

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV - 2013		
			Oct	Noe	Dec
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI				
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenti economici		100	100	100
	Institutii publice		0	0	0
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	0
	Agenti economici		100	100	100
	Institutii publice		0	0	0
	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		0	0	0
	Asociatii de locatari/proprietari		0	100	0
	Agenti economici		100	100	100
	Institutii publice		0	0	0
	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		100	100	100
	Stradal		100	100	100
	Alte categorii				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	1,1mc menajer		100	100	100
	120 mc menajer		0	0	0
	240 mc menajer		0	0	0
	1,1 mc reciclabil		100	100	100
	120 mc reciclabil		0	0	0
	240 mc reciclabil		0	0	0
	4 mc		100	100	100
	7 mc		100	100	100
	20 mc		0	0	0
	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		100	100	100
	Asociatii de loactari/proprietari		100	100	100
	Agenti economici		0	100	0
	Institutii publice		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice		50	83	100
	Asociatii de locatari /proprietari		100	67	33
	Agenti economici		0	100	0
	Institutii publice		100	100	100
	Total trimestru		83,3		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociatii de locatari /proprietari		100	100	100
	Agenti economici		0	100	0
	Institutii publice		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.e	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale		0	0	0
	Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului		0	0	0
	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	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale		0	0	0
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	1,55	1,30	70,42
	Menajer		11500,45	10131,82	11865,00
	Stradal		2481,18	1663,53	1825,32
	Total trimestru		24,42		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	1,32	1,42	59,03

	<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>		13.981,63	11.795,35	13.690,32
	<i>Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate</i>		184,49	167,68	8081,46
	Total trimestru		20,59		
1.2.i	Penalitatiile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei ,pe activitati	%			
	<i>Menajer</i>		0	0	0
	<i>Stradal</i>		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectata	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	<i>Menajer</i>		0	0	0
	<i>Stradal</i>		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.2.l	Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate, raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		0	0	0
	<i>Institutii publice</i>		0	0	0
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	50	0
	<i>Agenti economici</i>		0	0	0
	<i>Institutii publice/stradal</i>		0	0	0
	Total trimestru		75		
1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	0
	<i>Agenti economici/menajer</i>		0	0	0
	<i>Institutii publice/stradal</i>		0	0	0
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata ,raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%			
	Total trimestru		2,32		
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor				
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		0	0	0
	<i>Agenti economici</i>		0	0,02	0
	<i>Institutii publice</i>		0	0	0
	Total trimestru		0,02		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate in mai putin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		0	0	0
	<i>Agenti economici</i>		0	100	0
	<i>Institutii publice</i>		0	0	0
	Total trimestru		100		

1.3.c	Procentul de reclamatii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate	%	0	100	0	
	Total trimestru		100			
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%		99,20		
	Menajer					
	Stradal		100	100	100	
	Total trimestru		99,80			
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori					
	Valoare total facturi emise					
	Cantitati servicii prestate					
	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			
	1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor					
	1.4.a		Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%		
Persoane fizice		0,10	0,13		0,11	
Asociatii de locatari/proprietari		0,15	0,08		0	
Agenti economici		0	0,05		0,10	
Institutii publice		0	0		0	
Stradal		0	0		0	
Total trimestru		0,048				
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100	100	100	
	Total trimestru		100			
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit intemeiat	%				
	Persoane fizice		72,72	78,57	100	
	Asociatii de locatari/proprietari		50	100	0	
	Agenti economici		0	100	100	
	Institutii publice		0	0	0	
	Stradal		0	0	0	
	Total trimestru					
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		0	0	0	
	Total trimestru		0			
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		0	0	0	
	Total trimestru		0			
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii		0	0	0	
	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		-			
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.					
	Menajer		0	0	0	
	Stradal		0	0	0	

	<i>Alte activitati</i>		0	0	0
	Total trimestru		0		

În data de **13.06.2014**, 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:

-	Extrasul din registrul de sesizări telefonice
-	Extras centralizator cu numărul de contracte încheiate pe trimestrul IV-2013
-	Centralizatorul cu totalul facturilor emise și încasate aferent trimestrului IV al anului 2013

Evidențele și documentele supuse verificării au fost facute în scopul realizării unui circuit unitar și ușor de urmărit, astfel încât analiza datelor necesare monitorizării serviciului de către AMRSP să fie cât mai accesibilă.

