

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 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 serviciului de salubritate
S.C. ROSAL GRUP S.A. în trimestrul IV-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 Februarie 2016, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A prin adresele nr. 394/10.02.2016 și 578/02.03.2016 personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor 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 391/10.02.2016, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-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 IV-2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV-2015					
			Octombrie		Noiembrie		Decembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Numarul de contracte încheiate	162	Numarul de contracte încheiate	216	Nrumarul de contracte încheiate	139
			Numarul de solicitări	162	Numarul de solicitări	216	Numarul de solicitări	139
	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	41	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	57	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	38
			Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	41	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	57	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	38
	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	357	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	472
		Numărul total de reclamații		357	Numărul total de reclamații	472	Numărul total de reclamații	370
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	261	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	275	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	247
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	280	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	299	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	247
			93,21		91,97		89,49	
	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	280	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	299	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	276
	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	120,63	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	41,72	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	50,79
			Cantitatea totală de deșeuri	16015,96		15355,23	Cantitatea totală de deșeuri	13166,76
	Menajer	%	0,75		0,27		0,39	
	Stradal							
Total trimestru	0,47							
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	1129,79	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1251,12	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1472,35
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	16015,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15355,23	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13166,76
		%	7,05		8,15		11,18	
	Total trimestru		8,79					
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	16015,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15355,23	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13166,76
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	16015,96	Cantitatea totală de deșeuri colectată	15355,23	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13166,76
		%	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	16015,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15355,23	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13166,76
	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		
Agenți economici		0		0		0		
Instituții publice		0		0		0		
Total trimestru		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	86617	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	130468	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	159605
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	13088687	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	15123247	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	16909824
	%	0,66		0,86		0,94		
	Total trimestru	0,82						
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	475341	Numărul total de utilizatori	475355	Numărul total de utilizatori	475327	
	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		Valoarea totală a facturilor încasate		Valoarea totală a facturilor încasate	
			Valoarea totală a facturilor emise		Valoarea totală a facturilor emise		Valoarea totală a facturilor emise	
	%	-		-		-		
Total trimestru	123,81							
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	655,94							
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	475341	Nr. total de utilizatori	475355	Nr. total de utilizatori	475327	

	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	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		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	
	Asociatii 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		0					
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	%						
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		0	0	0			
	Stradal		0	0	0			
	Alte activități		0	0	0			
	Total trimestru		0					

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

În urma monitorizării, s-a constatat ca la **indicatorul 1.3.e - Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori**, operatorul nu a inteles ca trebuie sa respecte formatul bazei de date stabilit de comun acord.

La viitorul Raport privind evolutia Indicatorilor de Performanta, S.C. ROSAL GRUP S.A. va mentiona la rubrica valoarea facturilor si a cantitatilor de servicii prestate, sumele defalcate pentru fiecare categorie de utilizatori si pe tipuri de activitati si nicidecum cumulate. Consideram ca este util pentru operator cat si pentru autoritatea de monitorizare, ca datele din inregistrarile operatorului referitoare la acest indicator sa fie centralizate in formatul, trimis prin adresa AMRSP nr.1644/21.11.2013 si acceptat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A..Aceeasi situatie se regaseste si la indicatorii 1.2.h. si 1.2.j., unde operatorul trebuie sa tina evidenta conform tabelelor rezumative.

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

În perioada **23.02.2016-16.03.2016**, 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 facute verificări privind modul in care operatorul serviciului a întocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare care au constituit activitatile specifice indicatorilor de performanta. Verificarile au vizat urmatoorii indicatori de performanta:

-	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;
-	1.2.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.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.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.**, a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre AMRSP urmatoarele documente:

-	Tabel rezumativ solicitări modificari contracte aferent trim IV-2015
-	Tabel rezumativ solicitari recipiente de pre colectare aferent trim.IV-2015
-	Tabel rezumativ gestionare deseuri aferent trim.IV-2015
-	Tabel rezumativ reclamatii/sesizari trim. IV-2015
-	Tabel rezumativ valorificare deseuri trim. IV-2015

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

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 urmatoorii de indicatori de performanta:

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.**

Procentul indicatorului este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.a.-Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.**
octombrie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Stradal	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6655	6655	-	-
2	240l	21975	21975	-	-
3	1.1mc	2724	2724	189	189
4	60l	2724	2724	-	-
5	5.5mc	76	76	-	-
6	4mc	10	10	-	-

noiembrie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Stradal	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6659	6659	-	-
2	240l	21975	21975	-	-
3	1.1mc	2724	2724	189	189
4	60l	2743	2743	-	-
5	5.5mc	78	78	-	-
6	4mc	10	10	-	-

decembrie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Stradal	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6659	6659	-	-
2	240l	22030	22030	-	-
3	1.1mc	2744	2744	189	189
4	60l	2744	2744	-	-
5	5.5mc	74	74	-	-
6	4mc	10	10	-	-

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului IV-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.**

octombrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 16015,96 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1129,79 <i>tone</i>
noiembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de de 15355,23 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1251,12 <i>tone</i>
decembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 13166,76 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1472,35 <i>tone</i>

Procentul indicatorului este de 8,79%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 8,79% 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 8,79% realizat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.IV-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru recuperarea decalajelor atingerea tinteii pana in anul 2020.

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 informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de **100%** în trimestrul IV-2015.

octombrie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	0	0	0	280	280	100
Persoane fizice	57	57	100	0	0	0
Asociatii proprietari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	20	20	0	0	0	0
Total	77	77	100	280	280	100

noiembrie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	0	0	0	299	299	100
Persoane fizice	52	52	100	0	0	0
Asociatii proprietari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	121	121	100	0	0	0
Total	173	173	100	299	299	100

decembrie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	0	0	0	276	276	100
Persoane fizice	77	77	100	0	0	0
Asociatii proprietari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	17	17	100	0	0	0
Total	94	94	100	276	276	100

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	Octombrie 2015	16015,96	120,63	0,75
2	Noiembrie 2015	15355,23	41,72	0,27
3	Decembrie 2015	13166,76	50,79	0,39

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. IV-2015 este de **0,47** conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP.Se va solicita tuturor operatorilor de salubritate din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea unui nivel de pregatire pana in anul 2020 pentrureutilizare si reciclare de minimum 50% din masa totala a cantitatii de deseuri.Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectarii separate a deseurilor.

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

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tonne)	%
1	Octombrie 2015	16015,96	16015,96	100
2	Noiembrie 2015	15355,23	15355,23	100
3	Decembrie 2015	13166,76	13166,76	100

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

Referitor la **Indicatorul 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deeurilor.**

Nr. crt	Luna	Valoarea totală facturată lunar aferentă activității de colectare a deeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deeurilor reciclabile	%
1	Octombrie 2015	13,088,687	86,617	0,66
2	Noiembrie 2015	15,123,247	130,468	0,86
3	Decembrie 2015	16,909,824	159,605	0,94

Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru trimestrul IV-2015 este de **0,82%**, valoare corecta, conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. ROSAL GROUP S.A.:

Cristina 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 PĂUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baze date

AMRSP