

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- 2019

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 noiembrie și decembrie 2019, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresele nr.2110/14.11.2019 și nr.2275/03.12.2019, 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 III-2019.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A Trim.III-2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III					
			Iulie 2019		August 2019		Septembrie2019	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	227	*Nr. contracte încheiate	172	*Nr. contracte încheiate	170
			Nr. solicitări	227	Nr. solicitări	172	Nr. solicitări	170
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		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	176	*Nr. contracte încheiate în <10zile	153	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	152
			Nr. total de solicitări	227	Nr. total de solicitări	172	Nr. total de solicitări	170
	Persoane fizice	%	100		100		88,89	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		100	
	Agenți economici		74,49		88,59		87,50	
	Instituții publice		94,44		81,82		95,83	
Total trimestru			84,53					
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	51	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	79	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	82
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	76	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	107	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	99
	Persoane fizice	%	100		100		50	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		66,67		72,55		84,78	
	Instituții publice		50		100		60	
Total trimestru			75,18					
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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	200	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	249	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	176
			Nr. total de solicitări	200	Nr. total de solicitări	249	Nr. total de solicitări	176
	1,1mc menajer	%	-		-		-	
	120 l menajer		-		-		-	
	240 l menajer		-		-		-	
	1,1 mc reciclabil		-		-		-	
	120 l reciclabil		-		-		-	
	240 l reciclabil		-		-		-	
	4 mc		-		-		-	
	7 mc		-		-		-	
	20 mc		-		-		-	
	Total trimestru			100				
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0
			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		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	12	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	0		0		Nu este cazul	
	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	12	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			0		0		Nu este cazul	
Total trimestru		0						
1.2.g		Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	289,93	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	254,04	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
	Menajer	%	2,42		2,17		2,37	
	Stradal		2,32					
	Total trimestru		2,32					
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	3548,79	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	3398,73	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2607,20
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12002,14	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11701,47	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11491,28
		%	29,57		29,05		22,69	
	Total trimestru	27,15						
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	4495824,96	Valoarea prestației pe activități	3096232,38	Valoarea prestației pe activități	7776684,27
		%	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	12002,14	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11701,47	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11491,28
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12002,14	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11701,47	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11491,28
		%	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	2284,38	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2120,42	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2100,31
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12002,14	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11701,47	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11491,28
		%	19,03		18,12		18,28	
	Total trimestru		18,48					
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	6	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	1	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0
			Nr. total de reclamații	6	Nr. total de reclamații	1	Nr. total de reclamații	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Persoane fizice		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
Agents economici	100		100		Nu este cazul			

	Instituții publice		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	6	*Nr. reclamații justificate	1	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	6	Nr. total de reclamații	1	Nr. total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
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	1	*Reclamații rezolvate în <2 zile	1	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0
			Nr. total de reclamații justificate	6	Nr. total de reclamații justificate	1	Nr. total de reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		0		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		25		100		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		28,57					
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	2651,70	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	48709,67	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	57570,20
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	4495824,96	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	3096232,38	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	7776684,27
		%	0,06		1,57		0,74	
	Total trimestru		0,71					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	4	*Numărul de reclamații privind facturarea	3	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	240247	Numărul total de utilizatori	240247	Numărul total de utilizatori	240247
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0,2		0,2		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	4	Reclamații privind facturarea	3	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		50		66,67		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		57,14					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	4	*Nr. de reclamații justificate	3	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	4	Nr. total reclamații privind facturarea	3	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	85472,71	*Valoarea totală a facturilor încasate	131088,25	*Valoarea totală a facturilor încasate	741227,65
			Valoarea totală a facturilor emise	16471618,91	Valoarea totală a facturilor emise	15636086,75	Valoarea totală a facturilor emise	20109249,94
		%	0,52		0,84		3,69	
	Total trimestru		1,83					
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	16471618,91	*Valoarea totală a facturilor emise	15636086,75	*Valoarea totală a facturilor emise	20109249,94
		to	Cantitățile de servicii prestate	16471618,91	Cantitățile de servicii prestate	15636086,75	Cantitățile de servicii prestate	20109249,94
	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	708	*Numărul de sesizari scrise	646	*Numărul de sesizari scrise	605
			Nr. total de utilizatori	240247	Nr. total de utilizatori	240247	Nr. total de utilizatori	240247
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,69		0,38		0,38	
	Agenți economici		2,84		2,61		2,28	
	Instituții publice		6,62		6,62		6,29	

