

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 I- 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 mai 2018, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 1161/22.05.2018 și nr. 1282/07.06.2018, 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 I-2018.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I					
			Ianuarie		Februarie		Martie	
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	280	*Nr. contracte încheiate	383	*Nr. contracte încheiate	177
			Nr. solicitări	280	Nr. solicitări	383	Nr. solicitări	177
	Persoane fizice	%	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 lita) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	280	*Nr. contracte încheiate în <10zile	383	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	177
			Nr. total de solicitări	280	Nr. total de solicitări	383	Nr. total de solicitări	177
	Persoane fizice	%	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	66	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	37	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	38
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	66	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	37	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	38
	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		
	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	7	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	86	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	29
			Nr. total de solicitări	7	Nr. total de solicitări	86	Nr. total de solicitări	29
	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	28,98	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	22,92	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	42,18	
			Cantitatea totală de deșeuri	12829,92	Cantitatea totală de deșeuri	11602,46	Cantitatea totală de deșeuri	10489,65	
		Menajer	%	0,23		0,20		0,40	
		Stradal		0		0		0	
	Total trimestru	0,14							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1077,17	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1078,20	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	810,40	
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12829,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11602,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10489,65	
		%	8,40		9,29		7,73		
		Total trimestru	8,47						
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	12829,92	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11602,46	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10489,65	
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12829,92	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11602,46	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10489,65	
		%	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	12829,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11602,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10489,65	
		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	207497	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	9277	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	91665
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	3711108	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	15547290	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	8611728
		%	5,59		0,06		1,06	
	Total trimestru		2,24					
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	475466	Numărul total de utilizatori	475496	Numărul total de utilizatori	475494
	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	4179097,95	*Valoarea totală a facturilor încasate	17454648,18	*Valoarea totală a facturilor încasate	15015772,31
			Valoarea totală a facturilor emise	3918605	Valoarea totală a facturilor emise	15556567	Valoarea totală a facturilor emise	8703393
		%	187,29		214,3		368,34	
	Total trimestru		128,32					
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	3918605	*Valoarea totală a facturilor emise	15556567	*Valoarea totală a facturilor emise	8703393
		to	Cantitățile de servicii prestate	12761,46	Cantitățile de servicii prestate	11398,28	Cantitățile de servicii prestate	10190,05
	Persoane fizice	%	29,18		25,26		35,19	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		1607,37		2417,96		2661,20	
	Instituții publice							
	Stradal							
	Total trimestru			1129,36				
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	475466	Nr. total de utilizatori	475496	Nr. total de utilizatori	475494
	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 24.05.2018, respectiv 12.06.2018, 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 colectate 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 I 2018
-	Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2018
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.I -2018
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2018
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim I-2018
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim I-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

Ianuarie 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	66	0	0	0

Total	66	66	0	0
-------	----	----	---	---

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

Februarie 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	37	37	0	0
Total	37	37	0	0

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

Martie 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	38	38	0	0
Total	38	38	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 141 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 141 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

Ianuarie 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	7	7	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		7	7	0	0	

Februarie 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	82	82	0	0	
3	1.1mc	4	4	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		86	86	0	0	

Martie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	1	1	0	0	
2	240l	28	28	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		29	29	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

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

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12829,92
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	28,98

Februarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11602,46
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	22,92

Martie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10489,65
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	42,18

Procentul indicatorului este de 0,14 %

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

totală de deșeuri colectate

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12829,92
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	1077,17

Februarie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11602,46
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	1078,20

Martie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10489,65
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	810,40

Procentul indicatorului este de 8,47 %

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

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12829,92
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	12829,92

Februarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11602,46
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11602,46

Martie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10489,65
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10489,65

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

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	207497
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	3711108

Februarie 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	9277
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	15547290

Martie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	91665
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	8611728

Procentul indicatorului este de 2,24%

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

utilizatori pe categorii de utilizatori**Ianuarie 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	2728	-	-	-	
Operatori ec.	4191	-	-	-	
Total	475466	-	-	-	

Februarie 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	2729	-	-	-	-
Operatori ec.	4220	-	-	-	-
Total	475496	-	-	-	-

Martie 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	2733	-	-	-	-
Operatori ec.	4214	-	-	-	-
Total	475494	-	-	-	-

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