

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-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 Noiembrie 2016, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresa nr. 2573/08.11.2016, 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 de Salubritate.

AMRSP a primit prin adresa E 15228/01.11.2016, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III-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 III-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III-2016							
			Iulie		Aaugust		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	217	Numarul de contracte încheiate	226	Nr. contracte încheiate	180		
			Numarul de solicitări	217	Numarul de solicitări	226	Numarul de solicitări	180		
	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	217	Nr. contracte încheiate în <10zile	226	Nr. contracte încheiate în <10 zile	180	
			Nr. contracte încheiate	217	Nr. contracte încheiate	226	Nr. contracte încheiate	180		
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		Nr. contracte încheiate	73	Nr. contracte încheiate	40	Nr. contracte încheiate	43		
			Nr. contracte încheiate	73	Nr. contracte încheiate	40	Nr. contracte încheiate	43		
	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		Nr. contracte încheiate	0	Nr. contracte încheiate	0	Nr. contracte încheiate	0	
			Nr. contracte încheiate	0	Nr. contracte încheiate	0	Nr. contracte încheiate	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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precollectare asigurate	32.101	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	32.152	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	32.081		
			Numarul total de solicitări	32.101	Numarul total de solicitări	32.152	Numarul total de solicitări	32.081		
	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					
	5 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	473	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	405	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	310
					Numărul total de reclamații	473	Numărul total de reclamații	405	Numărul total de reclamații	310

	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	347	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	279	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	243
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	370	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	310	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	256
			93,78	90	94,92			
	Total trimestru		92,90					
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	370	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	310	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	256
			Nu este cazul					
	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	37,78	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	31,70	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	44,38
			Cantitatea totală de deșeuri	14.424,62	15759,46	Cantitatea totală de deșeuri	14762,92	
			0,26	0,20	0,30			
	Total trimestru		0,26					
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	1366,18	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2063,02	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1347,00
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14424,62	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15.759,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.762,92
			9,47	13,09	9,12			
	Total trimestru		10,56					
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	14424,62	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15759,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	14762,92
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	14424,62	Cantitatea totală de deșeuri colectată	15759,46	Cantitatea totală de deșeuri colectată	14762,92
			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	14424,62	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15759,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14762,92
	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			
	Agenți economici		0		0			
	Instituții publice		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			
Agenți economici			Nu este cazul		Nu este cazul			
Instituții publice/stradal			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			
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	113688	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	236113	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	489118
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	15138516	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	10569628	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	12916345
		%	0,75		2,23		3,79	
	Total trimestru		2,26					
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	475354	Numărul total de utilizatori	475356	Numărul total de utilizatori	475718
	Persoane fizice		0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0			
	Agenți economici		0		0			
	Instituții publice		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			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		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	133578170	Valoarea totală a facturilor încasate	8797013	Valoarea totală a facturilor încasate	19297948
			Valoarea totală a facturilor emise	15138770,31	Valoarea totală a facturilor emise	10569822,45	Valoarea totală a facturilor emise	181217595,54
		%	-		-		-	
	Total trimestru		116,55					

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	17745570	Valoarea totală a facturilor emise	16753340	Valoarea totală a facturilor emise	15663800
		to	Cantitățile de servicii prestate	14893,82	Cantitățile de servicii prestate	16284,39	Cantitățile de servicii prestate	15159,34
	Persoane fizice							
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici				-		-	
			-		-		-	
	Instituții publice				-		-	
			-		-		-	
	Stradal				-		-	
	-		-		-			
Total trimestru		289,59						
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	475354	Nr. total de utilizatori	475356	Nr. total de utilizatori	475718
	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
		%	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	
	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		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 la **indicatorul 1.2.a.- Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numarul total de solicitări.** operatorul a interpretat eronat acest indicator, deși AMRSP a solicitat de nenumarate ori să se respecte formatul bazelor de date și formula de calcul trimisă prin adresa AMRSP nr.1644/21.11.2013 și acceptat de către S.C. ROSAL GRUP S.A. La viitorul Raport privind evoluția Indicatorilor de Performanță, S.C. ROSAL GRUP S.A. se vor lua în calcul doar solicitările noi aparute și înregistrate la operator în perioada evaluată.

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

În perioada **24.11.2016-08.12.2016**, 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 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;
-	1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numarul total de solicitări.
-	1.2.h. Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;
-	1.2.b Numarul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori;
-	1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare;
-	1.2.g Cantitatea de deseuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;
-	1.2.j Cantitatea totală de deseuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;
-	1.2.o Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;

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

-	Copie registru privind evidența de modificări contractuale aferent trim. III-2016
-	Copie centralizator solicitări asigurări recipiente de precolectare aferent trim III-2016
-	Copie centralizator evidența gestiunii deșeurilor aferent trim III-2016
-	Copie centralizator reclamații/sesizări trim. III-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 indicatori de performanță:

Referitor la **Indicatorul 1.1.c.-Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile.**

Procentul indicatorului este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.a.-Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numarul total de solicitări.**

Iulie 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	22366	22366	-	-
3	1.1mc	2806	2806	189	189
4	5mc	87	87	-	-
5	4mc	8	8	-	-

August 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	22416	22416	-	-
3	1.1mc	2806	2806	189	189
4	5mc	88	88	-	-
5	4mc	8	8	-	-

Septembrie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6641	6641	-	-
2	240l	22347	22347	-	-
3	1.1mc	2812	2812	189	189
4	5mc	84	84	-	-
5	4mc	8	8	-	-

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 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 14424,18 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1366,18 tone
August 2016	s-a colectat o cantitate totala de de 15759,46 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 15759,46 tone
Septembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 14762,92 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1347,00 tone

Procentul indicatorului este de **10,56%**.

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 III-2016.

Iulie 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	370	370	100	-	-	-
Persoane fizice	64	64	100	-	-	-
Asociatii proprietari	26	26	100	-	-	-
Operatori economici	13	13	100	-	-	-
Total	473	473	100	-	-	-

August 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	310	310	100	-	-	-
Persoane fizice	50	50	100	-	-	-
Asociatii proprietari	24	24	100	-	-	-
Operatori economici	21	21	100	-	-	-
Total	405	405	100	-	-	-

Septembrie 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	256	256	100	-	-	-
Persoane fizice	35	35	100	-	-	-
Asociatii proprietari	10	10	100	-	-	-
Operatori economici	9	9	100	-	-	-
Total	310	310	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	iulie	14424,62	37,78	0,26
2	august	15759,46	31,70	0,20
3	septembrie	14762,92	44,38	0,30

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. III-2016 este de **0,13%**. Conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP valoarea corecta este de **0,26%**. 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	iulie	14424,62	14424,62	100
2	august	15759,46	15759,46	100
3	septembrie	14762,92	14762,92	100

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul III-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	Valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor	%
---------	------	---	---	---

		colectare a deșeurilor	reciclabile	
1	iulie	15138516	113688	0,75
2	august	10569628	236113	2,23
3	septembrie	12916345	489118	3,79

Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru trimestrul III-2016 este de **2,26%**, 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