**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 Salubrizare-Eco Igienizare şi Cimitire***

**Aprobat**
**Director General**
**Adrian CRISTEA**

**RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE**
**a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul serviciului de salubrizare**
**S.C. ROSAL GRUP S.A. în trimestrul IV- 2019**

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru lunile februarie si martie 2019, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 292/12.02.2020 si 339/26.02.2020, personalul Compartimentului Salubrizare, Eco Igienizare si Cimitire, a efectuat la sediul operatorului verificari privind modul in care au fost calculate si evaluate performantele serviciilor de salubrizare prestate si oferite utilizatorilor, pe toata perioada trimestrului IV-2019.

AMRSP

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

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta | U.M | Trim IV | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Octombrie | | Noiembrie | | Decembrie | |
| **1.** | **INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI** | | | | | | | |
| **1.1.** | **Contractarea serviciilor de salubrizare** | | | | | | | |
| **1.1.a** | **Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori** | | ***Nr. contracte încheiate** | **48** | ***Nr. contracte încheiate** | **38** | ***Nr. contracte încheiate** | **11** |
| | | | **Nr. solicitări** | **48** | **Nr. solicitări** | **38** | **Nr. solicitări** | **11** |
| | *Persoane fizice* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | *Agenţi economici* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | *Instituţii publice* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | **Total trimestru** | | **100** | | | | | |
| **1.1.b** | **Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice** | | ***Nr. contracte încheiate în <10 zile** | **48** | ***Nr. contracte încheiate în <10zile** | **38** | ***Nr. contracte încheiate în <10 zile** | **11** |
| | | | **Nr. total de solicitări** | **48** | **Nr. total de solicitări** | **38** | **Nr. total de solicitări** | **11** |
| | *Persoane fizice* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | *Agenţi economici* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | *Instituţii publice* | % | *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** | **2** | ***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale** | **9** | ***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale** | **4** |
| | | | **Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile** | **2** | **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** | **4** |
| | *Persoane fizice* | % | - | | - | | - | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | % | - | | - | | - | |
| | *Agenţi economici* | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | *Instituţii publice* | % | - | | - | | - | |
| | **Total trimestru** | | **100** | | | | | |
| **1.1.d** | **Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi** | | ***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate** | **0** | ***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate** | **0** | ***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate** | **0** |
| | | | **Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii** | **0** | **Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii** | **0** | **Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii** | **0** |
| | *Menajer* | % | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | |
| | *Stradal* | % | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | |
| | *Alte categorii* | % | - | | - | | - | |
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **1.2** | **Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate** | | | | | | | |
| **1.2.a** | **Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări** | | ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate** | **0** | ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate** | **0** | ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate** | **8** |
| | | | **Nr. total de solicitări** | **0** | **Nr. total de solicitări** | **0** | **Nr. total de solicitări** | **8** |
| | *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 reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori** | | ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate** | **0** | ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate** | **0** | ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate** | **0** |
| | | | **Numărul total de reclamaţii** | **0** | **Numărul total de reclamaţii** | **0** | **Numărul total de reclamaţii** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | - | | - | | - | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | % | - | | - | | - | |
| | *Agenţi economici* | % | - | | - | | - | |
| | *Instituţii publice* | % | - | | - | | - | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **1.2.c** | **Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate** | | ***Nr. reclamaţii justificate** | **0** | ***Nr. reclamaţii justificate** | **0** | ***Nr. reclamaţii justificate** | **0** |
| | | | **Nr. total reclamaţii** | **0** | **Nr. total reclamaţii** | **0** | **Nr. total reclamaţii** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | - | | - | | - | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | - | | - | | - | |
| | *Agenţi economici* | | - | | - | | - | |
| | *Instituţii publice* | | - | | - | | - | |
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **1.2.d** | **Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare** | | ***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile** | **0** | ***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5zile** | **0** | ***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile** | **0** |
| | | | **Nr. total reclamaţii justificate** | **0** | **Nr. total reclamaţii justificate** | **0** | **Nr. total reclamaţii justificate** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | - | | - | | - | |
| | *Asociaţii de locatari /proprietari* | | - | | - | | - | |
| | *Agenţi economici* | | - | | - | | - | |
| | *Instituţii publice* | | - | | - | | - | |
