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 Salubrizare-Eco Igienizare şi Cimitire

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviciului de salubrizare
S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în trimestrul II- 2018

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna mai 2018, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresele nr.1790/06.08.2018 şi nr.2085/18.09.2018, personalul Compartimentului Salubrizare, Eco Igienizare si Cimitire, a efectuat la sediul operatorului verificari privind modul in care au fost calculate si evaluate performantele serviciilor de salubrizare prestate şi oferite utilizatorilor din sectorul 1, pe toata perioada trimestrului II-2018.

AMRSP

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A Trim.II-2018

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II					
			Aprilie 2018		Mai 2018		Iunie 2018	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		***Nr. contracte încheiate**	**145**	***Nr. contracte încheiate**	**181**	***Nr. contracte încheiate**	**158**
			Nr. solicitări	**145**	**Nr. solicitări**	**181**	**Nr. solicitări**	**158**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**		***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**141**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**176**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**153**
			Nr. total de solicitări	**145**	**Nr. total de solicitări**	**181**	**Nr. total de solicitări**	**158**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*93,33*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*98,06*		*97,04*		*96,12*	
	Instituţii publice		*92,31*		*90*		*100*	
	Total trimestru		**97,11**					
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**	**34**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**33**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**35**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**36**	**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**	**39**
	Persoane fizice	%	*100*		*Nu este cazul*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*94,12*		*76,74*		*89,47*	
	Instituţii publice		*100*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**86,44**					
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**		***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**							
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări**		***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**191**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**179**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**203**
			Nr. total de solicitări	**191**	**Nr. total de solicitări**	**179**	**Nr. total de solicitări**	**203**
	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 reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**
			Numărul total de reclamaţii	**0**	**Numărul total de reclamaţii**	**0**	**Numărul total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					

ARMAST

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	**7**	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	***7***	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	***4***
		%	*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	**7**	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	**7**	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	**4**
			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**	**240,35**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**255,22**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**222,06**
			Cantitatea totală de deșeuri	**13520,23**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**13795,26**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**13803,15**
	Menajer	%	*1,78*		*1,85*		*1,61*	
	Stradal							
	Total trimestru		**1,75**					
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**	**4286,25**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**4749,07**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**4990,68**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**13520,23**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**13795,26**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**13803,15**
		%	*31,70*		*34,43*		*36,16*	
	Total trimestru		**34,11**					
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	**14235597,83**	**Valoarea prestației pe activități**	**16665819,49**	**Valoarea prestației pe activități**	**16430434,58**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal							
	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**	**13520,23**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**13795,26**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**13803,15**
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	**13520,23**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**13795,26**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**13803,15**
		%	*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**	**815,34**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**1038,42**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**622,62**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**13520,23**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**13795,26**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**13803,15**
	Menajer	%	*6,03*		*7,53*		*4,51*	
	Stradal							
	Total trimestru		**6,20**					
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**
	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*	

ANEXA

	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2.m	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii	**0**	**Nr. total de reclamaţii**	**0**	**Nr. total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii 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 puţin de 2 zile calendaristice**		***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**
			Nr. total de reclamaţii justificate	**0**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii 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 deşeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	lei	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**56635,80**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**32642,96**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**38614,04**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**4679807,39**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**16401420,19**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**5313409,99**
		%	*1,21*		*0,20*		*0,73*	
	Total trimestru		**0,48**					
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**							
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**3**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**0**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**1**
			Numărul total de utilizatori	**238247**	**Numărul total de utilizatori**	**238247**	**Numărul total de utilizatori**	**238247**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**2**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**1**
			Reclamaţii privind facturarea	**3**	**Reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Reclamaţii privind facturarea**	**1**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*66,67*		*Nu este cazul*		*100*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**75**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		***Nr. de reclamaţii justificate**	**3**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**1**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**3**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**1**
		%	*100*		*Nu este cazul*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**4809408,17**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**7358320,82**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**7465210,93**
			Valoarea totală a facturilor emise	**14235597,83**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**16665819,49**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**16430434,58**
		%	33,78		44,15		45,44	
	Total trimestru		**41,48**					
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor emise**	**14235597,83**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**16665819,49**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**16430434,58**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**14235597,83**	**Cantităţile de servicii prestate**	**16665819,49**	**Cantităţile de servicii prestate**	**16430434,58**
	Persoane fizice		*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii 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 activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de sesizari scrise**	**434**	***Numărul de sesizari scrise**	**488**	***Numărul de sesizari scrise**	**478**
			Nr. total de utilizatori	**238247**	**Nr. total de utilizatori**	**238247**	**Nr. total de utilizatori**	**238247**
	Persoane fizice	%	*0,01*		*0,01*		*0,01*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,54*		*0,42*		*0,47*	
	Agenţi economici		*2,23*		*2,72*		*2,83*	
	Instituţii publice		*7,27*		*6,29*		*5,64*	

