

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 II-2016

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. 1904/17.08.2016 și 1999/31.08.2016 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 de Salubritate.

AMRSP a primit prin adresa E 11512/09.08.2016, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II-2016 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 II-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul II-2016					
			Aprilie		Mai		Iunie	
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	253	Numarul de contracte încheiate	197	Nrumarul de contracte încheiate	222
			Numarul de solicitări	253	Numarul de solicitări	197	Numarul de solicitări	222
	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					
1.1.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		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		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	46	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	57	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	50
			Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	46	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	50
	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		Nu este cazul	
	Alte categorii		Nu este cazul		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		100	
	240 l menajer		100		100		100	
	1,1 mc reciclabil		100		100		100	
	120 l reciclabil		-		-		-	
	240 l reciclabil		-		-		-	
	4 mc		100		100		100	
	7 mc		100		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	332	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	371
		Numărul total de reclamații		332	Numărul total de reclamații	371	Numărul total de reclamații	460

	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.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	239	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	253	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	375
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	266	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	287	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	385
			89,85	88,15	97,4			
	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	266	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	287	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	385
	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	51,34	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	52,64	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	63,91
			Cantitatea totală de deșeuri	13.420,88	12.697,56	Cantitatea totală de deșeuri	13.938,51	
	Menajer	%	0,38	0,41	0,46			
	Stradal		0,31					
Total trimestru								
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	1495,06	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	52,64	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	63,91
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.420,88	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12,697,56	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.938,51
			11,14	12,48	9,89			
	Total trimestru	11,14	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	13.420,88	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	12.697,56	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13.938,51
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	13.420,88	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12.697,56	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13.938,51
			100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri	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

	colectate	%	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10104,95	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11412,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12777,97
	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			
	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
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	74.703	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	126.568	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	117.684
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	17690688	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	16714993	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	15507613
				0,42	0,76	0,76		
	Total trimestru		0,65					
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	468547	Numărul total de utilizatori	468547	Numărul total de utilizatori	468547
	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	20926374	Valoarea totală a facturilor încasate	20043987	Valoarea totală a facturilor încasate	16597939
			Valoarea totală a facturilor emise	17691240,07	Valoarea totală a facturilor emise	16715267,06	Valoarea totală a facturilor emise	15507864,59
				-	-	-		
	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							
	Agenti 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	475460	Nr. total de utilizatori	475491	Nr. total de utilizatori	482655
	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	
	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
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		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	
	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		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		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte activități		0		0		0	
	Total trimestru				0			

AMRSP

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. Formatele tabelor bazelor de date sunt conforme, sunt cuprinzătoare și au informații complete.

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

În perioada **24.08.2016-19.09.2016**, 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 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;
-	1.2.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 deeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deeurilor;

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

-	Copie registru privind evidenta de modificari contractuale aferent trim. II-2016
-	Copie centralizator solicitari asigurari recipiente de pre colectare aferent trim II-2016
-	Copie centralizator evidenta gestiunii deeurilor aferent trim II-2016
-	Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. II-2016

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 modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru următorii de indicatori de performanță:

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

Aprilie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6645	6645	-	-
2	240l	22252	22252	-	-

3	1.1mc	-	-	2772	2772
4	5mc	80	80	-	-
5	4mc	13	13	-	-

Mai 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6645	6645	-	-
2	240l	22268	22268	-	-
3	1.1mc	-	-	2797	2797
4	5mc	84	84	-	-
5	4mc	9	9	-	-

Iunie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6645	6645	-	-
2	240l	22306	22306	-	-
3	1.1mc	-	-	2805	2805
4	5mc	88	88	-	-
5	4mc	9	9	-	-

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului II-2016,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.**

aprilie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 13420,88 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1495,06 <i>tone</i>
Mai 2016	s-a colectat o cantitate totala de de 12697,56 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1584,5 <i>tone</i>
Iunie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 13938,51 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1378,02 <i>tone</i>

Din calculele reprezentantilor AMRSP, procentul indicatorului este de 11,17% si nu de 8,79%, asa cum a fost mentionat in Raportul privind evolutia indicatorilor de performanta pentru trimestrul II -2016 de catre reprezentantii S.C. ROSAL GRUP S.A.

Din punctul nostru de vedere, procentul de 11,17% 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 2016 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deșeurilor 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 11,17% realizat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.II-2016, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru recuperarea decalajelor atingerea tinte 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 II-2016.

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii	Valoare indicator	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii	Valoare Indicator

		rezolvate	%		rezolvate	%
Institutii publice	266	266	100	-	-	-
Persoane fizice	26	26	100	-	-	-
Asociatii proprietari	19	19	100	-	-	-
Operatori economici	21	21	100	-	-	-
Total	332	332	100	-	-	-

Mai 2016

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	287	287	100	-	-	-
Persoane fizice	32	32	100	-	-	-
Asociatii proprietari	31	31	100	-	-	-
Operatori economici	21	21	100	-	-	-
Total	371	371	100	-	-	-

Iunie 2016

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	385	385	100	-	-	-
Persoane fizice	48	48	100	-	-	-
Asociatii proprietari	10	10	100	-	-	-
Operatori economici	17	17	100	-	-	-
Total	460	460	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	Aprilie 2016	13420,88	51,34	0,38
2	Mai 2016	12697,56	52,64	0,41
3	Iunie 2016	13938,51	63,91	0,46

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. II-2016 este de **0,31%**. Conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP valoarea corecta este de **0,41%**. 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 pentru reutilizare 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(tone)	%
1	Aprilie 2016	13420,88	13420,88	100
2	Mai 2016	12697,56	12697,56	100
3	Iunie 2016	13938,51	13938,51	100

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul II-2016 este de **100%**.

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

Nr. crt	Luna	Valoarea totală facturată lunar aferentă activității de colectare a deșeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%
1	Aprilie 2016	17690688	74703	0,42
2	Mai 2016	16714993	126568	0,76
3	Iunie 2016	15507613	117684	0,76

Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru trimestrul II-2016 este de **0,65%**, 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