

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipală 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 și Căminare

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate** **S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în trimestrul I- 2018**

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 mai 2018, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresele nr. 1073/08.05.2018 și nr.1162/22.05.2018, personalul Compartimentului Salubritate, Eco Igienizare și Căminare, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 1, pe toată perioada trimestrului I-2018.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A Trim.I-2018

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I						
			Ianuarie 2018		Februarie 2018		Martie 2018		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	102	*Nr. contracte încheiate	77	*Nr. contracte încheiate	135	
			Nr. solicitări	102	Nr. solicitări	77	Nr. solicitări	135	
	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						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	101	*Nr. contracte încheiate în <10zile	73	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	130	
			Nr. total de solicitări	102	Nr. total de solicitări	77	Nr. total de solicitări	135	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul		
	Agenți economici		98,75		94,29		96,77		
	Instituții publice		100		100		66,67		
	Total trimestru		96,82						
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	29	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	37	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	34	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	29	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	43	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	37	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		Nu este cazul		
	Agenți economici		100		85,71		91,67		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		100		
	Total trimestru		91,74						
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 precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	178	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	192	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	130	
			Nr. total de solicitări	178	Nr. total de solicitări	192	Nr. total de solicitări	130	
	1,1mc menajer	%	-		-		-		
	120 l menajer		-		-		-		
	240 l menajer		-		-		-		
	1,1 mc reciclabil		-		-		-		
	120 l reciclabil		-		-		-		
	240 l reciclabil		-		-		-		
	4 mc		-		-		-		
	7 mc		-		-		-		
	20 mc		-		-		-		
	Total trimestru		100						
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	
Persoane fizice		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul		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.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	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	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5
		%	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
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5
			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	234,66	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	212,96	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
	Menajer	%	2,28		2,33		2,61	
	Stradal		2,42					
	Total trimestru		2,42					
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	2733,75	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2760,27	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4089,72
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10281,11	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9131,12	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11102,08
		%	26,59		30,23		36,84	
	Total trimestru	31,41						
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	17431839,14	Valoarea prestației pe activități	10331738,77	Valoarea prestației pe activități	12824300,22
		%	0		0		0	
	Menajer		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	10281,11	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9131,12	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11102,08
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10281,11	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9131,12	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11102,08
		%	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	286,16	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	382,20	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	308,78
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10281,11	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9131,12	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11102,08
		%	2,78		4,19		2,78	
	Total trimestru		3,20					
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
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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 numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0
			Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	40173,40	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	38619,54	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	24877,30
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	4708052,26	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	2996065,70	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	5206589,96
		%	0,85		1,29		0,48	
	Total trimestru		0,80					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	238329	Numărul total de utilizatori	238333	Numărul total de utilizatori	238338
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor încasate	13598722,81	*Valoarea totală a facturilor încasate	209439,47	*Valoarea totală a facturilor încasate	16086969,70
			Valoarea totală a facturilor emise	17431839,14	Valoarea totală a facturilor emise	10331738,77	Valoarea totală a facturilor emise	20823454,26
		%	78,01		2,03		77,25	
	Total trimestru		61,53					
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	17431839,14	*Valoarea totală a facturilor emise	10331738,77	*Valoarea totală a facturilor emise	20823454,26
		to	Cantitățile de servicii prestate	17431839,14	Cantitățile de servicii prestate	10331738,77	Cantitățile de servicii prestate	20823454,26
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Stradal		100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizari scrise	326	*Numărul de sesizari scrise	350	*Numărul de sesizari scrise	438
			Nr. total de utilizatori	238329	Nr. total de utilizatori	238333	Nr. total de utilizatori	238338
	Persoane fizice	%	0,01		0		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,25		0,34		0,09	
	Agenți economici		1,88		2,15		2,75	
	Instituții publice		2,86		2,70		4,25	

