

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul seviceiului de salubritate
S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. II- 2015

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 august 2015, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresa nr. 1410/17.08.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate. AMRSP a primit în data de 21.07.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2015, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A., cu adresa nr. 19630/21.07.2015, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. Trim II- 2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I					
			Aprilie		Mai		Iunie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	262	*Nr. contracte încheiate	305	*Nr. contracte încheiate	258
			Nr. solicitări	265	Nr. solicitări	314	Nr. solicitări	262
	<i>Persoane fizice</i>		100		100		100	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		66.67		55.56		Nu este cazul	
	<i>Agenți economici</i>	%	98.93		97.82		97.93	
	<i>Instituții publice</i>		100		100		100	
	Total trimestru		98.10					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	260	*Nr. contracte încheiate în <10zile	305	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	258
			Nr. total de solicitări	265	Nr. total de solicitări	314	Nr. total de solicitări	262
	<i>Persoane fizice</i>		98.59		100		100	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		66.67		55.56		Nu este cazul	
	<i>Agenți economici</i>	%	98.93		97.82		97.93	
	<i>Instituții publice</i>		75		100		100	
	Total trimestru		97.86					
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	49	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	50	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	91
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	49	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	50	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	91
	<i>Persoane fizice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>	%	100		100		100	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, 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
	<i>Menajer</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>Stradal</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>Alte categorii</i>	%	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 solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	714	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	733	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	700
			Nr. total de solicitări	714	Nr. total de solicitări	733	Nr. total de solicitări	700
	<i>1,1mc menajer</i>		100		100		100	
	<i>120 l menajer</i>		100		100		100	
	<i>240 l menajer</i>		100		100		100	
	<i>1,1 mc reciclabil</i>		100		100		100	
	<i>120 l reciclabil</i>	%	100		100		100	
	<i>240 l reciclabil</i>		100		100		100	
	<i>4 mc</i>		100		100		100	
	<i>7 mc</i>		100		100		100	
	<i>20 mc</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	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	146	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	113	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	95
			Numărul total de reclamații	146	Numărul total de reclamații	113	Numărul total de reclamații	95
	<i>Persoane fizice</i>		100		100		100	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>	%	100		100		100	
	<i>Instituții publice</i>		100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații rezolvate	146	*Nr. reclamații rezolvate	113	*Nr. reclamații rezolvate	95
			Nr. total reclamații	150	Nr. total reclamații	116	Nr. total reclamații	100
	<i>Persoane fizice</i>	%	100		93.18		97.50	

	Asociații de locatari/proprietari		96.00		100		92.31	
	Agenți economici		96.05		100		95.24	
	Instituții publice		100		100		80	
	Total trimestru		96.72					
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	143	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	109	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	92
			Nr. total reclamații justificate	146	Nr. total reclamații justificate	113	Nr. total reclamații justificate	95
	Persoane fizice		97.62		95.12		92.31	
	Asociații de locatari /proprietari		95.83		87.5		100	
	Agenți economici	%	98.63		98.36		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		97.18					
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	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.g	Cantitatea de deșuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate		*Cantitatea de deșuri colectate selectiv	2045.09	*Cantitatea de deșuri colectate selectiv	2234.6	*Cantitatea de deșuri colectate selectiv	2252.83
	Menajer		Cantitatea totală de deșuri	17296.1	Cantitatea totală de deșuri	17327.8	Cantitatea totală de deșuri	18165
	Stradal	%	11.82		12.90		12.40	
	Total trimestru		12.37					
1.2.h	Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate		*Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate	1339.98	*Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate	1401.16	*Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate	1884.11
			Cantitatea totală de deșuri colectate	17296.12	Cantitatea totală de deșuri colectate	17327.76	Cantitatea totală de deșuri colectate	18164.99
		%	7.75		8.09		10.37	
	Total trimestru		8.76					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități		*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	5,282,618	Valoarea prestației pe activități	10.016.930	Valoarea prestației pe activități	5,308,214
	Menajer		5,182,733		5,191,290		5,290,473	
	Stradal	%	99,885		4,825,640		17,741	
	Total trimestru		0					
1.2.j	Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectată		*Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	17296.12	*Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	17327.76	*Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	18164.99
			Cantitatea totală de deșuri colectată	17296.12	Cantitatea totală de deșuri colectată	17327.76	Cantitatea totală de deșuri colectată	18164.99
		%	100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.2.k	Cantitatea totală de deșuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate		*Cantitatea totală de deșuri colectate din locuri neamenajate	1110	*Cantitatea totală de deșuri colectate din locuri neamenajate	1150	*Cantitatea totală de deșuri colectate din locuri neamenajate	1000
			Cantitatea totală de deșuri colectate	17296.12	Cantitatea totală de deșuri colectate	17327.76	Cantitatea totală de deșuri colectate	18164.99
	Menajer		6.42		6.64		5.51	
	Stradal	%						
	Total trimestru		6.18					
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	12	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	16	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	8
			Nr. total de reclamații	12	Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	8
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici	%	100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	12	*Nr. reclamații justificate	16	*Nr. reclamații justificate	8
			Nr. total de reclamații	12	Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	8
	Persoane fizice	%	100		100		100	

