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 Salubrizare Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul serviciului de salubrizare
S.C. ROSAL GRUP S.A. in trimestrul I-2016

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de catre H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012 precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna Februarie 2016, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 995/19.04.2016 si 1209/13.05.2016 personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmarire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală, s-a deplasat la operatorul de salubrizare pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanţă stabiliţi prin Regulamentul Serviciului de Salubrizare.
AMRSP a primit prin adresa 959/14.04.2016, Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I-2016 modificat prin adresa nr.1417/07.06.2016, transmis de către S.C. ROSAL GRUP S.A, în care regăsim valori evaluate şi calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

AMRSP

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ S.C. ROSAL GRUP S.A. Trimestrul I-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul I-2016					
			ianuarie		februarie		martie	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		**Numarul de contracte încheiate**	**215**	**Numarul de contracte încheiate**	**202**	**Nrumarul de contracte încheiate**	**213**
			Numarul de solicitări	**215**	**Numarul de solicitări**	**202**	**Numarul de solicitări**	**213**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin 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*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii 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**	**39**	**Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale**	**51**	**Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale**	**50**
			Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**39**	**Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**51**	**Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**50**
	Persoane fizice	%	-		-		-	
	Asociaţii de locatari/proprietari		-		-		-	
	Agenţi economici		*100*		*100*		-	
	Instituţii publice		-		-		-	
	Total trimestru		**100**					
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**		**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**
			Nrumarul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii	**0**	**Numarul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**	**Numarul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**							
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi 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 reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**671**	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**400**	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**261**
			Numărul total de reclamaţii	**671**	**Numărul total de reclamaţii**	**400**	**Numărul total de reclamaţii**	**261**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					

ANRSC

1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		**Nr. reclamaţii justificate**		**Nr. reclamaţii rezolvate**		**Nr. reclamaţii rezolvate**	
			Nr. total reclamaţii		**Nr. total reclamaţii**		**Nr. total reclamaţii**	
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**		**Nr.eclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**		**Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5zile**		**Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	
			Nr. total reclamaţii justificate		**Nr. total reclamaţii justificate**		**Nr. total reclamaţii justificate**	
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**433**	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**325**	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**143**
			Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	**494**	**Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**339**	**Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**206**
			87,65		*95,87*		*69,42*	
	Total trimestru		**93,51**					
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**
			Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	**494**	**Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**339**	**Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**206**
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**25,87**	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**35,50**	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**46,80**
			Cantitatea totală de deşeuri	**10.104,95**		**11.412,41**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**12.777,97**
	Menajer	%						
	Stradal							
	Total trimestru		**0,31**					
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**243,26**	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**418,63**	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**1375,09**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**10104,95**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**11412,41**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**12777,97**
		%	*2,41*		*3,67*		*10,76*	
	Total trimestru		**5,58**					
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**		**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**0**	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**0**	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**0**
			Valoarea prestaţiei pe activităţi	**-**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**-**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**-**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	to	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**10104,95**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**11412,41**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**12777,97**
			Cantitatea totală de deşeuri colectată	**10104,95**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**11412,41**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**12777,97**
		%	*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**0**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**0**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	***0***
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**10104,95**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**11412,41**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**12777,97**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal							
	Total trimestru		**0**					
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la numarul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**
			Numarul total de reclamaţii	**0**	**Numarul total de reclamaţii**	**0**	**Numarul total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	

	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		**Numarul de reclamaţii justificate**	**0**	**Numarul de reclamaţii justificate**	**0**	**Numarul de reclamaţii justificate**	**0**
			Numarul total de reclamaţii	**0**	**Numarul total de reclamaţii**	**0**	**Numarul total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii 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 puţin de 2 zile calendaristice**		**Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	**Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	**Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**
			Numarul total de reclamaţii justificate	**0**	**Numarul total de reclamaţii justificate**	**0**	**Numarul total de reclamaţii justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii 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 deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	lei	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**196233**	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**57831**	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**65924**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**6258100**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**9797026**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**12032469**
		%	*3,14*		*0,59*		*0,55*	
	Total trimestru		**1,43**					
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**							
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		**Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**0**
			Numărul total de utilizatori	**475460**	**Numărul total de utilizatori**	**475491**	**Numărul total de utilizatori**	**482655**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		**Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**	**Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**	**Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**
			Reclamaţii privind facturarea	**0**	**Reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Reclamaţii privind facturarea**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		**Nr. de reclamaţii justificate**	**Nu este cazul**	**Nr. de reclamaţii justificate**	**Nu este cazul**	**Nr. de reclamaţii justificate**	**Nu este cazul**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**0**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Nr. total reclamaţii 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 activităţi şi utilizatori**	lei	**Valoarea totală a facturilor încasate**	**1982973**	**Valoarea totală a facturilor încasate**	**2135567**	**Valoarea totală a facturilor încasate**	**2038451**
			Valoarea totală a facturilor emise	**7093989**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**10538614**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**12258987**
		%	-		-		-	
	Total trimestru		**123,81**					
1.3.e	**Valoar ea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei	**Valoarea totală a facturilor emise**		**Valoarea totală a facturilor emise**		**Valoarea totală a facturilor emise**	
		to	**Cantităţile de servicii prestate**		**Cantităţile de servicii prestate**		**Cantităţile de servicii prestate**	
	Persoane fizice							
	Asociaţii de locatari/proprietari							
	Agenţi economici				-		-	
			-		-		-	
	Instituţii 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 activităţi şi 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*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii 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 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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Numarul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		**Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	**Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	**Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.1.b	**Numarul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		**Numarul. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	**Numarul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	**Numarul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		**Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	**Nrumarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	**Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectăriicondiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	lei	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**
		%						
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.2.c	**Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		**Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	**Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	**Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte activităţi		0		0		0	
	Total trimestru		**0**					