AMPOSD

	Stradal		*0,02*		*0,02*		*0,01*	
	Total trimestru		**0,59**					
1.4.a *	**Procentul din totalul de la lit.a) pe care îl reprezintă numărul de reclamaţii scrise**		**Reclamaţii scrise**	**0**	**Reclamaţii scrise**	**3**	**Reclamaţii scrise**	**0**
			Numărul de sesizari ,solicitări şi reclamaţii scrise	**434**	**Numărul de sesizari ,solicitări şi reclamaţii scrise**	**488**	**Numărul de sesizari ,solicitări şi reclamaţii scrise**	**478**
			0		*0,61*		**0,23**	
	Total trimestru		**0,21**					
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**	**431**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**487**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**478**
			Numărul de sesizari scrise	**434**	**Numărul de sesizari scrise**	**488**	**Numărul de sesizari scrise**	**478**
		%	*99,31*		*99,80*		*100*	
	Total trimestru		**99,71**					
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**		***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**
			Numărul de sesizari scrise	**434**	**Numărul de sesizari scrise**	**488**	**Numărul de sesizari scrise**	**478**
	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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.1.b	**Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	lei	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**14235597,83**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**16665819,49**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**16430434,58**
		%	*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
2.2.c	**Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte activităţi		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					

ANRSC

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii şi precizării asupra informaţiilor din Raport, asupra bazelor de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.

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

B.Concluzii privind verificările informaţiilor primare din documentele operatorului şi corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de**,** 11.09.2018respectiv 20.09.2018, reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICES.A.bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare.

Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *1.1.c. Numărul de solicitari 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 îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectatăselectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.iPenalităţile totale contractuale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi;.*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.l.Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii 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 puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.a.Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.*
- *1.3.b.Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*
- *2.1.a Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă.*

Operatorul serviciului, S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II - 2018*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2018*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.II-2018*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2018*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim II-2018*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim II-2018*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

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***

Aprilie2018

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
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*1*	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*34*	*32*	*0*	*0*
Total	**36**	**34**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	94%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituţii publice	100%

Mai 2018

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
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*43*	*33*		
Total	**43**	**33**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	77%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituţii publice	Nu este cazul

Iunie2018

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
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*38*	*34*	*0*	*0*
Total	**39**	**35**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	89%
Procent pentru instituţii publice	Nu este cazul

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din118desolicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 102au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Procentul indicatorului este de 86,44%

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

Aprilie 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**	*123*	*123*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*20*	*20*	*0*	*0*	
5	**5mc**	*8*	*8*	*0*	*0*	
6	**7mc**	*15*	*15*	*0*	*0*	
7	**10mc**	*11*	*11*	*0*	*0*	
8	**15mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
9	**20mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
10	**24mc**	*11*	*11*	*0*	*0*	
11	**32mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**191**	**191**	**0**	**0**	

Mai 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**	*89*	*89*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*8*	*8*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*21*	*21*	*0*	*0*	
5	**5mc**	*15*	*15*	*0*	*0*	
6	**7mc**	*25*	*25*	*0*	*0*	
7	**10mc**	*16*	*16*	*0*	*0*	
8	**15mc**	*3*	*3*	*0*	*0*	
9	**20mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
10	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**179**	**179**	**0**	**0**	

Iunie 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**	*97*	*97*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*7*	*7*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*28*	*28*	*0*	*0*	
5	**5mc**	*21*	*21*	*0*	*0*	
6	**7mc**	*19*	*19*	*0*	*0*	
7	**10mc**	*23*	*23*	*0*	*0*	
8	**12mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
9	**20mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
10	**24mc**	*5*	*5*	*0*	*0*	
Total		**203**	**203**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

AMRSP

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

Aprilie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13520,23
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	240,35

Mai 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13795,26
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	255,22

Iunie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13803,15
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	222,06

Procentul indicatorului este de 1,75%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Apilie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13520,23
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	4286,25

Mai 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13795,26
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	4749,07

Iunie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13803,15
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	4990,68

Procentul indicatorului este de34,11%.

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

Aprilie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	1352023
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	1352023

Mai 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13795,26
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	13795,26

AMRSP

Iunie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13803,15
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	13803,15

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Aprilie2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	56635,80
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	4679807,39

Mai 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	32642,96
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	16401420,19

Iunie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	38614,04
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	5313409,99

Procentul indicatorului este de0,48%

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

Aprilie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	-	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	-	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.	-	*0*	*0*	*0*	
Total	238247	3	0	0	

Mai 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	-	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	-	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.	-	*0*	*0*	*0*	
Total	238247	0	0	0	

Iunie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	-	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	-	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.	-	*0*	*0*	*0*	
Total	238247	1	0	0	

Procentul indicatorului este de 0,00%

ANRSP

Indicatorul 1.3b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***

Aprilie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*3*	*2*
Total		**3**	**2**

Mai 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*0*	*0*
Total		**0**	**0**

Iunie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*1*	*1*
Total		**1**	**1**

Procentul indicatorului este de 75%

La verificarea indicatorilor de performanţă, 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 CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Alina CĂLIN
administrator bază de date

AMRSP

Corina SALAGEAN
specialist reglementari

AMRSP