	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		100	
	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	12	*Reclamații rezolvate în <2 zile	16	*Reclamații rezolvate în <2 zile	7
			Nr. total de reclamații justificate	12	Nr. total de reclamații justificate	16	Nr. total de reclamații justificate	8
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer	%	100		100		0	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				97.22			
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	37,432	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	24,435	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	29,973
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,182,733	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,191,290	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,290,473
		%	0.72		0.47		0.57	
	Total trimestru				0.59			
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	11	*Numărul de reclamații privind facturarea	7	*Numărul de reclamații privind facturarea	5
			Numărul total de utilizatori	47888	Numărul total de utilizatori	47943	Numărul total de utilizatori	47939
	Persoane fizice		0.01		0.003		0.01	
	Asociații de locatari/proprietari		0.07		0.03		Nu este cazul	
	Agenți economici	%	0.04		0.04		0.01	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				0,02			
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	11	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	5
			Reclamații privind facturarea	11	Reclamații privind facturarea	7	Reclamații privind facturarea	5
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici	%	100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				100			
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	11	*Nr. de reclamații justificate	7	*Nr. de reclamații justificate	5
			Nr. total reclamații privind facturarea	15	Nr. total reclamații privind facturarea	9	Nr. total reclamații privind facturarea	6
		%	73.33		77.78		83.33	
	Total trimestru				76.67			
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori		*Valoarea totală a facturilor încasate	9,906,640	*Valoarea totală a facturilor încasate	5,960,680	*Valoarea totală a facturilor încasate	10,411,786
			Valoarea totală a facturilor emise	5,353,959	Valoarea totală a facturilor emise	11,524,942	Valoarea totală a facturilor emise	5,386,600
		%						
	Total trimestru				22,265,501			
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori		*Valoarea totală a facturilor emise	5,353,959	*Valoarea totală a facturilor emise	11,524,942	*Valoarea totală a facturilor emise	5,386,600
			Cantitățile de servicii prestate	414,934	Cantitățile de servicii prestate	126,935,270	Cantitățile de servicii prestate	421,582
	Persoane fizice		423,729		434,568		448,708	
			49,337		48,928		49,164	
	Asociații de locatari/proprietari		2,366,661		2,366,983		2,366,021	
			305,007		304,767		304,588	
	Agenți economici		1,936,887		1,907,925		1,964,452	
			37,455		36,925		37,417	
	Instituții publice		526,797		552,776		589,678	
			14,670		15,047		16,329	
	Stradal+dezapezire		99,885		6,262,688		17,741	
			8,465		126,529,577		14,085	
	Total trimestru				22,265,500			
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizări scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizări scrise	11	*Numărul de sesizări scrise	6	*Numărul de sesizări scrise	4
			Nr. total de utilizatori	47,888	Nr. total de utilizatori	47,943	Nr. total de utilizatori	47,939
	Persoane fizice		0.01		0.01		0.01	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici	%	0.07		0.02		0.02	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				0,01			
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	11	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	6	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	4

			Numărul de sesizari scrise	11	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	4
		%	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	11	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	4	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2
			Numărul de sesizari scrise	9	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	4
	Persoane fizice		100		50		50	
	Asociații de locatari/prorietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici	%	77,78		100		50	
	Instituii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				71.43			
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțati prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. 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				Nu este cazul			
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru				Nu este cazul			
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0
	Total trimestru				Nu este cazul			
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității		*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	5,353,959	Valoarea totală facturată aferentă activității	11,524,942	Valoarea totală facturată aferentă activității	5,386,600
		%	0		0		0	
	Total trimestru				Nu este cazul			
2.2.c	Nr. 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							
	Stradal							
	Alte activități							
	Total trimestru				Nu este cazul			

În data de **25.08.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU 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 care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.
-	1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.
-	1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.
-	-1.2.c. Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b) care s-au dovedit justificate
-	-1.2.g.Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.

