

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 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 trimestrul III- 2015

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 Noiembrie 2015, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A prin adresele nr. 1838/28.10.2015, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit prin adresa 2110/25.11.2015, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III-2015, transmis de către S.C. ROSAL GRUP S.A, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. Rosal Grup S.A. Trimestrul III- 2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III-2015					
			Iulie		August		Septembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Numarul de contracte încheiate	235	Numarul de contracte încheiate	201	Nrumarul de contracte încheiate	207
			Numarul de solicitări	235	Numarul de solicitări	201	Numarul de solicitări	207
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile		Nr. contracte încheiate în <10zile		Nr. contracte încheiate în <10 zile	
			Nrumarul total de solicitări		Numarul total de solicitări		Numarul total de solicitări	
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	37	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	47	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	52
			Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	35	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	47	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	52
	Persoane fizice	%	-		-		-	
	Asociații de locatari/proprietari		-		-			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		-		-			
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nrumarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Numarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Numarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2 Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate							
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precolectare asigurate		Numărul de recipiente de precolectare asigurate		Numărul de recipiente de precolectare asigurate	
			Numarul total de solicitări		Numarul total de solicitări		Numarul total de solicitări	
	1,1mc menajer	%	100		100		100	
	120 l menajer		100		100			
	240 l menajer		100		100			
	1,1 mc reciclabil		100		100			
	120 l reciclabil		-		-			
	240 l reciclabil		-		-			
	4 mc		100		100			
	7 mc		100		100			
	20 mc		-		-			
	Total trimestru		100					
	1.2.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		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	407	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	299
		Numărul total de reclamații		407	Numărul total de reclamații	299	Numărul total de reclamații	303
Persoane fizice		%	100		100		100	
Asociații de locatari/proprietari			100		100			
Agenți economici			100		100			
Instituții publice			100		100			
Total trimestru			100					

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate		Nr. reclamații rezolvate		Nr. reclamații rezolvate	
			Nr. total reclamații		Nr. total reclamații		Nr. total reclamații	
	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.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		Nr.eclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile		Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile		Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	
			Nr. total reclamații justificate		Nr. total reclamații justificate		Nr. total reclamații justificate	
	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 sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	271	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	229	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	204
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	287	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	238	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	227
			94,43	96,22		89,87		
	Total trimestru	93,51						
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	287	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	238	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	227
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	90,95	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	80,93	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	120,67
			Cantitatea totală de deșeuri	16,351,07	Cantitatea totală de deșeuri	15,395,71	Cantitatea totală de deșeuri	15,758,91
	Menajer	%	0,56		0,53		0,77	
	Stradal							
Total trimestru	0,62							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1135,44	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1015,86	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	807,13
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	16,351,07	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15,395,71	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15,758,91
		%	6,94		6,60		5,12	
	Total trimestru		6,22					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități		Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	-	Valoarea prestației pe activități	-	Valoarea prestației pe activități	-
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		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	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	16,351,07	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15,395,71	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15,758,91
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	16,351,07	Cantitatea totală de deșeuri colectată	15,395,71	Cantitatea totală de deșeuri colectată	15,758,91
		%	100		100		100	
	Total trimestru	100						
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	16,351,07	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15,395,71	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15,758,91
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal							
Total trimestru	0							
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numarul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0
			Numarul total de reclamații	0	Numarul total de reclamații	0	Numarul total de reclamații	0
		Persoane fizice	%	0		0		0
	Asociații de locatari/proprietari	0		0		0		

		0		0		0		
		0		0		0		
		Nu este cazul						
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	Numarul de reclamații justificate	0	Numarul de reclamații justificate	0	Numarul de reclamații justificate	0	
		Numarul total de reclamații	0	Numarul total de reclamații	0	Numarul total de reclamații	0	
	Persoane fizice	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Instituții publice/stradal	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	Reclamații rezolvate în <2 zile	0	Reclamații rezolvate în <2 zile	0	Reclamații rezolvate în <2 zile	0	
		Numarul total de reclamații justificate	0	Numarul total de reclamații justificate	0	Numarul total de reclamații justificate	0	
	Persoane fizice	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici/menajer	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Instituții publice/stradal	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	133,208	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	109,951	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	128,579
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	17,515,872	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	11,831,865	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	14,271,264
	%	0,76		0,96		0,90		
	Total trimestru	0,86						
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Numărul de reclamații privind facturarea	0	Numărul de reclamații privind facturarea	0	Numărul de reclamații privind facturarea	0	
		Numărul total de utilizatori	-	Numărul total de utilizatori	-	Numărul 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		
	Total trimestru	0						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	
		Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	
	Persoane fizice	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Instituții publice	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	Nr. de reclamații justificate	Nu este cazul	Nr. de reclamații justificate	Nu este cazul	Nr. de reclamații justificate	Nu este cazul	
		Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	
	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor încasate	1,429,282	Valoarea totală a facturilor încasate	1,101,335	Valoarea totală a facturilor încasate	1,317,310
			Valoarea totală a facturilor emise	13,612,725	Valoarea totală a facturilor emise	13,948,965	Valoarea totală a facturilor emise	12,785,294
	%	-		-		-		
	Total trimestru	106,73						
1.3.e	Valoar ea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor emise		Valoarea totală a facturilor emise		Valoarea totală a facturilor emise	
		to	Cantitățile de servicii prestate		Cantitățile de servicii prestate		Cantitățile de servicii prestate	
	Persoane fizice							
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici			-		-		
		-		-		-		
	Instituții publice	-		-		-		
		-		-		-		
	Stradal	-		-		-		
		-		-		-		
Total trimestru	726,97							
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	
		Nr. total de utilizatori	0	Nr. total de utilizatori	0	Nr. total de utilizatori	0	