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **1.2.e** | **Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale** | | *** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului** | **0** | *** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului** | **0** | *** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului** | **0** |
| | | | **Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale** | **0** | **Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale** | **0** | **Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi 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 agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale** | % | ***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică** | **0** | ***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică** | **0** | ***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică** | **0** |
| | | | **Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale** | **0** | **Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale** | **0** | **Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale** | **0** |
| | | | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | |
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **1.2.g** | **Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate** | to | ***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv** | **47,92** | ***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv** | **72** | ***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv** | **0** |
| | | | **Cantitatea totală de deşeuri** | **10596,45** | **Cantitatea totală de deşeuri** | **9458,55** | **Cantitatea totală de deşeuri** | **8188,80** |
| | *Menajer* | % | *0,45* | | *0,76* | | *0* | |
| | *Stradal* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **0,20** | | | | | |
| **1.2.h** | **Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate** | to | ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate** | **263,57** | ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate** | **80,27** | ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate** | **1,52** |
| | | | **Cantitatea totală de deşeuri colectate** | **10596,45** | **Cantitatea totală de deşeuri colectate** | **9458,55** | **Cantitatea totală de deşeuri colectate** | **8188,80** |
| | | % | *2,49* | | *0,85* | | *0,02* | |
| | **Total trimestru** | | **1,12** | | | | | |
| **1.2.i** | **Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi** | lei | ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale** | **0** | ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale** | **0** | ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale** | **0** |
| | | | **Valoarea prestaţiei pe activităţi** | **0** | **Valoarea prestaţiei pe activităţi** | **0** | **Valoarea prestaţiei pe activităţi** | **0** |
| | *Menajer* | % | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Stradal* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **0** | | | | | |
| **1.2.j** | **Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată** | to | ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract** | **10588,76** | ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract** | **9386,20** | ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract** | **8187,28** |
| | | | **Cantitatea totală de deşeuri colectată** | **10588,76** | **Cantitatea totală de deşeuri colectată** | **9386,20** | **Cantitatea totală de deşeuri colectată** | **8187,28** |
| | | % | *100* | | *100* | | *100* | |
| | **Total trimestru** | | **100** | | | | | |
| **1.2.k** | **Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate** | to | ***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate** | **0,00** | ***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate** | **0,00** | ***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate** | **0,00** |
| | | | **Cantitatea totală de deşeuri colectate** | **10588,76** | **Cantitatea totală de deşeuri colectate** | **9386,20** | **Cantitatea totală de deşeuri colectate** | **8187,28** |
| | *Menajer* | % | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Stradal* | | | | | | | |
| | **Total trimestru** | | **0** | | | | | |
| **1.2.l** | **Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori** | | ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate** | **7** | ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate** | **0** | ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate** | **0** |
| | | | **Nr. total de reclamaţii** | **7** | **Nr. total de reclamaţii** | **0** | **Nr. total de reclamaţii** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | *100* | | *0* | | *0* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | *0* | | *0* | | *0* | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Agenţi economici* | | *100* | | *0* | | *0* | |
| | *Instituţii publice* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **1.2.m** | **Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate** | | ***Nr. reclamaţii justificate** | **7** | ***Nr. reclamaţii justificate** | **0** | ***Nr. reclamaţii justificate** | **0** |
| | | | **Nr. total de reclamaţii** | **7** | **Nr. total de reclamaţii** | **0** | **Nr. total de reclamaţii** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | *100* | | *0* | | *0* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Agenţi economici* | | *100* | | *0* | | *0* | |
| | *Instituţii publice/stradal* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **100** | | | | | |
| **1.2.n** | **Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice** | | ***Reclamaţii rezolvate în <2 zile** | **0** | ***Reclamaţii rezolvate în <2 zile** | **0** | ***Reclamaţii rezolvate în <2 zile** | **0** |
| | | | **Nr. total de reclamaţii justificate** | **0** | **Nr. total de reclamaţii justificate** | **0** | **Nr. total de reclamaţii justificate** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | *100* | | *100* | | *0* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Agenţi economici/menajer* | | *100* | | *0* | | *0* | |
| | *Instituţii publice/stradal* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **100** | | | | | |