Operatorul serviciului, S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

-	Tabel rezumativ solicitări îmbunătățire a parametrilor de calitate aferent trim II-2015
-	Tabel rezumativ solicitări modificare contracte aferent trim II-2015
-	Tabel rezumativ reclamații/sesizări aferent trim.II-2015

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.

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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

Referitor la **Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.**

Aprilie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3	4	5	6
Instituti publice	-	-	-	-	-	-
Persoane fizice	-	-	-	-	-	-
As.propr/locatari	6	6	100	-	-	-
Operatori economici	18	18	100	25	25	100
Total	24	24	100	25	25	100

Procent pentru asociațiile de proprietari	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%

Mai 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3	4	5	6
Instituti publice	-	-	-	-	-	-
Persoane fizice	-	-	-	-	-	-

As.propr/locatari	7	7	100	-	-	-
Operatori economici	11	11	100	32	32	100
Total	18	18	100	32	32	100

Procentul pentru asociațiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%

Junie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Instituti publice	1	1	100	-	-	-
Persoane fizice	2	2	100	-	-	-
As.propr/locatari	2	2	100	-	-	-
Operatori economici	33	33	100	53	53	100
Total	38	38	100	53	53	100

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociațiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procentul pentru institutiile publice	100%

Ponderea indicatorului este de 100%.

Referitor la indicatorul **1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.**

Nu s-au inregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.

Referitor la Indicatorul 1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.

Aprilie 2015

Nr.crt	Categoriile utilizatori	Nr. total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate				Nr. total de reclamații pe tipuri de activitati si categ de utiliz.				Obs.
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	Instituții publice	5	2	0	0	5	2	0	0	
2	Persoane fizice	42	0	0	0	42	0	0	0	
3	As. proprietari	19	5	0	0	19	5	0	0	
4	Operatori economici	48	25	0	0	48	25	0	0	

Mai 2015

Nr.crt	Categoriile utilizatori	Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate				Nr. total de reclamații pe tipuri de activitati si categ de utiliz.				Obs.
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	Instituții publice	3	0	0	0	3	0	0	0	
2	Persoane fizice	40	1	0	0	40	1	0	0	
3	As. proprietari	5	3	0	0	5	3	0	0	
4	Operatori economici	41	20	0	0	41	20	0	0	

Iunie 2015

Nr.crt	Categoriile utilizatori	Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate				Nr. total de reclamații pe tipuri de activitati si categ de utiliz.				Obs.
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	Instituții publice	2	2	0	0	2	2	0	0	
2	Persoane fizice	38	1	0	0	38	1	0	0	
3	As. proprietari	11	1	0	0	11	1	0	0	
4	Operatori economici	34	6	0	0	34	6	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:

Aprilie 2015

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații				Reclamații justificate				Observatii
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	Institutii Publice	5	2	0	0	5	2	0	0	
3	Persoane fizice	42	0	0	0	42	0	0	0	
4	Asociatii Proprietari/Locatari	20	5	0	0	19	5	0	0	

5	Operatori economici	50	26	0	0	48	25	0	0	
---	---------------------	----	----	---	---	----	----	---	---	--

Mai 2015

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații				Reclamații justificate				Observatii
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	Institutii Publice	3	0	0	0	3	0	0	0	
3	Persoane fizice	43	1	0	0	40	1	0	0	
4	Asociatii Proprietari/Locatari	5	3	0	0	5	3	0	0	
5	Operatori economici	41	20	0	0	41	20	0	0	

Iunie2015

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații				Reclamații justificate				Observatii
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	Institutii Publice	3	2	0	0	2	2	0	0	
3	Persoane fizice	39	1	0	0	38	1	0	0	
4	Asociatii Proprietari/Locatari	11	2	0	0	11	1	0	0	
5	Operatori economici	35	7	0	0	34	6	0	0	

Ponderea indicatorului este de 96,72%.

Referitor la **Indicatorul -1.2.g.Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**

aprilie 2015	dintr-o cantitate totala de deseuri de 17.296,12 tone de deseuri, s-au colectat selectiv 2.045,09 tone de deseuri
mai 2015	dintr-o cantitate totala de de 17.327,76 tone de deseuri, s-a colectat selectiv 2.234,60 tone
iunie 2015	dintr-o cantitate totala de 18.164,99 tone de deseuri, s-au colectat selectiv 2.252,83 tone

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A.

Cristina POPA Sef compartiment Informare si Comunicare

Nicoleta

Vrânceanu

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. RER ECOLOGIC SERVICE

BUCURESTI REBU S.A.

DIRECTOR GENERAL

Ing.Gabriel RADU

DIRECTOR ECONOMIC

Bogdan DIACONU

SEF DEPARTAMENT JURIDIC

Madalina STANCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date