

**Municipiul Bucuresti**  
**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP**

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti  
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63  
e-mail : [secretariat@amrsp.com.ro](mailto:secretariat@amrsp.com.ro);  
[www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)

CIF 26246549  
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX  
Trezoreria sector 5, Bucuresti



---

**Compartimentul de Salubritate-Eco-igienizare si Cimitire**

**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-2017**

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012 precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna Februarie 2018, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 266/02.02.2018 și nr. 603/12.03.2018, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Salubritate-Eco-igienizare și Cimitire, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit prin adresa 260/01.02.2018, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV- 2017 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-2017

| Nr. crt.                          | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                         | U.M                                                                                                                                                                                            | Trimestrul IV-2017                                                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                                                         |                                                                                          |                                                                                         |                                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                | Octombrie                                                                                                                                                                                                      |                                                                                          | Noiembrie                                                                               |                                                                                          | Decembrie                                                                               |                                                                                          |
| 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                                                                                                                                                                                 | 1538                                                                                     | Numarul de contracte încheiate                                                          | 926                                                                                      | Nrumarul de contracte încheiate                                                         | 351                                                                                      |
|                                   |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                | Numarul de solicitări                                                                                                                                                                                          | 1538                                                                                     | Numarul de solicitări                                                                   | 926                                                                                      | Numarul de solicitări                                                                   | 351                                                                                      |
|                                   | 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                                                      | 1538                                                                                    | Nr. contracte încheiate în <10zile                                                       | 926                                                                                     | Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                      |
|                                   |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                | Nrumarul total de solicitări                                                                                                                                                                                   | 1538                                                                                     | Numarul total de solicitări                                                             | 926                                                                                      | Numarul total de solicitări                                                             | 351                                                                                      |
| 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                                                                                                                                                | 33                                                                                       | Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale                         | 75                                                                                       | Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale                        | 32                                                                                       |
|                                   |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                | Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile                                                                                                                        | 33                                                                                       | Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile | 75                                                                                       | Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile | 32                                                                                       |
|                                   | 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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări                                    |                                                                                                                                                                                                | Numărul de recipiente de precollectare asigurate                                                                                                                                                               | 121                                                                                      | Numărul de recipiente de precollectare asigurate                                        | 103                                                                                      | Numărul de recipiente de precollectare asigurate                                        | 5                                                                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                | Numarul total de solicitări                                                                                                                                                                                    | 121                                                                                      | Numarul total de solicitări                                                             | 103                                                                                      | Numarul total de solicitări                                                             | 5                                                                                        |
|                                   | 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                | 0                                                                                        | Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate                | 0                                                                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                           | Numărul total de reclamații                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                | 0                                                                                        | Numărul total de reclamații                                                             | 0                                                                                        | Numărul total de reclamații                                                             | 1                                                                                        |

