

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. III -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, 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 III -2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 12.01.2015, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III-2014, transmis de către SC ROSAL SA, prin adresa nr. 55\12.01,2015, 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 III- 2014		
			Iulie	Aug	Sept
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		100	100	100
	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		100	0	100
	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 l menajer		100	100	100		
	240 l menajer		100	100	100		
	1,1 mc reciclabil		100	100	100		
	120 l reciclabil		0	0	0		
	240 l reciclabil		0	0	0		
	4 mc		100	100	100		
	5 mc		100	100	100		
	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		0	0	0
Asociații de loactari/proprietari		0	0		0		
Agenți economici		0	0		0		
Instituții publice		0	0		0		
Total trimestru		0					
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%					
	Persoane fizice		0	0	0		
	Asociatii de locatari /proprietari		0	0	0		
	Agenti economici		0	0	0		
	Institutii publice		0	0	0		
	Total trimestru		0				
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%					
	Persoane fizice		0	0	0		
	Asociații de locatari /proprietari		0	0	0		
	Agenți economici		0	0	0		
	Instituții publice		0	0	0		
	Total trimestru		0				
1.2.e	Numărul de sesizari din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	97,83	89,89	84,62		
	Sesizări din partea autorităților centrale și locale						
	Sesizări din partea agenților de protecție a mediului						
	Total trimestru		90,78				
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	%	33,33	33,33	33,33		
	Menajer						

	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		33,33		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	<i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>				
	Total trimestru		32,11		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități	%			
	<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 totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	50	50	50
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		50		
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	86,6	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		0	0	0
	<i>Agenți economici</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice/stradal</i>		100	100	100
	Total trimestru		73,88		
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 aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%			
	Total trimestru		43.337.22		
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>Asociații de locatari/proprietari</i>		0	0	0
	<i>Agenți economici</i>		0	0	0
	<i>Instituții 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	%			

	Persoane fizice		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	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		119,04		
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 sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	Persoane fizice		0	0	0
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0
	Agenți economici		0	0	0
	Instituții publice		0	0	0
	Stradal		0	0	0
	Total trimestru		0		
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns 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		0	0	0
	Instituții publice		0	0	0
	Stradal		0	0	0
	Total trimestru		0		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțați 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 incalcări 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 despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare 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.				
	<i>Menajer</i>		0	0	0
	<i>Stradal</i>		0	0	0
	<i>Alte activitati</i>		0	0	0
	Total trimestru		0		

În data de **15.01.2015**, 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 III-2014
-	Centralizator Registru Reclamații aferent trimestrului III-2014
-	Centralizatorul cu totalul facturilor emise și încasate aferent trimestrului III 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 analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat 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) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice**
- Indicatorul **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**
- Indicatorul **1.2.o. - Valoarea aferenta activității de colectare a deșeurilor totală facturată,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile**
- Indicatorul **1.3.d. - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori**

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

Iulie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				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	
	2	71	3	115	2	71	3	115	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	100%

August 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				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	
	2	92	8	111	2	92	8	111	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Septembrie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				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	
	5	76	6	114	5	76	6	114	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Referitor la Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice:

Iulie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				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	
	2	71	3	115	2	71	3	115	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	100%

August 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				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	
	2	92	8	111	2	92	8	111	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Septembrie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				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	
	5	76	6	114	5	76	6	114	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Referitor la Indicatorul 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:

2014

Categorii utilizatori	Luna						Obs.
	Iulie		August		Septembrie		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	1	1	9	9	8	8	
Persoane fizice	25	25	48	48	36	36	
Ag. mediu	45	45	80	80	44	44	
Operatori economici	9	9	13	13	8	8	

A rezultat un procent de 100% pentru trimestrul III-2014

Referitor la Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile:

Nr. crt	Trim III	Valoarea totală facturată lunar aferentă actiității de colectare a deșeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	Valoare indicator	Obs
1	2	3	4	5	6
2		45994690.36	106132.07	43.337.22	

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

Nr. Crt.		Valoarea totală a facturilor încasate	Valoarea totală a facturilor emise
0	1	2	3
1	Menajer	7.964.981	6.482.924
2	Stradal	45.524.822	39.511.766

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

Corina Sălăgean

consilier

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

Corina Sălăgean

consilier