

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 III- 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 noiembrie și decembrie 2019, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 2185/20.11.2019 și 2274/03.12.2019, 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 III-2019.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2019					
			Iulie 2019		August 2019		Septembrie 2019	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	86	*Nr. contracte încheiate	53	*Nr. contracte încheiate	71
			Nr. solicitări	86	Nr. solicitări	53	Nr. solicitări	71
	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 lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	86	*Nr. contracte încheiate în <10zile	53	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	71
			Nr. total de solicitări	86	Nr. total de solicitări	53	Nr. total de solicitări	71
	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	14	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	9	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	2
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	14	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	9	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	2
	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 total de reclamații		0			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0
Persoane fizice		%	-	-	-	-		
Asociații de locatari/proprietari			-	-	-	-		
Agenți economici			-	-	-	-		
Instituti public			-	-	-	-		

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	18,15	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	36,43	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	10965,96	Cantitatea totală de deșeuri	10476,61	Cantitatea totală de deșeuri	8841,00
	Menajer	%	0,17		0,35		0,37	
	Stradal		0		0		0	
Total trimestru		0,15						
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	689,78	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	57,47	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	73,54
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10965,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10476,61	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8841,00
		%	6,29		0,55		0,83	
	Total trimestru		2,56					
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	10965,96	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10476,61	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8841,00
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10965,96	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10476,61	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8841,00
		%	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	0,00	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0,00	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0,00
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10965,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10476,61	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8841,00
	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	99	Nr. total de reclamații	6
	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	100	*Reclamații rezolvate în <2 zile	100
			Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	100	Nr. total de reclamații justificate	100
	Persoane fizice		0		100		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		100	
	Agenți economici/menajer	%	0		0		100	
	Instituții publice/stradal		0		0		0	
	Total trimestru		100					
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	69651	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	25490	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	33349
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11596461	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	12685950	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	10257992
		%	0,60		0,20		0,33	
	Total trimestru		0,38					
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	11047841	*Valoarea totală a facturilor încasate	17083574	*Valoarea totală a facturilor încasate	16504287
			Valoarea totală a facturilor emise	11666112	Valoarea totală a facturilor emise	12711440	Valoarea totală a facturilor emise	10291341
		%	107,79		143,86		125,76	
	Total trimestru		125,80					
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	11666112	*Valoarea totală a facturilor emise	12711440	*Valoarea totală a facturilor emise	2126749
		to	Cantitățile de servicii prestate	487521	Cantitățile de servicii prestate	1038195	Cantitățile de servicii prestate	8324,78
	Persoane fizice							
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici							
	Instituții publice							
	Stradal							
	Total trimestru (TARIF MEDIU)		4680,21					
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	0	Nr. total de utilizatori	0	Nr. 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	

	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 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	
			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		
	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		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 26.11.2019, respectiv 03.12.2019 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 introdus 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 III -2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. III -2019
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. III-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trim III-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-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

Iulie 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	14	14	0	0
Total	14	14	0	0

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

August 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	9	9	0	0
Total	9	9	0	0

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

Septembrie 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	2	2	0	0
Total	2	2	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 25 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 25 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

Iulie 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	

August 2019

August 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	9	9	0	0	
3	1.1mc	13	13	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	5mc	1	1	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		23	23	0	0	

Septembrie 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	14	14	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	5 mc	3	3	0	0	
5	4mc	3	3	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	

Procentul indicatorului este de 100%

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

Iulie 2019

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

Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10965,96
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	18,15

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10476,61
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	36,43

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8841
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	32,80

Procentul indicatorului este de 0,15%

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

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10965,96
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	689,78

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10476,61
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	57,47

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8841
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	73,54

Procentul indicatorului este de 2,56%

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

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10965,96
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10965,96

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10476,61
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10476,61

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8841
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8841

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

Iulie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	69651
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	11596461

August 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	25490
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	12685950

Septembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	33349
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	10257992

Procentul indicatorului este de 0,38%

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