

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 IV-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 Martie 2016, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresa nr. 427/17.02.2017, 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 411/16.02.2017, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-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 IV-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV-2016					
			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	60	Numarul de contracte încheiate	52	Nrumarul de contracte încheiate	54
			Numarul de solicitări	60	Numarul de solicitări	52	Numarul de solicitări	54
	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	60	Nr. contracte încheiate în <10zile	52	Nr. contracte încheiate în <10 zile
			Nrumarul total de solicitări	60	Numarul total de solicitări	52	Numarul total de solicitări	54
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		Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	58	Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	54	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	25
			Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	58	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	54	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	25
	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
			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	32.076	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	32.104	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	32.145
			Numarul total de solicitări	32.076	Numarul total de solicitări	32.104	Numarul total de solicitări	32.145
	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	369	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	420
		Numărul total de reclamații		369	Numărul total de reclamații	420	Numărul total de reclamații	366

	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	369	Nr. reclamații rezolvate	420	Nr. reclamații rezolvate	366
			Nr. total reclamații	369	Nr. total reclamații	420	Nr. total reclamații	366
	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	369	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	420	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	366
			Nr. total reclamații justificate	369	Nr. total reclamații justificate	420	Nr. total reclamații justificate	366
	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	300	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	339	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	293
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	310	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	352	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	310
			96,77	96,31	94,52			
	Total trimestru		95,87					
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	310	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	352	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	310
	Total trimestru		0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	34,66	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	42,00	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	34,82
			Cantitatea totală de deșeuri	14.516,68		14.690,02	Cantitatea totală de deșeuri	11.432,84
	Menajer	%	0,24	0,29	0,30			
	Stradal		0,14					
Total trimestru		0,14						
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	1199,12	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2471,16	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1353,94
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.516,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.690,02	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.432,84
			8,26	16,82	11,84			
	Total trimestru	12,31	12,31					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	lei	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	14.516,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	14.690,02	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11.432,84
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	14.516,68	Cantitatea totală de deșeuri colectată	14.690,02	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11.432,84
			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	14.516,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.690,02	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.432,84
	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	103257	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	661040	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	206336
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	2168137	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	11218366	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	2337266
				4,76	5,89	8,83		
	Total trimestru	6,49						
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	475500	Numărul total de utilizatori	475510	Numărul total de utilizatori	475533
	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	2025987	Valoarea totală a facturilor încasate	10061249	Valoarea totală a facturilor încasate	592098
			Valoarea totală a facturilor emise	2168138	Valoarea totală a facturilor emise	11218366	Valoarea totală a facturilor emise	2337267
				95,71	79,67	23,24		
	Total trimestru		66,21					

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	2168138	Valoarea totală a facturilor emise	11218366	Valoarea totală a facturilor emise	15663800
		to	Cantitățile de servicii prestate	15126,78	Cantitățile de servicii prestate	12393,41	Cantitățile de servicii prestate	15908,56
	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	475500	Nr. total de utilizatori	471215	Nr. total de utilizatori	475533
	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
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
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		0					
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		0					
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		0					
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		0					

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 pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numarul total de solicitari.** 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 **02.03.2017-21.03.2017**, 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 în 10 zile;
-	1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numarul total de solicitari.
-	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 solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare;
-	1.2.g Cantitatea de deseuri colectate 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. IV-2016
-	Copie centralizator solicitări asigurări recipiente de pre colectare aferent trim IV-2016
-	Copie centralizator evidența gestiunii deșeurilor aferent trim IV-2016
-	Copie centralizator reclamații/sesizări trim. IV-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. În primul rând, s-a urmărit în analiza efectuată de A.M.R.S.P. dacă informațiile din bazele de date pentru indicatorii de performanță au corespondență în documentele primare de lucru ale operatorului, apoi s-a verificat dacă evaluările operatorului au fost corecte în ceea ce privește nivelul indicatorilor de performanță din Raportul pe trimestrul IV 2016.

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.**

Conform precizarilor facute de reprezentantii operatorului de salubritate, evidenta gestiunii recipientilor este tinuta printr-un soft care genereaza doar raportul total privind situatia la zi, in timp real, a recipientilor detinuti de utilizatorii serviciului.

Tinand seama de aceste precizari facute de catre operator, va facem cunoscut ca pe viitor va trebui sa ne transmiteti valoarea indicatorului asa cum a fost stabilit de A.M.R.S.P. prin adresa nr. 1644/21.11.2013.

Octombrie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6623	6623	-	-
2	240l	22364	22364	-	-
3	1.1mc	-	-	189	189
4	5mc	79	79	-	-
5	4mc	8	8	-	-

Noiembrie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6625	6625	-	-
2	240l	22381	22381	-	-
3	1.1mc	2821	2821	189	189
4	5mc	80	80	-	-
5	4mc	8	8	-	-

Decembrie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	6625	6625	-	-
2	240l	22426	22426	-	-
3	1.1mc	2829	2829	189	189
4	5mc	68	68	-	-
5	4mc	8	8	-	-

Procentul indicatorului nu poate fi evaluat corect in situatia in care operatorul nu are in baza de date informatiile asa cum s-a stabilit de comun acord cu A.M.R.S.P.. De aceea, pentru urmatoarea perioada de evaluare, la acest indicator se va urmari constituirea bazei de date cu informatii conforme cu cerintele indicatorului care vor fi introduse in formatul tabelului bazei de date asa cum a fost acceptat de comun acord cu A.M.R.S.P.

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

Octombrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 14516,68 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1199,12 <i>tone</i>
Noiembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de de 14690,02 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 2471,16 <i>tone</i>
Decembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 11432,84 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1353,94 <i>tone</i>

Procentul indicatorului este de 12,31%.

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-2016.

Octombrie 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	40	40	100	-	-	-
Asociatii proprietari	6	6	100	-	-	-
Operatori economici	13	13	100	-	-	-
Total	369	369	100	-	-	-

Noiembrie 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	352	352	100	-	-	-
Persoane fizice	42	42	100	-	-	-
Asociatii proprietari	12	12	100	-	-	-
Operatori economici	14	14	100	-	-	-
Total	420	420	100	-	-	-

Decembrie 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	41	41	100	-	-	-
Asociatii proprietari	7	7	100	-	-	-
Operatori economici	8	8	100	-	-	-
Total	366	366	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	14516,68	34,66	0,24
2	noiembrie	14690,02	42,00	0,29
3	decembrie	11432,84	34,82	0,30

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. IV-2016 este de **0,14%**.

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	octombrie	14516,68	14516,68	100
2	noiembrie	14690,02	14690,02	100
3	decembrie	11432,84	11432,84	100

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2016 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	2168137	103257	4,76
2	noiembrie	11218366	661040	5,89
3	decembrie	2337266	206336	8,83

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2016 este de **6,49%**.

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