

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO65BRDE410SV19718614100

BRD Groupe Societe Generale - Academiei

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 Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate S.C ROSAL GRUP S.A. in trim.I -2013

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 2014, transmis la S.C. Rosal S.A prin adresa nr. 94/16.01.2014, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul I -2013, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

În luna noiembrie 2013, Autoritatea de Monitorizare și Reglementare a Serviciilor Publice prin reprezentanții Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, a trimis un format îmbunătățit al modului de înregistrare a datelor și informațiilor, în baza cărora se poate face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță, cu mențiunea că se pot face propuneri de îmbunătățire din partea S.C. Rosal S.A.

AMRSP a primit în data de 14.05.2013, Raportul cu evoluția indicatorilor de performanță pentru trimestrul I -2013, transmis de către SC ROSAL SA, cu adresa nr.E6511\14.05.2013, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚA SC ROSAL GRUP SA - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanță	U.M	Trim I - 2013		
			Ian	Feb	Mar
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚA GENERALI				
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitanți, pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Instituiții publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice				
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Instituiții publice</i>				
	Total trimestru		100		

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	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru			100	
1.1.d	Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Alte categorii				
	Total trimestru			0	
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	1,1mc menajer				
	120 mc menajer				
	240 mc menajer				
	1,1 mc reciclabil				
	120 mc reciclabil				
	240 mc reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru			100	
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	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de loactari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru			0	
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari /proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru			0	
1.2.d	Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari /proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru			0	
1.2.e	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice	%			

	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				
	<i>Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.f	Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%			
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				
	<i>Sesizari din partea agentilor de sanatate publica</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		15		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.i	Penalitatiile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	Total trimestru		100		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.l	Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.n	Procentul de solicitari de la 1.2.m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici/menajer</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				

	Total trimestru		0		
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%			
	Total trimestru		2297		
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor				
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		0,001		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru		0		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		72		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori				
	<i>Valoare total facturi emise</i>				
	<i>Cantitati servicii prestate</i>				
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		100		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		0,01		
1.4.b	Procentul din totalul de la 1.4.a la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%			
	Total trimestru		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la 1.4.a care s-a dovedit intemeiat pe activitati si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				

	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru			100	
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI				
2.1	Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	Nr.			
	Total trimestru			0	
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor	Nr.			
	Total trimestru			0	
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	Nr.			
	Total trimestru			0	
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a raportata la valoarea totala facturata	%			
	Total trimestru			0	
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.	Nr			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activitati</i>				
	Total trimestru			0	

În data de **19.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C ROSAL GRUP 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 puse la dispoziție de către operator următoarele documente:

-	centralizatorul pentru perioada 01.01.2013-31.03.2013 al facturilor emise si incasate pe fiecare categorie de utilizator
-	centralizatorul pentru contractele incheiate in perioada 01.01.2013-31.03.2013 pentru fiecare categorie de utilizatori
-	centralizatorul cu totalul facturilor emise si incasate aferent trimestrului I al anului 2013

S-au purtat discutii cu privire la indicatorii de performanta iar operatorul de salubritate a facut propuneri, pe care reprezentantii AMRSP le-au notat, in vederea analizei ulterioare a acestora.

Evidentele si documentele supuse verificarii au fost facute in scopul realizarii unui circuit unitar si usor de urmarit, astfel incat analiza datelor necesare monitorizarii serviciului de catre AMRSP sa fie cat mai accesibila.

De asemenea, au fost dezbatute aspecte cu privire la modul de intocmire si de tinere a evidentelor zilnice, lunare, anuale, precum si a documentelor primare si finale care au stat la baza desfasurarii activitatii zilnice a operatorului de salubritate.

Operatorul nu detine contracte cu asociatiile de proprietari si cu persoanele fizice de pe raza sectorului 3, desi activitatea de colectare si evacuare a deseurilor menajere se executa. Scopul inspectiei a fost de a verifica evolutia indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispozitie de catre personalul operatorului documentele care stau la baza activitatii zilnice si care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanta. S-a verificat prin sondaj, modul de inregistrare in evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de indicatori.

Referitor la indicatorul **1.1.a - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori:**

- au fost necesare discutii cu privire la tipul solicitarii, operatorul nu detine un registru pentru solicitarile scrise si telefonice privind incheierea contractelor. Procedura de incheiere de contract se

face prin angajatii care se deplaseaza la sediul utilizatorilor, sau direct la sediul societatii. Consideram ca, pentru anul 2014 este necesar ca datele din inregistrările operatorului referitoare la acest indicator sa fie centralizate intr-un tabel rezumativ care sa contina urmatoarele:

-	tipul solicitarii (scrisa, telefonica), iar fiecare solicitare va primi in mod obligatoriu un numar de inregistrare
-	numarul, ora si data solicitarii pentru incheierea de contracte
-	semnatarul solicitarii
-	data incheierii contractului
-	durata de la inregistrarea solicitarii pana la incheierea contractului
-	persoana care a preluat solicitarea

In perioada monitorizata (01.01.2013 - 31.03.2013), S.C. Rosal Grup SA a incheiat:

-	317 contracte cu persoane juridice
-	248 contracte cu persoane fizice
-	47 contacte cu asociatii de proprietari

Din evidentele operatorului referitoare la indicatorul **1.1.a.- Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**, s-a constatat ca operatorul S.C. ROSAL GRUP S.A. detine contracte incheiate cu persoane fizice si asociatii de proprietari/locatari din alte zone ale Bucurestiului.

