

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. ROSAL GRUP S.A. în trimestrul I-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 Mai 2017, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresa nr. 1268/22.05.2017, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit prin adresa 1263/19.05.2017, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I- 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 I-2017

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul I-2017					
			Ianuarie		Februarie		Martie	
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	188	Numarul de contracte încheiate	198	Nrumarul de contracte încheiate	261
			Numarul de solicitări	188	Numarul de solicitări	198	Numarul de solicitări	261
	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	188	Nr. contracte încheiate în <10zile	198	Nr. contracte încheiate în <10 zile	261
			Nrumarul total de solicitări	188	Numarul total de solicitări	198	Numarul total de solicitări	261
	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	40	Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	39	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	63
			Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	40	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	39	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	63
	Persoane fizice	%	-		-		-	
	Asociații de locatari/proprietari		-		-			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		-		-			
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nrumarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Numarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Numarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate					
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precolectare asigurate	76	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	96	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	2
			Numarul total de solicitări	76	Numarul total de solicitări	96	Numarul total de solicitări	2
	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	24	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	9
		Numărul total de reclamații		24	Numărul total de reclamații	9	Numărul total de reclamații	1

	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	24	Nr. reclamații rezolvate	9	Nr. reclamații rezolvate	1
			Nr. total reclamații	24	Nr. total reclamații	9	Nr. total reclamații	1
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		Nr.eclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	24	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	9	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	1
			Nr. total reclamații justificate	24	Nr. total reclamații justificate	9	Nr. total reclamații justificate	1
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari /proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	398	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	421	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	157
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	611	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	439	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	165
			65,14	95,90	95,15			
			85,40					
	Total trimestru							
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	611	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	439	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	165
			0					
	Total trimestru							
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	29,64	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	28,64	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	34,48
			Cantitatea totală de deșeuri	10782,31		10764,04	Cantitatea totală de deșeuri	14556,54
	Menajer	%	0,27	0,27	0,24			
	Stradal		0,13					
Total trimestru								
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1254,87	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	445,20	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	936,38
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10782,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10764,04	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14556,54
		%	11,64	4,14	6,43			
	Total trimestru		12,31					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	lei	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	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	10782,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10764,04	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	14556,54
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10782,31	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10764,04	Cantitatea totală de deșeuri colectată	14556,54
		%	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	10782,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10764,04	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14556,54

		%	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	65172	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	80152	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	170967
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	26517149	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	15191474	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	11927312
		%	0,25		0,53		1,43	
	Total trimestru		0,74					
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	475514	Numărul total de utilizatori	475474	Numărul total de utilizatori	475468
	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	25965977,38	Valoarea totală a facturilor încasate	16821776,05	Valoarea totală a facturilor încasate	15839377,77
			Valoarea totală a facturilor emise	27081992	Valoarea totală a facturilor emise	16177279,24	Valoarea totală a facturilor emise	13431808,42
		%	108,78		99,53		110,87	
	Total trimestru		106,39					
1.3.e	Valoar ea totală a facturilor emise raportată la cantitățile	lei	Valoarea totală a facturilor emise	27081992,74	Valoarea totală a facturilor emise	16177279,52	Valoarea totală a facturilor emise	13431807,85

	de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	to	Cantitățile de servicii prestate	14516,68	Cantitățile de servicii prestate	14690,02	Cantitățile de servicii prestate	11432,84
	Persoane fizice							
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici				-		-	
			-		-		-	
	Instituții publice			-		-		-
			-		-		-	
	Stradal			-		-		-
	-			-		-		-
Total trimestru			480,09					
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0
			Nr. total de utilizatori	475500	Nr. total de utilizatori	475510	Nr. total de utilizatori	475533
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			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	
	Menajer		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte activități		0		0		0	
	Total trimestru				0			

ANMRSP

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 30.05.2017, respectiv 13.06.2017, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare, au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.1.c. 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. I-2017
-	Copie centralizator solicitări asigurări recipiente de precollectare aferent trim I-2017
-	Copie centralizator evidența gestiunii deșeurilor aferent trim I-2017
-	Copie centralizator reclamații/sesizări trim. I-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 I 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.**

Ianuarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activități			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări 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	40	40	0	0

Total	40	40	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			

Februarie 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	39	39	0	0
Total	39	39	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

Martie 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	63	63	0	0
Total	63	63	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 142 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 142 solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Ianuarie 2017

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	16	16	0	0
2	240l	37	37	0	0
3	1.1mc	20	20	0	0
4	5mc	0	0	3	3
5	4mc	0	0	0	0

Februarie 2017

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	0	0	0	0
2	240l	81	81	0	0
3	1.1mc	12	12	0	0
4	5mc	0	0	2	2
5	4mc	0	0	0	0

Martie 2017

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	0	0	0	0
2	240l	0	0	0	0
3	1.1mc	0	0	0	0
4	5mc	0	0	2	2
5	4mc	0	0	0	0

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

Referitor la **Indicatorul 1.2.h.-Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate.**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate (t)	10793,95
Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate(t)	1254,87
Februarie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	10780,49
Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate(t)	445,20
Martie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	14562,97
Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate(t)	936,38

Procentul indicatorului este de **12,31%**.

Referitor la **Indicatorul 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.**

Ianuarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamații	Nr. total de reclamații rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamații	Nr. total de reclamații rezolvate	Valoare Indicator %
Instituii publice	1	1	100	-	-	-
Persoane fizice	8	8	100	-	-	-
Asociații proprietari	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	14	14	100	-	-	-
Total	24	24	100	-	-	-

Februarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de	Nr. total de	Valoare	Nr. total de	Nr. total de	Valoare

	reclamatii	reclamatii rezolvate	indicator %	reclamatii	reclamatii rezolvate	Indicator %
Institutii publice	0	0	100	-	-	-
Persoane fizice	2	2	100	-	-	-
Asociatii proprietari	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	6	6	100	-	-	-
Total	9	9	100	-	-	-

Martie 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	-	-	-
Total	1	1	100	-	-	-

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 I-2017.

Referitor la **Indicatorul 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare.**

Procentul indicatorului este de **100%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	10782,31
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	29,64
Februarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	10764,04
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	28,64
Martie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	14556,54
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	34,48

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. I-2017 este de **0,13%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	10782,31
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	10782,31
Februarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	10764,04
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	10764,04
Martie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	14556,54
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	14556,54

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

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

Ianuarie 2017	
Valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor (t)	265171,49
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor(t)	65172

Februarie 2017	
Valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor (t)	15191474
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor(t)	80152
Martie 2017	
Valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor (t)	11927312
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor(t)	170967

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul I-2017 este de **0,74%**.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele 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