

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- 2019

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 lunile august și septembrie 2019, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 1539/22.08.2019 și 1688/18.09.2019, 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, pe toată perioada trimestrului II-2019.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. ROSAL GRUP S.A. Trim.II-2019

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	64	*Nr. contracte încheiate	68	*Nr. contracte încheiate	64	
			Nr. solicitări	64	Nr. solicitări	68	Nr. solicitări	64	
	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	64	*Nr. contracte încheiate în <10zile	68	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	64	
			Nr. total de solicitări	64	Nr. total de solicitări	68	Nr. total de solicitări	64	
	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	27	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	49	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	34	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	27	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	34	
	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	0	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	99	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	0	
			Nr. total de solicitări	0	Nr. total de solicitări	99	Nr. total de solicitări	0	
	1,1mc menajer	%	-	-	-	-			
	120 l menajer		-	-	-	-			
	240 l menajer		-	100	-	-			
	1,1 mc reciclabil		-	-	-	-			
	120 l reciclabil		-	-	-	-			
	240 l reciclabil		-	-	-	-			
	4 mc		-	100-	-	-			
	7 mc		-	-	-	-			
	5 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
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
			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	0	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	0	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	10797,14	Cantitatea totală de deșeuri	11787,53	Cantitatea totală de deșeuri	10643,85
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
Total trimestru		0						
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	317,64	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	121,95	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	592,35
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10797,14	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11787,53	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10643,85
		%	2,94		1,03		5,57	
	Total trimestru		3,18					
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		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	10797,14	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11787,53	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10643,85
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10797,14	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11787,53	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10643,85
		%	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	4996,50	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	4994,75	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	422775
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10797,14	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11787,53	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10643,85
	Menajer	%	46,28		42,37		39,72	
	Stradal							
	Total trimestru		21,40					
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	

	Agenți 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		0					
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	83771	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	25142	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	50434
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	13497070	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	12259130	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	17915408
		%	0,62		0,21		0,28	
	Total trimestru		0,37					
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	0	Numărul total de utilizatori	0	Numărul total de utilizatori	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		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	19261577	*Valoarea totală a facturilor încasate	12681517	*Valoarea totală a facturilor încasate	8027156
			Valoarea totală a facturilor emise	13580841	Valoarea totală a facturilor emise	12284272	Valoarea totală a facturilor emise	17965842
		%	125,62		120,78		61,12	
	Total trimestru		102,50					
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	13580841	*Valoarea totală a facturilor emise	12284272	*Valoarea totală a facturilor emise	17965842
		to	Cantitățile de servicii prestate	10298,58	Cantitățile de servicii prestate	11472,94	Cantitățile de servicii prestate	9947,54
	Persoane fizice							
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici							
	Instituții publice							
	Stradal							
	Total trimestru		63,47					
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	24	Nr. total de utilizatori	9	Nr. total de utilizatori	10
	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		0						
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul						
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	
	Persoane fizice	%	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 garantați 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	
			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	
			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	
			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		Nu este cazul						
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	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		0						

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 22.08.2019, respectiv 18.09.2019 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;
- 1.1.d. Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități;
- 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.i. Penalitățile totale contractuale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități;
- 1.2.j. Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.l. Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori;
- 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice
- 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;
- 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.
- 2.1.a. Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență.

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 -2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. II -2019
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. II-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trim II-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim II-2019

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 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	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
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	27	27	0	0
Total	27	27	0	0

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

Mai 2019

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
Instituții 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 2019

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
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	34	34	0	0
Total	34	34	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 110 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 110 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Aprilie 2019

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	0	0	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	5mc	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		0	0	0	0	

Mai 2019

Mar 2019

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	96	96	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	3	3	0	0	
5	5mc	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		99	99	0	0	

Iunie 2019

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	0	0	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	5 mc	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		0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
------------------	----	---------

Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10797,14
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	0

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11787,53
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	0

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10643,85
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	0

Procentul indicatorului este de 0,00%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10797,14
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	317,64

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11787,53
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	121,95

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10643,85
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	592,35

Procentul indicatorului este de 3,18%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10797,14
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10797,14

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11787,53
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11787,53

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10643,85
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10643,85

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 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	83771
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	13497070

Mai 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	25142
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	12259130

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	50434
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	17915408

Procentul indicatorului este de 0,37%

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
Andrei RADULESCU specialist reglementari
Monica POPA specialist reglementari

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

DIRECTOR GENERAL

Bogdan NICULESCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

Andrei RADULESCU
Specialist reglementari

George PAUN
specialist reglementari

Alina CĂLIN
administrator baza de date

Corina SALAGEAN
specialist reglementari

Monica POPA
specialist reglementari