

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 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. în trim. I - 2014

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr. 112/2012 precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna iulie 2014, transmis la S.C. Rosal S.A prin adresa nr. 1225/07.07.2014, 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 performanta pentru trimestrul I - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 12.05. 2014, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2014, transmis de către SC ROSAL SA, prin adresa nr. E7641 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 I- 2014		
			Ian	Feb	Mar
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		
	Institutii 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 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	%	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 aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată 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>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	%			
	<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 sesizari 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 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		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 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
	<i>Stradal</i>		0	0
	<i>Alte activitati</i>		0	0
	Total trimestru		0	

În data de **06.08.2014**, 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 I-2014
-	Centralizator Registru Reclamații aferent trimestrului I-2014
-	Centralizatorul cu totalul facturilor emise și încasate aferent trimestrului I 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. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari
-	Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.d. - Procentul de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile

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 pe loc, în momentul în care clientul prezintă documentele necesare.

Perioada monitorizata	Contracte incheiate de S.C. Rosal Grup S.A.
01.01.2014 - 31.01.2014	65 contracte cu persoane juridice
	61 contracte cu persoane fizice
	1 contract cu asociatiile de proprietari
	41 contracte cu institutii publice
01.02.2014 - 28.02.2014	98 contracte cu persoane juridice
	15 contracte cu persoane fizice
	4 contracte cu asociatiile de proprietari
	4 contracte cu institutii publice
01.03.2014 - 31.03.2014	134 contracte cu persoane juridice
	38 contracte cu persoane fizice
	5 contracte cu asociatiile de proprietari
	1 contract cu institutii publice

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.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari:**

Trim I-2014

Nr.crt.	Recipiente	Solicitații recipiente	Recipiente asigurate
1	2	3	4
1	1,1,mc menajer	1006	1020

2	0,120 mc menajer	6850	6848
3	0,240 mc menajer	16661	16683
4	4 mc	17	18
5	1,1,mc reciclabil	24	24
6	0,120 mc reciclabil	0	0
7	5 mc	91	91

Valoarea indicatorului pe **trimestrul I** este de aproximativ **100%**.

Referitor la indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii 100%de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Ianuarie 2014

Nr.crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații	Reclamații justificate	Observatii
1	2	3	4	5
1	Instit. Publice	124	124	
2	Pers. fizice	381	381	
3	As. Propr./Loc	3	3	
4	Operatori ec.	40	40	

Februarie 2014

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații	Reclamații justificate	Observatii
1	2	3	4	5
1	Instit. Publice	79	79	
2	Pers. fizice	68	68	
3	As. Propr./Loc	4	4	
4	Operatori ec.	29	29	

Martie 2014

Nr.crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații	Reclamații justificate	Observatii
1	2	3	4	5
1	Instit. Publice	73	73	
2	Pers. fizice	18	18	
3	As. Propr./Loc	3	3	
4	Operatori ec.	1	1	

Valoarea indicatorului: **100 %**

Referitor la indicatorul **1.2.e. - Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale:**

Ianuarie 2014

Nr.crt.	sesizari din partea agentilor de protectia mediului	sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	Observatii
1	2	3	4
1	35	124	

Valoarea indicatorului pe luna **ianuarie 2014** este de **28,23%**

Februarie 2014

Nr. crt.	sesizari din partea agentilor de protectia mediului	sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	Observatii
1	2	3	4
1	57	79	

Valoarea indicatorului pe luna **februarie 2014** este de **72,15%**

Martie 2014

Nr. crt.	sesizari din partea agentilor de protectia mediului	sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	Observatii
1	2	3	4

1	65	73	
---	----	----	--

Valoarea indicatorului pe luna **martie 2014** este de **89,04%**

Valoarea indicatorului pentru **trimestrul I -2014** este de **63,14 %**.

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

DIRECTOR GENERAL

Bogdan NICULESCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date