

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
 Trezoreria sectorului 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 Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C ROSAL GRUP S.A. în trim. II -2014

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 septembrie 2014, transmis la S.C. Rosal S.A prin adresa nr. 1622/02.09.2014, angajații A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-au deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul II - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de. 2014, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II-2014, transmis de către SC ROSAL SA, prin adresa nr. din 08.05.2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ SC ROSAL GRUP SA - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II- 2014		
			Aprilie	Mai	Iunie
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI				
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		0	0	0
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	0
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		0	0	0
	Total trimestru		100		
1.1.c	Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%			
	Persoane fizice		0	0	0
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		

1.1.d	Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități	%			
	Menajer		0	0	0
	Stradal		0	0	0
	Alte categorii		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	1,1mc menajer		100	100	100
	120 mc menajer		100	100	100
	240 mc menajer		100	100	100
	1,1 mc reciclabil		100	100	100
	120 mc reciclabil		100	100	100
	240 mc reciclabil		100	100	100
	5 mc		100	100	100
	7 mc		-	-	-
	20 mc		100	100	100
	Total trimestru		100		
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%	
Persoane fizice		100	100		100
Asociații de loactari/proprietari		100	100		100
Agenți economici		100	100		100
Instituții 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		100	100	100
	Asociatii de locatari /proprietari		100	100	100
	Agenti economici		100	100	100
	Institutiile publice		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari /proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.e	Numărul de sesizari din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	28,23	72,15	89,04
	Sesizări din partea autorităților centrale și locale				
	Sesizări din partea agenților de protecție a mediului				
	Total trimestru		63,14		
1.2.f	Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
Sesizări din partea autorităților centrale și locale	0		0	0	
Sesizări din partea agenților de sănătate publică	0		0	0	
Total trimestru	0				
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	0	0	0
	Menajer				

	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	0	0	0
	<i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației ,pe activitati	%			
	<i>Menajer</i>		0	0	0
	<i>Stradal</i>		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	1,90	1,59	0,56
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		1,35		
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	%			
	<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.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%			
	<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/stradal</i>		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	10
	<i>Agenți economici/menajer</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice/stradal</i>		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferenta activității de colectare a deșeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%			
	Total trimestru		0,19		
1.3	Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul 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	0
	<i>Institutii publice</i>		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0	0	0

	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0
	Agenți economici		0	0	0
	Instituții publice		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate	%	0	0	0
	Total trimestru		0		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%		99,20	
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		102,36		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori				
	Valoare totală facturi emise				
	Cantități servicii prestate				
	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 sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	Persoane fizice		0	0	0
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0
	Agenți economici		0,14	0,51	1,18
	Instituții publice		0	0	0
	Stradal		0	0	0
	Total trimestru		0,82		
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	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat	%			
	Persoane fizice		0	0	0
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		0	0	0
	Stradal		0	0	0
	Total trimestru		100		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțiați prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		0	0	0
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		0	0	0
	Total trimestru		0		
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		0	0	0
	Total trimestru		0		
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată	%			
	Total trimestru		-		

2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	Menajer		0	0	0
	Stradal		0	0	0
	Alte activități		0	0	0
	Total trimestru		0		

În data de **09.08.2014**, 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:

-	Centralizator Registrul Contracte Încheiate aferent trimestrului II-2014
-	Centralizator Registrul Reclamații aferent trimestrului II-2014
-	Centralizatorul cu totalul facturilor emise și încasate aferent trimestrului II al anului 2014

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 modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori
-	Indicatorul 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
-	Indicatorul 2.1.a. - Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență
-	Indicatorul 1.4.c. - Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat
-	Indicatorul 2.1.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

Referitor la indicatorul **1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori:**

Aprilie 2014

Nr. crt.	Solicitari scrise				Numar total de utilizatori				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	0	0	0					

Mai 2014

Nr. crt.	Solicitari scrise				Numar total de utilizatori				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	0	0	0					

Iunie 2014

Nr. crt.	Solicitari scrise				Numar total de utilizatori				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Procentul pentru indicator este de **0%**

Referitor la indicatorul **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: Valoarea indicatorului este de 0%**

Referitor la indicatorul 2.1.a. - Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență:

Aprilie 2014

Nr. crt.	Solicitari scrise privin nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	
	0	0	0	0	

Mai 2014

Nr. crt.	Solicitari scrise privin nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	
	0	0	0	0	

Iunie 2014

Nr. crt.	Solicitari scrise privin nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	
	0	0	0	0	

Procentul pentru indicator este de 0%

Referitor la indicatorul 2.1.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:

Aprilie 2014

Nr. crt.	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului			Observatii
	Menajer	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5
	0	0	0	

Mai 2014

Nr. crt.	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului			Observatii
	Menajer	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5
	0	0	0	

Iunie 2014

Nr. crt.	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului			Observatii
	Menajer	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5
	0	0	0	

Procentul pentru indicator este de 0%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

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

Cristina IONIȚĂ

Constantin IONIȚĂ

Din partea AMRSP

George PĂUN specialist reglementări

Alina CĂLIN administrator bază date

Din partea S.C. Rosal Grup S.A

Din partea AMRSP

DIRECTOR GENERAL
Bogdan NICULESCU

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date

AMRSP