	Stradal		0,01		0,01	0,01		
	Total trimestru		0,47					
1.4.a *	Procentul din totalul de la lit.a) pe care îl reprezintă numărul de reclamații scrise		Reclamații scrise	0	Reclamații scrise	0	Reclamații scrise	1
			Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	326	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	350	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	438
			0		0		0,23	
	Total trimestru		0,09					
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	324	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	350	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	438
			Numărul de sesizari scrise	326	Numărul de sesizari scrise	350	Numărul de sesizari scrise	438
	%		99,39		100		100	
	Total trimestru		100					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	326	Numărul de sesizari scrise	350	Numărul de sesizari scrise	438
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociatii de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenti economici		0		0		0	
	Institutii publice		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Total trimestru		0					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Numărul 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	Numărul 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	Numărul 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	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0
	%		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0					
2.2.c	Numărul 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		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

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

În data de, **10.05.2018** respectiv 24.05.2018, 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 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.

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- 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;
- 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;
- 1.2.a. Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 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;
- 1.2.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare;
- 1.2.g. Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.h. Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.i. Penalitățile totale contractuale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități;
- 1.2.j. Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 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;
- 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice
- 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;
- 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.
- 2.1.a. Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență.

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

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim I - 2018
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2018
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.I - 2018
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. I - 2018
- Centralizator penalități contractuale aferent trim I - 2018
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim I - 2018

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, pe baza informațiilor deținute.

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 indicatorilor de performanță.

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

Ianuarie2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	29	29	0	0
Total	29	29	0	0

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

Februarie2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	1	1	0	0
Operatori economici	42	36		
Total	43	37	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	85,71%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

Martie2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	1	1	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	36	33	0	0
Total	37	34	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	Nu este cazul
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	91,67%
Procent pentru instituții publice	100%

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 109 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 100 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Procentul indicatorului este de 91,74%

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

Ianuarie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	122	122	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	9	9	0	0	
5	5mc	17	17			
6	7mc	13	13	0	0	
7	10mc	12	12	0	0	
8	15mc	2	2	0	0	
9	24mc	3	3	0	0	
10	36mc	0	0	0	0	
Total		178	178	0	0	

Februarie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	133	133	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	16	16	0	0	
5	5mc	8	8			
6	7mc	16	16	0	0	
7	10mc	14	14	0	0	
8	15mc	1	1	0	0	
9	20mc	2	2	0	0	
10	36mc	0	0	0	0	
Total		192	192	0	0	

Martie 2018

Mar 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	63	63	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	19	19	0	0	
5	5mc	8	8			
6	7mc	16	16	0	0	
7	10mc	16	16	0	0	
8	15mc	5	5	0	0	
9	20mc	1	1	0	0	
10	24mc	2	2	0	0	
Total		130	130	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. *Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate*

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10281,11
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	234,66

Februarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9131,12
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	212,96

Martie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11102,08
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	290,24

Procentul indicatorului este de 2,42%

Indicatorul 1.2.h. *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate*

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10281,11
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	2733,75

Februarie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9131,12
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	2760,27

Martie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11102,08
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	4089,72

Procentul indicatorului este de 31,41%.

Indicatorul 1.2.j. *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate*

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10281,11
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10281,11

Februarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9131,12
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9131,12

Martie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11102,08
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11102,08

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	40173,40
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	4708052,26

Februarie 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	38619,54
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	2996065,70

Martie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	24877,30
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	5206589,96

Procentul indicatorului este de 0,80%

Indicatorul 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori

Ianuarie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	238329	0	0	0	

Februarie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	238333	0	0	0	

Martie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	238338	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 0,00%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A,

Sorin STOICA

Alexandru BUCUR

Virginia MIHAI

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Corina SALAGEAN specialist reglementari

Din partea S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICES.A.

DIRECTOR GENERAL ADJUNCT,

Bogdan ADIMI

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PĂUN

specialist reglementari

Alina CĂLIN

administrator bază de date

Corina SALAGEAN

specialist reglementari