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 analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a – Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. – Procentul de contracte de la lit.a), încheiat în mai puțin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.2.b.- Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.3.d. – Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori
-	Indicatorul 1.4.a.- Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori

Referitor la indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:**

- Procedura de încheiere de contract se face prin angajații care se deplasează la sediul utilizatorilor, sau direct la sediul societății. Considerăm că, pentru anul 2014 este necesar ca datele din înregistrările operatorului referitoare la acest indicator să fie centralizate într-un tabel rezumativ care să conțină următoarele:

-	tipul solicitării (scrise, telefonice), iar fiecare solicitare va primi în mod obligatoriu un număr de înregistrare
-	numărul, ora și data solicitării pentru încheierea de contracte
-	semnatarul solicitării
-	data încheierii contractului
-	durata de la înregistrarea solicitării până la încheierea contractului
-	persoana care a preluat solicitarea

În perioada monitorizată (**01.10.2013 - 31.10.2013**), S.C. Rosal Grup SA a încheiat:

-	118 contracte cu persoane juridice
-	72 contracte cu persoane fizice
-	2 contracte cu asociațiile de proprietari

În perioada monitorizată (**01.11.2013 - 31.11.2013**), S.C. Rosal Grup SA a încheiat:

-	135 contracte cu persoane juridice
-	80 contracte cu persoane fizice
-	2 contracte cu asociațiile de proprietari

În perioada monitorizată (**01.12.2013 - 31.12.2013**), S.C. Rosal Grup SA a încheiat:

-	99 contracte cu persoane juridice
-	55 contracte cu persoane fizice
-	0 contracte cu asociațiile de proprietari

Referitor la indicatorul **1.1.b. -Procentul de contracte de la lit.a), incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice:**

- toate contractele sunt încheiate în mai puțin de 10 zile (**100%**).

Referitor la indicatorul **1.2.b.- Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori:**

Categorii utilizatori	Octombrie		Noembrie		Decembrie	
	Nr. reclamatii	Nr. recl.rez.	Nr. recl	Nr. recl. rez.	Nr. recl.	Nr. recl. rez
Persoane fizice	6	6	5	5	6	6
As.prop	1	1	2	2	2	2
Ag. ec	0	0	11	11	0	0
Institutii publice	1	1	1	1	1	1

Valoarea indicatorului pe **trimestrul IV** este de **100%**.

Referitor la indicatorul **1.3.d. - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori:**

valoarea totala a facturilor emise (trim. IV- 2013)	28.394.517,29lei
valoarea totala a facturilor incasate (trim IV - 2013)	28.623.505,33lei

Fiecare operator trebuie să comunice la A.M.R.S.P precizări referitoare la perioada din luna în care se emit facturile și termenele scadente specificate în facturile emise.

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

Solicitarile telefonice nu erau înregistrate în totalitate și este necesar ca pentru anul 2014, operatorul să dețină un tabel rezumativ care să conțină următoarele:

-	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 că indiferent de tipul solicitării, fiecare solicitare va primi în mod obligatoriu un număr de înregistrare desfășurat cronologic în înregistrările operatorului și care va fi comunicat solicitantului.

Pentru **persoane fizice:**

octombrie 2013	au fost inregistrate 11 sesizari, dintr-un numar de 11127 utilizatori - rezultand un procent de 0,10%
noiembrie 2013	au fost inregistrate 15 sesizari, dintr-un numar de 11127 utilizatori- rezultand un procent de 0,13%
decembrie 2013	au fost inregistrate 12 sesizari, dintr-un numar de 11127 utilizatori- rezultand un procent de 0,11%

Pentru **asociațiile de proprietari:**

octombrie 2013	au fost inregistrate 4 sesizari, dintr-un numar de 2615 utilizatori -rezultand un procent de 0,15%
noiembrie 2013	au fost inregistrate 2 sesizari, dintr-un numar de 2615 utilizatori- rezultand un procent de 0,08%
decembrie 2013	au fost inregistrate 0 sesizari, dintr-un numar de 2615 utilizatori- rezultand un procent de 0%

Pentru **agentii economici:**

octombrie 2013	au fost inregistrate 0 sesizari
noiembrie 2013	au fost inregistrate 2 sesizari, dintr-un numar de 4149 utilizatori- rezultand un procent de 0,05%
decembrie 2013	au fost inregistrate 4 sesizari, dintr-un numar de 4149 utilizatori- rezultand un procent

La verificarea indicatorilor de performanță, 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