

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;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Salubritate-Eco Igienizare și 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 II- 2018

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 septembrie 2018, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 2020/05.09.2018 și nr. 2115/24.09.2018, personalul Compartimentului Salubritate, Eco Igienizare și Cimitire, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 3, pe toată perioada trimestrului II-2018.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. ROSAL GRUP S.A. Trim.II-2018

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II						
			Aprilie		Mai		Iunie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	178	*Nr. contracte încheiate	170	*Nr. contracte încheiate	193	
			Nr. solicitări	178	Nr. solicitări	170	Nr. solicitări	193	
	Persoane fizice	%	100	100	100	100	100		
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100	100			
	Instituții publice		100	100	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	178	*Nr. contracte încheiate în <10zile	170	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	193	
			Nr. total de solicitări	178	Nr. total de solicitări	170	Nr. total de solicitări	193	
	Persoane fizice	%	100	100	100	100	100		
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100	100			
	Total trimestru		100						
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	13	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	49	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	57	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	13	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	49	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	57	
	Persoane fizice	%	-	-	-	-	-		
	Asociații de locatari/proprietari		-	-	-	-			
	Agenți economici		100	100	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	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Alte categorii		-	-	-	-			
	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 numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	38	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	20	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	41	
			Nr. total de solicitări	38	Nr. total de solicitări	20	Nr. total de solicitări	41	
	1,1mc menajer	%	100	100	100	100			
	120 l menajer		-	-	-	-			
	240 l menajer		100	100	100	100			
	1,1 mc reciclabil		-	-	-	-			
	120 l reciclabil		-	-	-	-			
	240 l reciclabil		-	-	-	-			
	4 mc		-	-	-	-			
	7 mc		-	-	-	-			
	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 de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	
			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	
	Persoane fizice	%	-	-	-	-	-		
	Asociații de locatari/proprietari		-	-	-	-			
	Agenți economici		-	-	-	-			
	Instituții publice		-	-	-	-			
	Total trimestru		Nu este cazul						

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0	
	Persoane fizice	%	-		-		-		
	Asociații de locatari/proprietari		-		-		-		
	Agenți economici		-		-		-		
	Instituții publice		-		-		-		
	Total trimestru		Nu este cazul						
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații 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	0	
		Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0		
	Persoane fizice	%	-		-		-		
	Asociații de locatari /proprietari		-		-		-		
	Agenți economici		-		-		-		
	Instituții publice		-		-		-		
	Total trimestru		Nu este cazul						
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	
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
		Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. 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	
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
		Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	74,06	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	55,82	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	70,33	
			Cantitatea totală de deșeuri	13883,47	Cantitatea totală de deșeuri	13404,73	Cantitatea totală de deșeuri	13465,49	
		Menajer	%	0,53		0,42		0,52	
		Stradal		0		0		0	
	Total trimestru		0,25						
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	1117,75	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1066,77	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1958,01	
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13883,47	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13404,73	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13465,49	
		%	8,05		7,96		14,54		
		Total trimestru	10,18						
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		Nu este cazul						
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	13883,47	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13404,73	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13465,49	
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	13883,47	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13404,73	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13465,49	
		%	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	13883,47	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13404,73	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13465,49	
		Menajer	%	0		0		0	
		Stradal							
	Total trimestru		0						
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. 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	
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0	
		Persoane fizice	%	0		0		0	
		Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenti economici	0			0		0		