	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
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		Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0
	Total trimestru	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Numarul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.1.b	Numarul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		Numarul. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	Numarul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	Numarul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	Nrumarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectăriicondițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	lei	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0
	Total trimestru	%						
			Nu este cazul					
2.2.c	Numarul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		Numarul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	Numarul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	Numarul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					

A. Concluzii și precizări despre informațiile din bazele de date și a formatelor tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

B. Concluzii privind verificările din documentele operatorului și corectitudinea evaluării indicatorilor de performanță:

În perioada **05.11.2015-25.11.2015**, 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 făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	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;
-	1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;
-	1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
-	1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
-	1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
-	1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.
-	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;
-	1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
-	1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.**, a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de către AMRSP următoarele documente:

-	Tabel rezumativ solicitări modificări contracte aferent trim III-2015
-	Tabel rezumativ solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate aferent trim III-2015
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trim.III-2015
-	Tabel rezumativ reclamatii privind facturarea aferent trim.III-2015

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță.

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 prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

Referitor la **Indicatorul 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.**

Consideram ca procentul la acest indicator nu este de **100%** așa cum a precizat operatorul , deoarece pentru luna Iulie-2015, la rubrica numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale

valoarea este de 37, iar la rubrica numarul total de solicitari de modificari a prevederilor contractuale rezolvate in 10 zile valoarea este de 35. Din calculele facute de reprezentantii AMRSP ponderea indicatorului este de **98,19%**.

Referitor la **Indicatorul 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate nu a inregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatilor sale, astfel incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, iar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii prestatilor, utilizatorii prestatilor nu au avut nimic de reprosat.

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.**

Iulie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6650	6650	-	-
2	240l	21916	21916	-	-
3	1.1mc	2700	2700	189	189

August 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6654	6654	-	-
2	240l	21957	21957	-	-
3	1.1mc	2711	2711	189	189

Septembrie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6651	6651	-	-
2	240l	21961	21961	-	-
3	1.1mc	2711	2711	189	189

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.**

Iulie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 16,351,07 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1,135,44 tone
august 2015	s-a colectat o cantitate totala de de 15,395,71 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1,015,86 tone
septembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 15,395,71 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 807,13tone

Procentul indicatorului este de 6,22%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 6,22% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala

de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deseurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 6,22% realizat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.III-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tinteii pana in anul 2020.

Referitor la **Indicatorul 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati.**

Pe parcursul trimestrului III-2015, nu s-au aplicat penalitati contractuale de catre autoritatile administratiei publice locale.

Referitor la **Indicatorul 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate nu a inregistrat nici o reclamatie privind calitatea de activitati prestate, asa incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, iar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestate, utilizatorii nu au avut nimic de reprosat.

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.**

La acest indicator nu s-au inregistrat reclamatii privind facturarea.

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.**

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2015, nu s-au inregistrat reclamatii si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

Referitor la **Indicatorul 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.**

Din informatiile puse la dispozitia AMRSP de catre operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de **100%** in trimestrul III-2015.

Referitor la **Indicatorul 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare.**

Procentul indicatorului este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;**

Nr crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	%
1	Iulie	16.351,07	90,95	0,56
2	August	15.395,71	80,93	0,53
3	Septembrie	15.758,91	120,67	0,77

Referitor la **Indicatorul 1.2.g.- Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.**

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. III-2015 este de **0,62**, valoare corectă, conform calculelor și verificărilor realizate de reprezentanții AMRSP.

Referitor la **Indicatorul 1.2.j Cantitatea totală de deseuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;**

Nr. crt	Luna	Cantitatea totală de deseuri colectate lunar (tone)	Cantitatea totală de deseuri colectate lunar pe baza de contract (tone)	%
1	Iulie	16,351,07	16,351,07	100
2	August	15,395,71	15,395,71	100
3	Septembrie	15,758,91	15,758,91	100

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul III-2015 este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.m Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate.**

Nu s-au înregistrat reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate.

Referitor la **Indicatorul 1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice.**

Nu s-au înregistrat reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate.

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

Nr. crt	Luna	Valoarea totală facturată lunar aferentă activității de colectare a deșeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%
1	Iulie	17,5158,72	133,208	0,76
2	August	11,8318,65	109,951	0,93
3	Septembrie	14,271,264	128,579	0,90

Și la acest indicator, valoarea precizată de către operator în Raportul privind evoluția Indicatorilor de performanță pentru trimestrul III-2015 este de **0,86%**, valoare corectă, conform calculelor și verificărilor realizate de reprezentanții AMRSP.

Referitor la **Indicatorul 2.1.a Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență.**

Nu s-au înregistrat sesizări scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență.

Din partea AMRSP

George PĂUN

Alina Călin

Din partea S.C. ROSAL GRUP S.A.

Cristina IONITA

DIRECTOR GENERAL

Bogdan NICULESCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PĂUN

specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baze date

AMRSP

AMRSP