Referitor la indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la 1.a. incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice:**

- toate contractele sunt incheiate in mai putin de 10 zile (100%).

Referitor la indicatorul **1.2.a. – Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

- asigurarea recipientelor se face tinandu-se seama de prevederile contractuale, iar pentru inlocuirea celor deteriorate si pentru suplimentarea cu recipiente, se verifica daca cererea este intemeiata si recipientele se pun la dispozitia beneficiarului in functie de stoc.

Referitor la indicatorul **1.3.d. - Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori:**

valoarea totala a facturilor emise (trim. I - 2013)	33.130.194,21 lei
valoarea totala a facturilor incasate (trim I - 2013)	27.931.553,76 lei

Nu se incaseaza niciodata 100%, motivele fiind intemeiate;

Valorile indicatorului vor fi calculate de fiecare operator al serviciului, in functie de perioada din luna de facturare, cand sunt emise facturile catre utilizatori si in functie de specificatiile din factura, referitoare la termenul scadent de plata al facturilor emise, stabilit in functie de data emiterii facturii, sau data primirii facturii de catre utilizator.

Putem avea urmatoarele situatii: *valoarea facturilor emise sa fie incasata integral pana la finele lunii in care s-au emis, sa fie incasata partial in aceeasi luna, sau deloc.*

Toate aceste situatii trebuie judecate in functie de perioada de facturare (de la inceputul lunii in care s-au emis facturile) si termenul scadent de plata al fiecarei facturi, care poate decurge, ori de la data emiterii facturii, ori de la data primirii facturii de catre utilizator.

De aceea, fiecare operator trebuie sa comunice A.M.R.S.P. aceste precizari referitoare la perioada din luna in care se emit facturile si termenele scadente specificate in facturile emise.

Referitor la indicatorul **1.4.a.- Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori:**

Solicitarile telefonice nu erau inregistrate si este necesar ca pentru anul 2014, operatorul sa detina un tabel rezumativ care sa contina urmatoarele:

-	numarul, ora si data solicitarii care se considera a fi data de inregistrare in evidentele operatorului
-	tipul solicitarii (scrisa, telefonica sau audiente)
-	semnatarul solicitarii
-	durata de la inregistrarea solicitarii pana la data rezolvarii
-	persoana care a preluat solicitarea

Facem precizarea ca indiferent de tipul solicitarii, fiecare solicitare va primi in mod obligatoriu un numar de inregistrare desfasurat cronologic in inregistrarile operatorului si care va fi comunicat solicitantului.

Referitor la indicatorul **1.1.4.b.- Procentul din totalul de la 1.4.a, la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice:**

- S-a raspuns la toate solicitarile, iar pentru acest indicator nu s-a folosit o formula de calcul, operatorul motivand ca sesizarile se rezolva imediat ce sunt primite.

Modificarile contractuale se fac in general la: *frecventa de colectare, adaugiri de puncte de lucru.*

A fost discutat formatul tabelor bazelor de date pentru monitorizarea indicatorilor de performanță și procedura privind modul de înregistrare, transmitere și rezolvare al reclamațiilor, cu precadere a reclamațiilor scrise si s-a reiterat faptul ca operatorul trebuie sa-si organizeze baza de data, astfel incat, aceasta sa contina toate informatiile necesare tinerii unei evidente cat mai precise si in conformitate cu legislatia in vigoare.

SC Rosal Grup SA realizeaza procese de intretinere necesare pentru fiecare utilaj si echipament, in conformitate cu instructiunile furnizorilor, specificate in manualele de instructiuni.

Pentru realizarea controlului SC ROSAL SA tine o inregistrare pentru fiecare echipament, care include urmatoarele informatii:

-	datele tehnice ale echipamentului
-	programul de control al lucrarilor
-	consumul de combustibil
-	consum de lubrifianti
-	operatii de mentenanta
-	comentarii, anomalii, observatii

Autospecialele sunt mentinute intr-o stare tehnica de intretinere corespunzatoare circulatiei pe drumurile publice, fara scurgeri de carburanti, lubrifianti sau lichide speciale, sunt compatibile cu tipul recipientelor de precollectare, iar benele de incarcare sunt etanse si personalizate.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. Rosal Grup S.A,

Cristina IONITA

Constantin IONITA

Din partea AMRSP

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza date

Din partea S.C. Rosal Grup S.A

DIRECTOR GENERAL

Bogdan NICULESCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date