|                 |                                                                                                                                                       |     |                                                                                         |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                 | 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                                                                           |          | 100                                                                                     |          | Nu este cazul                                                                           |          |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                    |     | Nu este cazul                                                                           |          | Nu este cazul                                                                           |          | Nu este cazul                                                                           |          |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                       |     | 100                                                                                     |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
| 1.2.c           | Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                        |     | Nr. reclamații justificate                                                              | 0        | Nr. reclamații rezolvate                                                                | 0        | Nr. reclamații rezolvate                                                                | 1        |
|                 |                                                                                                                                                       |     | Nr. total reclamații                                                                    | 0        | Nr. total reclamații                                                                    | 0        | Nr. total reclamații                                                                    | 1        |
|                 | 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                                                                           |          | 100                                                                                     |          | Nu este cazul                                                                           |          |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                    |     | Nu este cazul                                                                           |          | Nu este cazul                                                                           |          | Nu este cazul                                                                           |          |
| 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                                            | 0        | Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile                                           | 0        | Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile                                          | 1        |
|                 |                                                                                                                                                       |     | Nr. total reclamații justificate                                                        | 0        | Nr. total reclamații justificate                                                        | 0        | Nr. total reclamații justificate                                                        | 1        |
|                 | 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 | 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                          | 0        | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului                          | 0        | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului                          | 0        |
|                 |                                                                                                                                                       |     | Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                   | 0        | Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                   | 0        | Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                   | 0        |
|                 |                                                                                                                                                       |     | 0                                                                                       |          | 0                                                                                       |          | 0                                                                                       |          |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                           |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
| 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                   | 0        | Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                   | 0        | Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                   | 0        |
|                 |                                                                                                                                                       |     |                                                                                         |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
|                 | 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                                                | 29,20    | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 32,74    | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 24,06    |
|                 |                                                                                                                                                       |     | Cantitatea totală de deșeuri                                                            | 13814,85 |                                                                                         | 14142,89 | Cantitatea totală de deșeuri                                                            | 13159,43 |
|                 | Menajer                                                                                                                                               | %   | 0,21                                                                                    |          | 0,23                                                                                    |          | 0,18                                                                                    |          |
|                 | Stradal                                                                                                                                               |     |                                                                                         |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
| Total trimestru | 0,10                                                                                                                                                  |     |                                                                                         |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
| 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                                    | 2214,85  | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 2280,59  | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 11887,28 |
|                 |                                                                                                                                                       |     | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                  | 13814,85 | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                  | 14142,89 | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                  | 13159,43 |
|                 |                                                                                                                                                       | %   | 16,03                                                                                   |          | 16,13                                                                                   |          | 9,02                                                                                    |          |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                       |     | 13,73                                                                                   |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
| 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                                                       | 0        | Valoarea prestației pe activități                                                       | 0        | Valoarea prestației pe activități                                                       | 0        |
|                 | 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                              | 13814,85 | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 14142,89 | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 13159,43 |
|                 |                                                                                                                                                       |     | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                  | 13814,85 | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                  | 14142,89 | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                  | 13159,43 |
|                 |                                                                                                                                                       | %   | 100                                                                                     |          | 100                                                                                     |          | 100                                                                                     |          |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                       |     | 100                                                                                     |          |                                                                                         |          |                                                                                         |          |
| 1.2.k           | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                    | to  | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           | 0        | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           | 0        | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           | 0        |
|                 |                                                                                                                                                       |     | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                  | 13814,85 | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                  | 14142,89 | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                  | 13159,43 |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                             |               |                                                                          |               |                                                                          |               |                                                                          |               |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                                        |                                                                                                                                                                                                             | %             | 0                                                                        |               | 0                                                                        |               | 0                                                                        |               |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                             |               |                                                                          |               |                                                                          |               |                                                                          |               |
| 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                                        | 0             |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                             |               | Numarul total de reclamații                                              | 0             | Numarul total de reclamații                                              | 0             | Numarul total de reclamații                                              | 0             |
|                                                        | Persoane fizice                                                                                                                                                                                             | %             | Nu este cazul                                                            |               | Nu este cazul                                                            |               | Nu este cazul                                                            |               |
|                                                        | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                           |               | Nu este cazul                                                            |               | Nu este cazul                                                            |               |                                                                          |               |
|                                                        | 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 deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                                   | lei           | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile       | 133459        | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile       | 171640        | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile       | 71206         |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                             |               | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 9476097       | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 21336088      | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 3996810       |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                             | %             | 1,41                                                                     |               | 0,80                                                                     |               | 1,78                                                                     |               |
|                                                        | Total trimestru                                                                                                                                                                                             |               | 1,33                                                                     |               |                                                                          |               |                                                                          |               |
| 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                                             | 475460        | Numărul total de utilizatori                                             | 475479        | Numărul total de utilizatori                                             | 475493        |
|                                                        | 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                                    | 4837778       | Valoarea totală a facturilor încasate                                    | 6169623       | Valoarea totală a facturilor încasate                                    | 4391461       |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                             |               | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 9476097       | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 21336088      | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 3996809       |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                             | %             | 60.48                                                                    |               | 53,53                                                                    |               | 100,08                                                                   |               |
|                                                        | Total trimestru                                                                                                                                                                                             |               | 71,36                                                                    |               |                                                                          |               |                                                                          |               |
| 1.3.e                                                  | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile                                                                                                                                                 | lei           | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 9476097       | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 21336080      | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 3996809       |

