

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 IV- 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 februarie 2019, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresele nr.339/21.02.2019 și nr.385/28.02.2019, 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 IV-2018.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III						
			Octombrie 2018		Noiembrie 2018		Decembrie 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	147	*Nr. contracte încheiate	118	*Nr. contracte încheiate	114	
			Nr. solicitări	147	Nr. solicitări	118	Nr. solicitări	114	
	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	144	*Nr. contracte încheiate în <10zile	107	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	94	
			Nr. total de solicitări	147	Nr. total de solicitări	118	Nr. total de solicitări	114	
	Persoane fizice	%	100	100	94,44				
	Asociații de locatari/proprietari		100	Nu este cazul	100				
	Agenți economici		98,36	89,11	78,89				
	Instituții publice		75	100	100				
	Total trimestru		91,03						
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	40	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	45	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	18	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	54	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	58	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	31	
	Persoane fizice	%	50	Nu este cazul	Nu este cazul				
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	Agenți economici		74,51	79,63	56,67				
	Instituții publice		100	50	100				
	Total trimestru		72,03						
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	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 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	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1
		%	Nu este cazul		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	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1
			Nu este cazul		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	227,93	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	215,12	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
	Menajer	%	1,60		1,82		2,01	
	Stradal		1,79					
	Total trimestru		1,79					
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	4754,50	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4039,27	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4179,61
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14249,33	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11809,84	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10170,79
		%	33,37		34,20		41,09	
	Total trimestru	35,81						
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	15976601,46	Valoarea prestației pe activități	16206169,31	Valoarea prestației pe activități	11901192,82
		%	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	14249,33	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11809,84	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10170,79
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	14249,33	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11809,84	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10170,79
		%	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	848,66	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1863,24	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1614,02
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14249,33	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11809,84	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10170,79
		%	5,96		15,78		15,87	
	Menajer		11,94					
	Stradal		11,94					
Total trimestru	11,94							
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	52872,32	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	28540,44	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	41540,55
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	4871831,29	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	5538609,41	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	5004084,80
		%	1,09		0,52		0,83	
	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	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	1
			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		0,01		0	
	Instituții publice		0		0		0,08	
	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	1	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	1
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	1	Reclamații privind facturarea	1
	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		0		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Total trimestru		50					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	1	*Nr. de reclamații justificate	1
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	1
		%	Nu este cazul		100		100	
	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	6786815,44	*Valoarea totală a facturilor încasate	7635720,11	*Valoarea totală a facturilor încasate	9929916,17
			Valoarea totală a facturilor emise	15976601,46	Valoarea totală a facturilor emise	16206169,31	Valoarea totală a facturilor emise	11901192,82
		%	42,48		47,12		83,44	
	Total trimestru		55,24					
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	15976601,46	*Valoarea totală a facturilor emise	16206169,31	*Valoarea totală a facturilor emise	11901192,82
		to	Cantitățile de servicii prestate	15976601,46	Cantitățile de servicii prestate	16206169,31	Cantitățile de servicii prestate	11901192,82
	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	467	*Numărul de sesizari scrise	450	*Numărul de sesizari scrise	347
			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		0,31		0,20		0,13	
	Agenți economici		2,91		2,63		2,15	
	Instituții publice		3,76		5,88		2,94	

	Stradal		0,01		0,02	0,01		
	Total trimestru		0,53					
1.4.a *	Procentul din totalul de la lit.a) pe care îl reprezintă numărul de reclamații scrise		Reclamații scrise	0	Reclamații scrise	1	Reclamații scrise	0
			Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	467	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	450	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	347
			0		0,22		0	
	Total trimestru		0,08					
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	467	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	450	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	347
			Numărul de sesizari scrise	467	Numărul de sesizari scrise	450	Numărul de sesizari scrise	347
	%		100		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	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	467	Numărul de sesizari scrise	450	Numărul de sesizari scrise	347
	Persoane fizice		0		0		0	
	Asociatii de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenti economici		0		0		0	
	Institutii publice	%	0		0,08		0	
	Stradal		0		0,08		0	
	Total trimestru		0,22					
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	15976601,46	Valoarea totală facturată aferentă activității	16206169,31	Valoarea totală facturată aferentă activității	11901192,82
	%		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 21.02.2019 respectiv 28.02.2019, 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;
- 1.2.a. Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 1.2.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.j. Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 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.

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

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

Octombrie 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitații de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitații de modificări rezolvate în <10 zile
0	1	1	0	0
Instituții publice	1	1	0	0
Persoane fizice	2	1	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	51	38	0	0
Total	54	40	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	74,51%
Procent pentru persoane fizice	50
Procent pentru instituții publice	100%

Noiembrie 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	58	45	0	0
Institutii publice	4	2	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	54	43	0	0
Total	58	45	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	80%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituții publice	50%

Decembrie 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
0	31	18	0	0
Institutii publice	1	1	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	30	17	0	0
Total	31	18	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	Nu este cazul
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	57%
Procent pentru instituții publice	100%

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 143 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 113 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Procentul indicatorului este de 72,03%

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

Octombrie 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	81	81	0	0	
3	1.1mc	1	1	0	0	
4	4mc	26	26	0	0	
5	5mc	14	14	0	0	

6	7mc	20	20	0	0	
7	10mc	18	18	0	0	
8	12mc	3	3	0	0	
9	15mc	3	3	0	0	
10	20mc	1	1	0	0	
11	24mc	1	1	0	0	
12	32mc	0	0	0	0	
Total		168	168	0	0	

Noiembrie 2018

noiembrie 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	92	92	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	15	15	0	0	
5	5mc	9	9	0	0	
6	7mc	10	10	0	0	
7	10mc	23	23	0	0	
8	12mc	0	0	0	0	
9	15mc	1	1	0	0	
10	20mc	1	1	0	0	
11	24mc	2	2	0	0	
12	32mc	0	0	0	0	
Total		153	153	0	0	

Decembrie 2018

Decembrie 2010

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	42	42	0	0	
3	1.1mc	1	1	0	0	
4	4mc	16	16	0	0	
5	5mc	9	9	0	0	
6	7mc	10	10	0	0	
7	10mc	21	21	0	0	
8	12mc	0	0	0	0	
9	20mc	1	1	0	0	
10	24mc	4	4	0	0	
Total		104	104	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14249,33
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	227,93

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11809,84
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	215,12

Decembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10170,79
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	204,60

Procentul indicatorului este de 1,79%

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14249,33
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	4754,50

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11809,84
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	4039,27

Decembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10170,79
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	4179,61

Procentul indicatorului este de 35,81%.

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14249,33
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	14249,33

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11809,84
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11809,84

Decembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10170,79
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10170,79

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	52872,32
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	4871831,29

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	28540,44

Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	5538609,41
Decembrie 2018		
Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	41540,55
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	5004084,80

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

Octombrie 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	

Noiembrie 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.	-	1	0	0	
Total	238247	1	0	1	

Decembrie 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	1	

Procentul indicatorului este de 0,00%

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

Octombrie 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

Noiembrie 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	1	0
Total		1	0

Decembrie 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		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
Andrei RADULESCU 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

Andrei RADULESCU
specialist reglementari