

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, B ucuresti

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



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor 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 ROSAL GRUP S.A. in trim.II si III -2013

In conformitate cu atributiile A.M.R.S.P. conferite de catre H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012 precum si a programului de monitorizare stabilit pentru luna martie 2014, transmis la S.C. Rosal S.A prin adresa nr. 454/20.03.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala ,s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanta pentru trimestrul II si III -2013, stabiliti prin Regulamentul serviciului.

In luna noiembrie 2013, Autoritatea de Monitorizare si Reglementare a Serviciilor Publice prin reprezentanții Compartimentului de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala, a trimis un format imbunatatit al modului de inregistrare a indicatorilor de performanta, in baza carora se poate face o determinare corecta a valorilor indicatorilor, cu mentiunea ca se pot face propuneri de imbunatatire din partea S.C. Rosal S.A.

In adresa dvs. nr. E11513\26.08.2013, ne-ati transmis Raportul privind evolutia Indicatorilor de Performanta aferenti trimestrului II-2013 si in adresa nr. E2112\30.01.2014 ne-ati transmis evolutia Indicatorilor de Performanta pe trim. III-2013.

INDICATORI DE PERFORMANTA SC ROSAL GRUP SA – Timestrul II si III- 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II			Trim III		
			Apr	Mai	Iun	Iulie	Aug	Sept
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI	*	*	*				
1.1	CONTARACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE							
1.1.a	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%						
	<i>Persoane fizice</i>					100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>					100	100	100
	<i>Agenti economici</i>					100	100	100
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru		100			100		
1.1.b	Procentul de contracte de la 1.a. incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice	%						
	<i>Persoane fizice</i>					100	100	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>					100	100	100
	<i>Agenti economici</i>					100	100	100
	<i>Institutii publice</i>					0	0	0
	Total trimestru		100			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	%						
	<i>Persoane fizice</i>					0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>					0	0	100
	<i>Agenti economici</i>					100	0	0
	<i>Institutii publice</i>					0	0	0
	Total trimestru		100			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	%						
	<i>Menajer</i>					100	100	100
	<i>Stradal</i>					100	100	100
	<i>Alte categorii</i>							
	Total trimestru		0			100		
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			100	100	100
	-120 mc menajer			-	-	100
	- 240 mc menajer			100	100	100
	- 1,1 mc reciclabil			100	100	100
	- 120 mc reciclabil			-	-	-
	- 240 mc reciclabil			-	-	-
	- 4 mc			100	100	100
	- 7 mc			100	100	100
	- 20 mc			-	-	-
	Total trimestru		100	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	%				
	<i>Persoane fizice</i>			0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/prorietari</i>			0	0	0
	<i>Agenti economici</i>			100	100	100
	<i>Institutii publice</i>			0	0	0
	Total trimestru		0	100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	%				
	<i>Persoane fizice</i>			0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/prorietari</i>			0	0	0
	<i>Agenti economici</i>			100	100	50
	<i>Institutii publice</i>			0	0	0
	Total		0	83,33		
1.2.d	Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%				
	<i>Persoane fizice</i>			0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/prorietari</i>			0	0	0
	<i>Agenti economici</i>			100	100	100
	<i>Institutii publice</i>			0	0	0
	Total trimestru		0	100		
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	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							
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale							
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica							
	Total trimestru		0		0			
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			0,85	0,94	1,29	
	Menajer				11746.00 t	11337.00	1083.34	
	Stradal				2518.00	2451.00	2385.90	
	Total trimestru		15		1,026			
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			0,79	0,84	0,960	
	Cantitatea totala de deseuri colectate							
	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate							
	Total trimestru		0		0,86			
1.2.i	Penalitati contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%						
	Menajer				0	0	0	
	Stradal				0	0	0	
	Total trimestru		0		0			
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			100	100	100	
	Total trimestru		100		100			
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%						
	Menajer				0	0	0	
	Stradal				0	0	0	
	Total trimestru		0		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 categ de utilizatori	%						
	Persoane fizice				0	0	0	
	Asociatii de locatari/proprietari				100	100	100	
	Agenti economici				0	0	0	
	Institutii publice				0	0	0	
	Total trimestru		0		100			
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate	%						

	Persoane fizice				0	0	0
	Asociatii de locatari/proprietari				100	75	100
	Agenti economici				0	0	0
	Institutii publice				0	0	0
	Total trimestru			0		91,66	
1.2.n	Procentul de solicitari de la 1.2.m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%					
	Persoane fizice				0	0	0
	Asociatii de locatari/proprietari				100	100	100
	Agenti economici				0	0	0
	Institutii publice				0	0	0
	Total trimestru			0		100	
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%					
	Total trimestru			38,97		1,98	
1.3	FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR	*	*	*	*		
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%					
	Persoane fizice				0	0	0
	Asociatii de locatari/proprietari				0,04	0,04	0
	Agenti economici				0,05	0	0,02
	Institutii publice				0	0	0
	Total trimestru			0,001		0,037	
1.3.b	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%					
	Persoane fizice				0	0	0
	Asociatii de locatari/proprietari				100	100	0
	Agenti economici				100	0	100
	Institutii publice				0	0	0
	Total trimestru			100		100	
1.3.c	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate	%			100	100	100
	Total trimestru			0		100	
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%					
	Menajer						
	Stradal						
	Total trimestru			72		92,20	