| **1.2.o** | **Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile** | lei | *** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile** | **1344** | *** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile** | **0** | *** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile** | **243251** |
| | | | **Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor** | **8102276** | **Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor** | **5182407** | **Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor** | **12341187** |
| | | % | *0,02* | | *0,00* | | *1,97* | |
| | **Total trimestru** | | **0,66** | | | | | |
| **1.3** | **Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor** | | | | | | | |
| **1.3.a** | **Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori** | | ***Numărul de reclamaţii privind facturarea** | **0** | ***Numărul de reclamaţii privind facturarea** | **0** | ***Numărul de reclamaţii privind facturarea** | **0** |
| | | | **Numărul total de utilizatori** | **0** | **Numărul total de utilizatori** | **0** | **Numărul total de utilizatori** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Agenţi economici* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Instituţii publice* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **0** | | | | | |
| **1.3.b** | **Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile** | | ***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile** | **0** | ***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile** | **0** | ***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile** | **0** |
| | | | **Reclamaţii privind facturarea** | **0** | **Reclamaţii privind facturarea** | **0** | **Reclamaţii privind facturarea** | **0** |
| | *Persoane fizice* | % | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Agenţi economici* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Instituţii publice* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **1.3.c** | **Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate** | | ***Nr. de reclamaţii justificate** | **0** | ***Nr. de reclamaţii justificate** | **0** | ***Nr. de reclamaţii justificate** | **0** |
| | | | **Nr. total reclamaţii privind facturarea** | **0** | **Nr. total reclamaţii privind facturarea** | **0** | **Nr. total reclamaţii 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 activităţi şi utilizatori** | lei | ***Valoarea totală a facturilor încasate** | **16843287** | ***Valoarea totală a facturilor î0ncasate** | **6960914** | ***Valoarea totală a facturilor încasate** | **8278332** |
| | | | **Valoarea totală a facturilor emise** | **8103620** | **Valoarea totală a facturilor emise** | **5182407** | **Valoarea totală a facturilor emise** | **12584438** |
| | | % | 194,02 | | 121,06 | | 91,34 | |
| | **Total trimestru** | | **135,47** | | | | | |
| **1.3.e** | **Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori** | lei | ***Valoarea totală a facturilor emise** | **8103620** | ***Valoarea totală a facturilor emise** | **5182407** | ***Valoarea totală a facturilor emise** | **12584438** |
| | | to | **Cantităţile de servicii prestate** | **10370,31** | **Cantităţile de servicii prestate** | **9288,41** | **Cantităţile de servicii prestate** | **11015,78** |
| | *Persoane fizice* | | | | | | | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | | | | | | |
| | *Agenţi economici* | | | | | | | |
| | *Instituţii publice* | | | | | | | |
| | *Stradal* | | | | | | | |
| | **Total trimestru (TARIF MEDIU)** | | **102,33** | | | | | |
| **1.4** | **Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor** | | | | | | | |
| **1.4.a** | **Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi 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* | |
| | *Asociaţii de locatari/proprietari* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Agenţi economici* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Instituţii 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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI** | | | | | | | |
| **2.1** | **Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului** | | | | | | | |
| **2.1.a** | **Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă** | | ***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă** | **0** | ***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă** | **0** | ***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă** | **0** |
| | **Total trimestru** | | **0** | | | | | |
| **2.1.b** | **Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate** | | ***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate** | **0** | ***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate** | **0** | ***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate** | **0** |
| | **Total trimestru** | | **0** | | | | | |
| **2.2** | **Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii** | | ***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii** | **0** | ***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii** | **0** | ***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii** | **0** |
| | **Total trimestru** | | **0** | | | | | |
| **2.2.b** | **Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii** | lei | ***Valoarea despăgubirilor acordate de operator** | **0** | ***Valoarea despăgubirilor acordate de operator** | **0** | ***Valoarea despăgubirilor acordate de operator** | **0** |
| | | | **Valoarea totală facturată aferentă activităţii** | **0** | **Valoarea totală facturată aferentă activităţii** | **0** | **Valoarea totală facturată aferentă activităţii** | **0** |
| | | % | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | | *Nu este cazul* | |
| | **Total trimestru** | | **Nu este cazul** | | | | | |
| **2.2.c** | **Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.** | | ***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.** | **0** | ***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi** | **0** | ***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi** | **0** |
| | *Menajer* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Stradal* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | *Alte activităţi* | | *0* | | *0* | | *0* | |
| | **Total trimestru** | | **0** | | | | | |

**REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.**

**A. Concluzii şi precizării asupra informaţiilor din Raport, asupra bazelor de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.**

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

**B. Concluzii privind verificările informaţiilor primare din documentele operatorului şi corectitudinea evaluării următorilor indicatori**:

În data de 20.02.2020**,** respectiv 03.03.2020 reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare. Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

| | |
|---|---|
| - | 1.1.c. Numărul de solicitari 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 precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări. |
| - | 1.2.g Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate; |
| - | 1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate; |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate; |
| - | 1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor; |
| - | 1.3.d Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori |
| - | 1.3.e Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori |

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim IV -2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul IV-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim. IV -2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim. IV-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim IV-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim IV-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

***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***

***Octombrie 2019***

| Categ. de utilizatori | Tipuri de activitati | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Menajer | | Stradal | |
| | Nr. total de solicitări de modificari | Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile | Nr. total de solicitări de modificari | Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* |
| **Instituţii 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** |

| | |
|---|---|
| **Procent pentru asociaţiile de proprietari** | **0** |
| **Procent pentru operatorii economici** | **100 %** |
| **Procent pentru persoane fizice** | **0** |
| **Procent pentru instituţii publice** | **0** |

***Noiembrie 2019***

| **Categ. de utilizatori** | **Tipuri de activitati** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Menajer** | | **Reciclare** | |
| | **Nr. total de solicitări de modificări** | **Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile** | **Nr. total de solicitări de modificari** | **Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile** |
| ***0*** | *1* | *2* | *3* | *4* |
| **Institutii publice** | *0* | *0* | *0* | *0* |
| **Persoane fizice** | *0* | *0* | *0* | *0* |
| **As.propr/locatari** | *0* | *0* | *0* | *0* |
| **Operatori economici** | *9* | *9* | *0* | *0* |
| **Total** | **9** | **9** | **0** | **0** |

| | |
|---|---|
| **Procentul pentru asociaţiile de proprietari** | 0 |
| **Procentul pentru operatorii economici** | **100%** |
| **Procent pentru persoane fizice** | **0** |
| **Procent pentru instituţii publice** | **0** |

***Decembrie 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 modificari 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** | *4* | *4* | *0* | *0* |
| **Total** | **4** | **4** | **0** | **0** |

| | |
|---|---|
| **Procentul pentru persoanele fizice** | 0 |
| **Procentul pentru asociaţiile de proprietari** | 0 |
| **Procentul pentru operatorii economici** | **100%** |
| **Procent pentru instituţii publice** | **0** |

*Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 15 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 15 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.*

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

***Octombrie 2019***

| **Nr. crt.** | **Tip şi dimensiuni** | **Număr recipiente** | | | | **Observaţii** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **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** | |

AMRSP

*Noiembrie 2019*

| Nr. crt. | Tip şi dimensiuni | Număr recipiente | | | | Observaţii |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 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 | |

*Decembrie 2019*

| Nr. crt. | Tip şi dimensiuni | Număr recipiente | | | | Observaţii |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Menajer | | Reciclabil | | |
| | | Solicitări recipiente | Recipiente asigurate | Solicitări recipiente | Recipiente asigurate | |
| 1 | 120l | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 2 | 240l | 8 | 8 | 0 | 0 | |
| 3 | 1.1mc | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 4 | 5 mc | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 5 | 4mc | 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 | | 8 | 8 | 0 | 0 | |

***Procentul indicatorului este de 100%***

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

*Octombrie 2019*

| Indicator 1.2.g. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 10596,45 |
| Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv | t | 47,92 |

*Noiembrie 2019*

| Indicator 1.2.g. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 9458,55 |
| Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv | t | 72,00 |

*Decembrie 2019*

| Indicator 1.2.g. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 8188,80 |
| Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv | t | 0,00 |

***Procentul indicatorului este de 0,20%***

***Indicatorul 1.2.h.*** ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

*Octombrie 2019*

| Indicator 1.2.h. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 10596,45 |
| Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate | t | 263,57 |

*Noiembrie 2019*

| Indicator 1.2.h. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 9458,55 |
| Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate | t | 80,27 |

ANMRSR

***Decembrie 2019***

| Indicator 1.2.h. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 8188,80 |
| Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate | t | 1,52 |

***Procentul indicatorului este de 1,12%***

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

***Octombrie 2019***

| Indicator 1.2.g. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 10588,76 |
| Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract | t | 10588,76 |

***Noiembrie 2019***

| Indicator 1.2.g. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 9386,20 |
| Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract | t | 9386,20 |

***Decembrie 2019***

| Indicator 1.2.g. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Cantitatea totală de deşeuri colectate | t | 8187,28 |
| Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract | t | 8187,28 |

***Procentul indicatorului este de 100 %***

***Indicatorul 1.2.o.*** ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

***Octombrie 2019***

| Indicator 1.2.o. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile | lei | 1344 |
| Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor | lei | 8102276 |

***Noiembrie 2019***

| Indicator 1.2.o | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile | lei | 0 |
| Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor | lei | 5182407 |

***Decembrie 2019***

| Indicator 1.2.o. | UM | Valoare |
|---|---|---|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile | lei | 243251 |
| Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor | lei | 12341187 |

***Procentul indicatorului este de 0,66%***

La verificarea indicatorilor de performanţă, 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
Monica POPA specialist reglementari

***Din partea*** **S.C. ROSAL GRUP S.A.**
**DIRECTOR GENERAL**
**Bogdan NICULESCU**

***Din partea AMRSP***
**Ing. Madalina COLIU**
**Director Servicii**

**George PAUN**
**specialist reglementari**

**Corina SALAGEAN**
**specialist reglementari**

AMRSP