	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice/stradal		0		0		0	
	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
			Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici/menajer		0		0		0	
	Instituții publice/stradal		0		0		0	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	127027	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	96984	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	103865
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	6081239	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11567210	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11732118
		%	2,09		0,84		0,89	
	Total trimestru		1,27					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor							
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	475482	Numărul total de utilizatori	475496	Numărul total de utilizatori	475510
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	0		0		0	
	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	15413470	*Valoarea totală a facturilor încasate	19316307	*Valoarea totală a facturilor încasate	11388395
			Valoarea totală a facturilor emise	6208266	Valoarea totală a facturilor emise	16243785	Valoarea totală a facturilor emise	11835983
		%	250,76		159,62		96,93	
	Total trimestru		169,10					
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor emise	5208266	*Valoarea totală a facturilor emise	11664194	*Valoarea totală a facturilor emise	11835983
		to	Cantitățile de servicii prestate	13273,11	Cantitățile de servicii prestate	12772,21	Cantitățile de servicii prestate	13142,91
	Persoane fizice	%	23,26		33,40		29,14	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		1593,39		2043,92		2187,15	
	Instituții publice							
	Stradal							
	Total trimestru		985,04					
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	475482	Nr. total de utilizatori	475496	Nr. total de utilizatori	475510
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	

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
	Total trimestru	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0
	Persoane fizice	%	0		0		0	
Asociatii de locatari/proprietari	0		0		0			
Agenti economici	0		0		0			
Institutii publice	0		0		0			
Stradal	0		0		0			
Total trimestru	Nu este cazul							
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Numărul 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	Numărul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. 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	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor 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
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0					
2.2.c	Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de 13.09.2018, respectiv 27.09.2018, 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.

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 pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 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 deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.h. Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.j. Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri 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 verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II 2018
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2018
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.II -2018
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2018
- Centralizator penalități contractuale aferent trim II-2018
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim II-2018

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, pe baza informațiilor deținute.

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.

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

Aprilie 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitații de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitații de modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	13	13	0	0
Total	13	13	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	0
Procent pentru operatorii economici	100 %

Procent pentru persoane fizice	0
Procent pentru instituții publice	0

Mai 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	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
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	49	49	0	0
Total	49	49	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	0
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	0
Procent pentru instituții publice	0

Iunie 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	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
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	57	57	0	0
Total	57	57	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	0
Procentul pentru asociațiile de proprietari	0
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	0

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 119 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 119 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări

Aprilie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	38	38	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		38	38	0	0	

Mai 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări	Recipiente	Solicitări	Recipiente	

		recipiente	asigurate	recipiente	asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	15	15	0	0	
3	1.1mc	5	5	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		20	20	0	0	

Iunie 2018

anul 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	6	6	0	0	
2	240l	20	20	0	0	
3	1.1mc	4	4	0	0	
4	5 mc	11	11	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		41	41	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Aprilie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13883,47
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	74,06

Mai 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13404,73
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	55,82

Iunie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13465,49
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	70,33

Procentul indicatorului este de 0,25%

Indicatorul 1.2.h. Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Aprilie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13883,47
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	117,75

Mai 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13404,73
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	1066,77

Iunie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13465,49
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	1958,01

Procentul indicatorului este de 10,18 %

Indicatorul 1.2.j. Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Aprilie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13883,47
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	13883,47

Mai 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13404,73
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	13404,73

Iunie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13465,49
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	13465,49

Procentul indicatorului este de 100 %

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

Aprilie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	127027
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	6081239

Mai 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	96984
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	11567210

Iunie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	103865
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	11732118

Procentul indicatorului este de 1,27%

Indicatorul 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori

Aprilie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	468547	-	-	-	
As.proprietari	2734	-	-	-	
Operatori ec.	4201	-	-	-	
Total	475482	-	-	-	

Mai 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	-	

Persoane fizice	468547	-	-	-	-
As.proprietari	2738	-	-	-	-
Operatori ec.	4211	-	-	-	-
Total	475496	-	-	-	-

Iunie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	-	-
Persoane fizice	468547	-	-	-	-
As.proprietari	2741	-	-	-	-
Operatori ec.	4222	-	-	-	-
Total	475510	-	-	-	-

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. ROSAL GRUP S.A:

Cristina IONITA

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Corina SALAGEAN specialist reglementari

Din partea S.C. ROSAL GRUP S.A.

DIRECTOR GENERAL

Bogdan NICULESCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CĂLIN

administrator baza de date

Corina SALAGEAN

specialist reglementari