|                 |                                                                                                                                                                                       |               |                                                                                                                                                                                       |          |                                                                                                                                                                                        |          |                                                                                                                                                                                      |          |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                 | de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                                                                                       | to            | Cantitățile de servicii prestate                                                                                                                                                      | 13078,85 | Cantitățile de servicii prestate                                                                                                                                                       | 13439,89 | Cantitățile de servicii prestate                                                                                                                                                     | 12726,63 |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                       |               |                                                                                                                                                                                       |          |                                                                                                                                                                                        |          |                                                                                                                                                                                      |          |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                     |               |                                                                                                                                                                                       |          |                                                                                                                                                                                        |          |                                                                                                                                                                                      |          |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                                                      |               |                                                                                                                                                                                       |          | -                                                                                                                                                                                      |          | -                                                                                                                                                                                    |          |
|                 |                                                                                                                                                                                       |               | -                                                                                                                                                                                     |          | -                                                                                                                                                                                      |          | -                                                                                                                                                                                    |          |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                                                    |               | -                                                                                                                                                                                     |          | -                                                                                                                                                                                      |          | -                                                                                                                                                                                    |          |
|                 |                                                                                                                                                                                       |               | -                                                                                                                                                                                     |          | -                                                                                                                                                                                      |          | -                                                                                                                                                                                    |          |
|                 | Stradal                                                                                                                                                                               |               | -                                                                                                                                                                                     |          | -                                                                                                                                                                                      |          | -                                                                                                                                                                                    |          |
|                 | -                                                                                                                                                                                     |               |                                                                                                                                                                                       | -        |                                                                                                                                                                                        | -        |                                                                                                                                                                                      |          |
| Total trimestru |                                                                                                                                                                                       |               | 941,86                                                                                                                                                                                |          |                                                                                                                                                                                        |          |                                                                                                                                                                                      |          |
| 1.4             | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                  |               |                                                                                                                                                                                       |          |                                                                                                                                                                                        |          |                                                                                                                                                                                      |          |
| 1.4.a           | Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                                                          |               | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                            | 0        | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                             | 0        | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                           | 0        |
|                 |                                                                                                                                                                                       |               | Nr. total de utilizatori                                                                                                                                                              | 475460   | Nr. total de utilizatori                                                                                                                                                               | 475479   | Nr. total de utilizatori                                                                                                                                                             | 475493   |
|                 | 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                                                                                                                                                                        |          |
|                 |                                                                                                                                                                                       |               | 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                                                                                                                                                                        |          |
|                 |                                                                                                                                                                                       |               | 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                                                                                                                                   |               | Numarul de neconformități constatate de                                                                                                                                               | 0        | Numarul de neconformități constatate de                                                                                                                                                | 0        | Numarul de neconformități constatate de                                                                                                                                              | 0        |

|  |                                               |  |                                                           |  |                                                          |  |                                                          |  |
|--|-----------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------|--|
|  | administrației publice locale, pe activități. |  | autoritatea administrației publice locale, pe activități. |  | autoritatea administrației publice locale, pe activități |  | autoritatea administrației publice locale, pe activități |  |
|  | <i>Menajer</i>                                |  | 0                                                         |  | 0                                                        |  | 0                                                        |  |
|  | <i>Stradal</i>                                |  | 0                                                         |  | 0                                                        |  | 0                                                        |  |
|  | <i>Alte activități</i>                        |  | 0                                                         |  | 0                                                        |  | 0                                                        |  |
|  | <b>Total trimestru</b>                        |  |                                                           |  | <b>0</b>                                                 |  |                                                          |  |

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 ca operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

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

În data de 06.03.2018, respectiv 27.03.2018, 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. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;                                      |
| - | 1.2.a. Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.                                                                      |
| - | 1.2.h. Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;                                                                                                      |
| - | 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; |
| - | 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 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-2017          |
| - | Copie centralizator solicitări asigurări recipiente de precollectare aferent trim IV-2017 |
| - | Copie centralizator evidența gestiunii deșeurilor aferent trim IV-2017                    |
| - | Copie centralizator reclamații/sesizări trim. IV-2017                                     |

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 2017.

