

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

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

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Salubritate-Eco Igienizare și 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. în trimestrul III- 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 lunanovembrie și decembrie 2018, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresele nr.2387/31.10.2018 și nr.2549/26.11.2018, personalul Compartimentului Salubritate, Eco Igienizare și Cimitire, 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 III-2018.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III					
			Iulie 2018		August 2018		Septembrie2018	
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	176	*Nr. contracte încheiate	88	*Nr. contracte încheiate	153
			Nr. solicitări	176	Nr. solicitări	88	Nr. solicitări	153
	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	169	*Nr. contracte încheiate în <10zile	83	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	148
			Nr. total de solicitări	176	Nr. total de solicitări	88	Nr. total de solicitări	153
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		75		100			
	Agenți economici		97,12		95,95			
	Instituții publice		75		60			
	Total trimestru		95,92					
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	31	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	27	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	36
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	34	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	37	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	48
	Persoane fizice	%	100		Nu este cazul		50	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		90,91		70,97			
	Instituții publice		100		83,33			
	Total trimestru		78,99					
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			
	Alte categorii		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	210	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	188	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	175
			Nr. total de solicitări	210	Nr. total de solicitări	188	Nr. total de solicitări	175
	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 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 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	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8	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	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8	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	234,45	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	206,32	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	14074,78	Cantitatea totală de deșeuri	14345,63	Cantitatea totală de deșeuri	13071,38
	Menajer	%	1,67		1,44		1,67	
	Stradal		1,59					
Total trimestru								
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	4546,39	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4173,40	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4278,19
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14074,78	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14345,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13071,38
		%	32,30		29,09		32,73	
	Total trimestru	31,33						
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	15323571,46	Valoarea prestației pe activități	16556858,33	Valoarea prestației pe activități	16878295,61
			0		0		0	
	Menajer	%						
	Stradal		0					
Total trimestru								
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	14074,78	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	14345,63	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13071,38
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	14074,78	Cantitatea totală de deșeuri colectată	14345,63	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13071,38
		%	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	604,02	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	629,56	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	603,42
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14074,78	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14345,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13071,38
		Menajer	%	4,29		4,39		4,62
	Stradal	4,43						
Total trimestru								
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 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	59998,21	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	20821,18	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	27455,30
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	4864647,58	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	5205902,27	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	5200094,58
		%	1,23		0,40		0,53	
	Total trimestru		0,71					
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	3	*Numărul de reclamații privind facturarea	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	238247	Numărul total de utilizatori	238247	Numărul total de utilizatori	238247
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0,3		0		0	
	Instituții publice		0		0.08		0	
	Total trimestru		0					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	1	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	1	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	3	Reclamații privind facturarea	1	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		33,33		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		50					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	3	*Nr. de reclamații justificate	1	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	3	Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor încasate	6311229,15	*Valoarea totală a facturilor încasate	7245892,90	*Valoarea totală a facturilor încasate	7571048,18
			Valoarea totală a facturilor emise	15323571,46	Valoarea totală a facturilor emise	16556858,33	Valoarea totală a facturilor emise	16878295,61
		%	41,19		43,76		44,86	
	Total trimestru		43,76					
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	15323571,46	*Valoarea totală a facturilor emise	16556858,33	*Valoarea totală a facturilor emise	16878295,61
		to	Cantitățile de servicii prestate	15323571,46	Cantitățile de servicii prestate	16556858,33	Cantitățile de servicii prestate	16878295,61
	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	472	*Numărul de sesizari scrise	440	*Numărul de sesizari scrise	484
			Nr. total de utilizatori	238247	Nr. total de utilizatori	238247	Nr. total de utilizatori	238247
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,36		0,45		0,45	
	Agenți economici		2,68		2,68		2,87	
	Instituții publice		5,96		4,49		4,82	

	Stradal		0,01		0,01		0,01	
	Total trimestru		0,59					
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	0
			Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	472	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	440	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	484
			0		0		0,23	
	Total trimestru		0					
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	472	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	437	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	480
			Numărul de sesizari scrise	472	Numărul de sesizari scrise	440	Numărul de sesizari scrise	484
	%		100		99,32		99,17	
	Total trimestru		99,50					
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	472	Numărul de sesizari scrise	440	Numărul de sesizari scrise	484
	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	15323571,46	Valoarea totală facturată aferentă activității	16556858,33	Valoarea totală facturată aferentă activității	16878295,61
	%		0		0		0	
	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 20.11.2018 respectiv 04.12.2018, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICES.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 III - 2018
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2018
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.III-2018
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2018
- Centralizator penalități contractuale aferent trim III-2018
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-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

Iulie 2018

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	1	1	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	33	30	0	0
Total	34	31	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	91%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituții publice	100%

August 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
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	6	5	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	31	22	0	0
Total	37	27	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	71%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituții publice	83%

Septembrie 2018

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	2	1	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	45	34	0	0
Total	48	36	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	50%
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	76%
Procent pentru instituții publice	100%

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 119 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 94 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Procentul indicatorului este de 78,99%

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

Iulie 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	2	2	0	0	
4	4mc	19	19	0	0	
5	5mc	16	16	0	0	
6	7mc	30	30	0	0	
7	10mc	15	15	0	0	
8	15mc	4	4	0	0	
9	20mc	2	2	0	0	
10	24mc	0	0	0	0	
11	32mc	0	0	0	0	
Total		210	210	0	0	

August 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	113	113	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	12	12	0	0	
5	5mc	15	15	0	0	
6	7mc	22	22	0	0	
7	10mc	18	18	0	0	
8	12mc	3	3	0	0	
9	24mc	3	3	0	0	
10	32mc	2	2	0	0	
Total		188	188	0	0	

Septembrie 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	99	99	0	0	
3	1.1mc	4	4	0	0	
4	4mc	29	29	0	0	
5	5mc	9	9	0	0	
6	7mc	19	19	0	0	
7	10mc	12	12	0	0	
8	12mc	1	1	0	0	
9	20mc	0	0	0	0	
10	24mc	2	2	0	0	
Total		175	175	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

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

Iulie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14074,78
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	234,45

August 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14345,63
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	206,32

Septembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13071,38
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	218,51

Procentul indicatorului este de 1,59%

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

Iulie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14074,78
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	4546,39

August 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14345,63
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	4173,40

Septembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13071,38
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	4278,19

Procentul indicatorului este de 31,33%.

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

Iulie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14074,78
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	14074,78

August 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14345,63
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	14345,63

Septembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13071,38
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	13071,38

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

Iulie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	59998,21
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	4864647,58

August 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	20821,18
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	5205902,27

Septembrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	27455,30
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	5200094,58

Procentul indicatorului este de 0,71%

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

Iulie 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.	-	3	0	0	
Total	238247	3	0	0	

August 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	-	1	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	238247	1	0	0	

Septembrie 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	238247	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 0,00%

Indicatorul 1.3b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile

Julie 2018

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

August 2018

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

Septembrie 2018

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

Procentul indicatorului este de 50%

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

AMRSP