1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori	%						
	Persoane fizice					100	100	100
	Asociatii de locatari/proprietari					100	100	100
	Agenti economici					100	100	100
	Institutii publice					100	100	100
	Stradal					100	100	100
	Total trimestru		100			100		
1.4	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR	*	*	*	*			
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%				100	100	100
	Persoane fizice							
	Asociatii de locatari/proprietari							
	Agenti economici							
	Institutii publice							
	Stradal							
	Total trimestru		0,01			100		
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	%				100	100	100
	Total trimestru		100			100		
1.4.c	Procentul din totalul de la 1.4.a care s-a dovedit intemeiat pe activitati si categorii de utilizatori	%						
	Persoane fizice					100	100	100
	Asociatii de locatari/proprietari					0	100	0
	Agenti economici					0	0	100
	Institutii publice					0	0	0
	Stradal							
	Total trimestru		100			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.				0	0	0
	Total trimestru		0			0		
2.1.b	Nr. de incalcati ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor	Nr.				0	0	0
	Total trimestru		0			0		
2.2	INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE	*	*	*	*			

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.				0	0	0
	Total trimestru		0			0		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a raportata la valoarea totala facturata	%				0	0	0
	Total trimestru		0			0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	Nr.						
	<i>Menajer</i>					0	0	0
	<i>Stradal</i>					0	0	0
	<i>Alte activitati</i>					0	0	0
	Total trimestru		0			0		

În data de **27.03.2014**, 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:

-	registru Reclamatii si Sesizari telefonice pentru perioada 01.04-31.07.2013
-	centralizatorul pentru contractele incheiate in perioada 01.04-31.07.2013, pentru fiecare categorie de utilizatori
-	centralizator cu totalul facturilor emise si incasate aferent trimestrului II si III al anului 2013
-	modul de calcul al indicatorului 1.2.o - Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile

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.

In urma discutiilor, SC Rosal Grup SA va recalcula valorile indicatorului 1.2.e.- „Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor publice”, care nu a fost calculat corect.

Operatorul nu detine rampa de sortare a deseurilor, in acest sens, societatea detine un contract de prestari servicii cu SC Comagra SRL . Operatorul asigura dotarea cu recipiente a utilizatorilor in functie de contracte, efectueaza spalarea autovehiculelor de trei ori pe zi si dezinfectarea lor saptamanal, detine toate documentele legale necesare de insotire a deseurilor transportate , conform formularului din H.G.nr.1062\2008, Anexa 3.

De asemenea, S.C. Rosal Grup S.A . asigura colectarea anvelopelor uzate de pe domeniul public si le predă unui operator autorizat in acest sens.

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 sonaj, modul de inregistrare in evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de indicatori.

Pentru evaluarea indicatorului **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 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 este necesar atat pentru operator cat si pentru autoritatea de monitorizare, 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 (01.04-31.09.2013), S.C. Rosal Grup SA a incheiat un numar de **356** contracte cu persoane juridice, **195** contracte cu persoane fizice si **20** contracte cu asociatii de proprietari.

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.

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

- asigurarea recipientelor se face tinandu-se seama de prevederile contractuale si se pun la dispozitia operatorului in functie de stoc.

In luna **august 2013** au fost puse la dispozitia utilizatorilor:

-	6828 de pubele de 120 l
-	16832 de pubele de 240 l
-	1032 de containere de 4,4 mc si 5,5 mc
-	1032 de eurocontainere de 1100 l

In luna **septembrie 2013** au fost puse la dispozitia utilizatorilor:

-	6833 de pubele de 120 l
-	16843 de pubele de 240 l
-	96 containere de de 4,4 mc si 5,5 mc
-	983 de eurocontainere de 1100 l

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

- pentru **trimestrul I - 2013:**

valoarea totala a facturilor emise	33.236.055,92 lei
valoarea totala a facturilor incasate	35.949.747,86 lei

din care:

valoarea facturilor emise pentru asociatiile de locatari/proprietari	147.490,75 lei
valoarea facturilor emise pentru institutii publice	384.090,82 lei
valoarea facturilor emise pentru persoane fizice	6.337,67 lei
valoarea facturilor emise pentru persoane juridice	3.150.635,25 lei

- pentru **trimestrul III - 2013:**

valoarea totala a facturilor emise	29.894.864,07 lei
valoarea totala a facturilor incasate	32.432.930,66 lei

din care:

valoarea facturilor emise pentru asociatiile de locatari/proprietari	164866,19 lei
valoarea facturilor emise pentru institutii publice	442.741,69 lei
valoarea facturilor emise pentru persoane fizice	255.921,63 lei
valoarea facturilor emise pentru persoane juridice	2.704.479,37 lei

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.

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 precolectare, iar benele de incarcare sunt etanșe si personalizate.

Fiecare cursa care transporta deseuri in vederea eliminarii finale este confirmata de societatea responsabila cu primirea deseurilor, prin stampilarea formularului de insotire a deseurilor transportate, conform Anexei 3 di H.G. nr. 1061\2008.

La verificarea indicatorilor de performanță, din partea S.C .Rosal Grup S.A, au participat următoarele 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

AMRSP