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

**Octombrie 2017**

| Categ. de utilizatori | Tipuri de activități                  |                                                 |                                       |                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                       | Menajer                               |                                                 | Stradal                               |                                                 |
|                       | Nr. total de solicitări de modificări | Solicitații de modificare rezolvate în <10 zile | Nr. total de solicitări de modificări | Solicitații de modificare rezolvate în <10 zile |
| 0                     | 1                                     | 2                                               | 3                                     | 4                                               |
| Instituiții publice   | 0                                     | 0                                               | 0                                     | 0                                               |
| Persoane fizice       | 0                                     | 0                                               | 0                                     | 0                                               |
| As.propr./locatari    | 0                                     | 0                                               | 0                                     | 0                                               |
| Operatori economici   | 33                                    | 33                                              | 0                                     | 0                                               |
| Total                 | 33                                    | 33                                              | 0                                     | 0                                               |

|                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| Procent pentru asociațiile de proprietari | Nu este cazul |
| Procent pentru operatorii economici       | 100%          |
| Procent pentru persoane fizice            | Nu este cazul |
| Procent pentru instituții publice         | Nu este cazul |

#### Noiembrie 2017

| Categ. de utilizatori | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
|                       | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                       | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| 0                     | 1                                     | 2                                              | 3                                     | 4                                              |
| Institutii publice    | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice       | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| As.propr/locatari     | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Operatori economici   | 75                                    | 75                                             | 0                                     | 0                                              |
| Total                 | 75                                    | 75                                             | 0                                     | 0                                              |

|                                             |               |
|---------------------------------------------|---------------|
| Procentul pentru asociațiile de proprietari | Nu este cazul |
| Procentul pentru operatorii economici       | 100%          |
| Procent pentru persoane fizice              | Nu este cazul |
| Procent pentru instituții publice           | Nu este cazul |

#### Decembrie 2017

| Categ. de utilizatori | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
|                       | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                       | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| 0                     | 1                                     | 2                                              | 3                                     | 4                                              |
| Institutii publice    | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice       | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| As.propr/locatari     | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Operatori economici   | 32                                    | 32                                             | 0                                     | 0                                              |
| Total                 | 32                                    | 32                                             | 0                                     | 0                                              |

|                                             |               |
|---------------------------------------------|---------------|
| Procentul pentru persoanele fizice          | Nu este cazul |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari | 100%          |
| Procentul pentru operatorii economici       | Nu este cazul |
| Procent pentru instituții publice           | Nu este cazul |

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 140 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 140 solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

#### Octombrie 2017

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1        | 120 l             | 0                           | 0                    | 0                          | 0                    |
| 2        | 240 l             | 119                         | 119                  | 0                          | 0                    |
| 3        | 1,1mc             | 2                           | 2                    | 0                          | 0                    |
| 4        | 5mc               | 0                           | 0                    | 0                          | 0                    |
| 5        | 4mc               | 0                           | 0                    | 0                          | 0                    |

#### Noiembrie 2017

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |

|   |       |    |    |   |   |
|---|-------|----|----|---|---|
| 1 | 120 l | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 2 | 240 l | 99 | 99 | 0 | 0 |
| 3 | 1,1mc | 4  | 4  | 0 | 0 |
| 4 | 5mc   | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 5 | 4mc   | 0  | 0  | 0 | 0 |

#### Decembrie 2017

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1        | 120 l             | 0                           | 0                    | 0                          | 0                    |
| 2        | 240 l             | 5                           | 5                    | 0                          | 0                    |
| 3        | 1,1mc             | 0                           | 0                    | 0                          | 0                    |
| 4        | 5mc               | 0                           | 0                    | 0                          | 0                    |
| 5        | 4mc               | 0                           | 0                    | 0                          | 0                    |

Procentul indicatorului este de **100%**, ceea ce înseamnă ca operatorul a răspuns afirmativ la toate solicitările utilizatorilor.