	Stradal		0,02		0,02		0,01	
	Total trimestru		0,82					
1.4.a *	Procentul din totalul de la lit.a) pe care îl reprezintă numărul de reclamații scrise		Reclamații scrise	9	Reclamații scrise	1	Reclamații scrise	0
			Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	708	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	646	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	605
			1,27		0,15		0	
	Total trimestru		0,51					
1.4.b	Procentul din totalul de la lita) 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	705	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	635	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	603
			Numărul de sesizari scrise	708	Numărul de sesizari scrise	646	Numărul de sesizari scrise	605
		%	99,58		98,30		99,67	
	Total trimestru		99,18					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	9	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	708	Numărul de sesizari scrise	646	Numărul de sesizari scrise	605
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		100		100		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		0		0		Nu este cazul	
	Total trimestru		0,51					
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	16471618,91	Valoarea totală facturată aferentă activității	15636086,75	Valoarea totală facturată aferentă activității	20109249,94
		%	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 tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

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

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

În data de **19.11.2019**, respectiv **05.12.2019**, 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 deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.h. Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.j. Cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșuri 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. I) 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.

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 - 2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2019
- Centralizator deșuri colectate/valorificate aferent trim.III-2019
- Centralizator reclamații rezolvate aferent trim III-2019
- Centralizator valoare totală colectare deșuri aferent trim III-2019

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 2019

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	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	2	1	0	0
Persoane fizice	2	2	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	72	48	0	0
Total	76	51	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	67%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	50%

August 2019

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 modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	2	2	0	0
Persoane fizice	2	2	0	0
As.propr/locatari	1	1	0	0
Operatori economici	102	74	0	0
Total	107	79	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	73%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Septembrie 2019

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 modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	5	3	0	0
Persoane fizice	2	1	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	92	78	0	0
Total	99	82	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	50%
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	85%
Procent pentru instituții publice	60%

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 282 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 212 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Procentul indicatorului este de 75,18 %

Indicatorul 1.2.a.

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

Iulie2019

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	163	163	0	0	
3	1.1mc	2	2	0	0	
4	4mc	6	6	0	0	
5	5mc	3	3	0	0	
6	7mc	14	14	0	0	
7	10mc	6	6	0	0	
8	15mc	2	2	0	0	
9	20mc	1	1	0	0	
10	24mc	1	1	0	0	
11	12mc	2	2	0	0	

Total	200	200	0	0	
-------	-----	-----	---	---	--

August 2019

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	178	178	0	0	
3	1.1mc	6	6	0	0	
4	4mc	11	11	0	0	
5	5mc	11	11	0	0	
6	7mc	27	27	0	0	
7	10mc	9	9	0	0	
8	12mc	1	1	0	0	
9	15mc	4	4	0	0	
10	20mc	2	2	0	0	
Total		249	249	0	0	

Septembrie 2019

septembrie 2017

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	15mc	3	3	0	0	
2	240l	118	118	0	0	
3	1.1mc	2	2	0	0	
4	4mc	10	10	0	0	
5	5mc	8	8	0	0	
6	7mc	18	18	0	0	
7	10mc	12	12	0	0	
8	12mc	2	2	0	0	
9	20mc	1	1	0	0	
10	24mc	2	2	0	0	
Total		176	176	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g.

Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12002,14
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	289,93

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11701,47
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	254,04

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11491,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	272,03

Procentul indicatorului este de 2,32%

Indicatorul 1.2.h.

Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12002,14
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	3548,79

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11701,47
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	3398,73

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11491,28
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	2607,20

Procentul indicatorului este de 27,15%.

Indicatorul 1.2.j.

Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12002,14
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	12002,14

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11701,47
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11701,47

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11491,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11491,28

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.l.

Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori

Iulie 2019

Iunie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	1	1	-	-	-	-	
Persoane fizice	0	0	-	-	-	-	
Asociații	1	1	-	-	-	-	
Operatori economici	4	4	-	-	-	-	
Total	6	6	-	-	-	-	

August 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	-	-	-	-	
Persoane fizice	0	0	-	-	-	-	
Asociații	0	0	-	-	-	--	
Operatori economici	1	1	-	-	-	-	
Total	1	1	-	-	--	-	

Septembrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	-	-	-	-	
Persoane fizice	0	0	-	-	-	-	
Asociații	0	0	-	-	-	-	

Operatori economici	0	0	-	-	-	-	
Total	0	0	-	-	-	-	

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul III-2019

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate

Reclamațiile înregistrate de la 1.2.l. sunt în număr de 7, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice.

Procentul indicatorului este de 28,57%.

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

Iulie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	2651,70
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	4495824,96

August 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	48709,67
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	3096232,38

Septembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	57570,20
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	7776684,27

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 2019

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.	-	4	0	0	
Total	240247	4	0	0	

August 2019

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	240247	3	0	0	

Septembrie 2019

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	240247	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

Iulie 2019

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	4	2
Total		4	2

August 2019

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	3	2
Total		3	2

Septembrie 2019

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 57,14%

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
Monica POPA 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

Monica POPA
specialist reglementari

AMRSP