A. Concluzii şi precizării despre informaţiile din bazele de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.

In urma monitorizarii, 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.

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

În perioada **10.05.2016-08.06.2016,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.La această monitorizare, au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit 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 urmatorii 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 precolectare 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:

-	Copie registru privind evidenta de modificari contractuale aferent trim. I-2016
-	Copie centralizator solicitari asigurari recipiente de precolectare aferent trim I-2016
-	Copie centralizator evidenta gestiunii deseurilor aferent trim I-2016
-	Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. I-2016
-	Copie centralizator valorificare deseuri trim. I-2016

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

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru urmatorii 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.***

Ianuarie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6661*	*6661*	-	-
2	240l	*22047*	*22047*	-	-
3	1.1mc	-	-	*189*	*189*
4	5mc	*74*	*74*	-	-
5	4mc	*10*	*10*	-	-

Februarie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6647*	*6647*	-	-
2	240l	*22087*	*22087*	-	-
3	1.1mc	*2737*	*2737*	*189*	*189*
4	5mc	*77*	*77*	-	-
5	4mc	*13*	*13*	-	-

Martie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6644*	*6644*	-	-
2	240l	*22113*	*22113*	-	-
3	1.1mc	*2744*	*2744*	*189*	*189*
4	5mc	*80*	*80*	-	-
5	4mc	*13*	*13*	-	-

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

Ianuarie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 10104,95 *tone* de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 243,26 *tone*
Februarie 2015	s-a colectat o cantitate totala de de 11412,41 *tone* de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 418,63 *tone*
Martie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 12777,97 *tone* de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1375,09 *tone*

Procentul indicatorului este de 5,58%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 5,58% 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 salubrizare 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 5,58% realizat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.I-2016, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru recuperarea decalajelor atingerea tintei 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 informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de **100%** în trimestrul I-2016.

Ianuarie 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	*494*	*494*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*129*	*129*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*31*	*31*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*17*	*17*	*100*	-	--	-
Total	***671***	***671***	***100***	**-**	**-**	**-**

Februarie 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	*339*	*339*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*30*	*30*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*11*	*11*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*20*	*20*	*100*	-	-	-
Total	***400***	***400***	***100***	**-**	**-**	**-**

Martie 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	*206*	*206*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*34*	*34*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*9*	*9*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*12*	*12*	*100*	-	-	-
Total	***261***	***261***	***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	Ianuarie 2016	*10104,95*	*25,87*	*0,26*
2	Februarie 2016	*11412,41*	*35,50*	*0,31*
3	Martie 2016	12777,97	*46,80*	*0,37*

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. I-2016 este de **0,47%.** Conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP valoarea corecta este de **0,31%.**Se va solicita tuturor operatorilor de salubrizare 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(tone)	%
1	Ianuarie 2016	*10104,95*	*10104,95*	100
2	Februarie 2016	*11412,41*	*11412,41*	100
3	Martie 2016	12777,97	12777,97	100

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul I-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 activităţii de colectare a deşeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	%
1	Ianuarie 2016	*6258100*	*196233*	*3,14*
2	Februarie 2016	*9797026*	*57831*	*0,59*
3	Martie 2016	*12032469*	*65924*	*0,55*

Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru trimestrul I-2016 este de **1,43 %,** valoare corecta, conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP**.**

La verificarea indicatorilor de performanţă, 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 CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baze date

AMRSP

AMRSP