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

|                                                         |          |
|---------------------------------------------------------|----------|
| <b>Octombrie 2017</b>                                   |          |
| Cantitatea totala de deseuri colectate (t)              | 13814,85 |
| Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t) | 2214,85  |
| <b>Noiembrie 2017</b>                                   |          |
| Cantitatea totala de deseuri colectate(t)               | 14142,89 |
| Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t) | 2280,59  |
| <b>Decembrie 2017</b>                                   |          |
| Cantitatea totala de deseuri colectate(t)               | 13159,43 |
| Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t) | 11887,28 |

Procentul indicatorului este de **13,73%**.

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.**

#### Octombrie 2017

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

#### Noiembrie 2017

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

**Decembrie 2017**

| Categ. de utilizatori | Tipuri de activitati    |                                   |                     |                         |                                   |                     |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|
|                       | Menajer                 |                                   |                     | Stradal                 |                                   |                     |
|                       | Nr. total de reclamatii | Nr. total de reclamatii rezolvate | Valoare indicator % | Nr. total de reclamatii | Nr. total de reclamatii rezolvate | Valoare Indicator % |
| Institutii publice    | 0                       | 0                                 | 100                 | -                       | -                                 | -                   |
| Persoane fizice       | 0                       | 0                                 | 100                 | -                       | -                                 | -                   |
| Asociatii proprietari | 0                       | 0                                 | 100                 | -                       | -                                 | -                   |
| Operatori economici   | 1                       | 1                                 | 100                 | -                       | -                                 | -                   |
| <b>Total</b>          | <b>1</b>                | <b>1</b>                          | <b>100</b>          | <b>-</b>                | <b>-</b>                          | <b>-</b>            |

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numărul de reclamații rezolvate fiind în procent de **100%** în trimestrul IV-2017.

Referitor la **Indicatorul 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare.**

Procentul indicatorului este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;**

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| <b>Octombrie 2017</b>                              |          |
| Cantitatea totală de deseuri colectate(t)          | 13814,85 |
| Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv(t) | 29,20    |
| <b>Noiembrie 2017</b>                              |          |
| Cantitatea totală de deseuri colectate(t)          | 14142,89 |
| Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv(t) | 32,74    |
| <b>Decembrie 2017</b>                              |          |
| Cantitatea totală de deseuri colectate(t)          | 13159,43 |
| Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv(t) | 24,06    |

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. IV-2017 este de **0,10%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.j Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;**

|                                                               |          |
|---------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Octombrie 2017</b>                                         |          |
| Cantitatea totală de deseuri colectate(t)                     | 13814,85 |
| Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract(t) | 13814,85 |
| <b>Noiembrie 2017</b>                                         |          |
| Cantitatea totală de deseuri colectate(t)                     | 14142,89 |
| Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract(t) | 14142,89 |
| <b>Decembrie 2017</b>                                         |          |
| Cantitatea totală de deseuri colectate(t)                     | 13159,43 |
| Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract(t) | 13159,43 |

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2017 este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor.**

|                                                                    |          |
|--------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Octombrie 2017</b>                                              |          |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor (t) | 9476097  |
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor(t)          | 133459   |
| <b>Noiembrie 2017</b>                                              |          |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor (t) | 21336088 |
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor(t)          | 171640   |
| <b>Decembrie 2017</b>                                              |          |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor (t) | 3996810  |
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor(t)          | 71206    |

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2017 este de **1,33%**.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

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

Cristina IONITA

*Din partea AMRSP*

Corina SALAGEAN

specialist reglementari

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**

**Corina SALAGEAN**

**specialist reglementari**

**George PĂUN**

**specialist reglementari**

**Alina CALIN**

**administrator baze date**