

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 de Salubritate-Eco Igienizare si 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. in trimestrul II-2020

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna octombrie 2020, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele nr. 1296/12.10.2020 și 1325/20.10.2020, 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-2020.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. ROSAL GRUP S.A. Trimestrul II-2020

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul II-2020					
			Aprilie 2020		Mai 2020		Iunie 2020	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Numarul de contracte încheiate	4	Numarul de contracte încheiate	10	Nrumarul de contracte încheiate	5
			Numarul de solicitări	4	Numarul de solicitări	10	Numarul de solicitări	5
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		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	4	Nr. contracte încheiate în <10zile	10	Nr. contracte încheiate în <10 zile	5
			Nrumarul total de solicitări	4	Numarul total de solicitări	10	Numarul total de solicitări	5
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		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		Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	8	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	7	Nrumarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	2
			Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	8	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	7	Numarul total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	2
	Persoane fizice	%	-		-		-	
	Asociații de locatari/proprietari		-		-			
	Agenți economici		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
			Nrumarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Numarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Numarul total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul			
	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 nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precolectare asigurate	13	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	15	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	2
			Numarul total de solicitări	13	Numarul total de solicitări	15	Numarul total de solicitări	2
	1,1mc menajer	%	-		-		-	
	120 l menajer		-		-			
	240 l menajer		13		15			
	1,1 mc reciclabil		-		-			
	120 l reciclabil		-		-			
	240 l reciclabil		-		-			
	4 mc		-		-			
	5 mc		-		2			
	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	33	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	67
		Numărul total de reclamații		33	Numărul total de reclamații	67	Numărul total de reclamații	116

	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	33	Nr. reclamații rezolvate	67	Nr. reclamații rezolvate	116
			Nr. total reclamații	33	Nr. total reclamații	67	Nr. total reclamații	116
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		Nr.eclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile		Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile		Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	
			Nr. total reclamații justificate		Nr. total reclamații justificate		Nr. total reclamații justificate	
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari /proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
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
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			0	0	0			
			Nu este cazul					
	Total trimestru							
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul					
	Total trimestru							
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	55,69	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	75,30	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	66,35
			Cantitatea totală de deșeuri	9698,72		10462,96	Cantitatea totală de deșeuri	11014,55
	Menajer	%	0,74	0,99	0,64			
	Stradal		0,40					
Total trimestru								
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	155,92	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	214,66	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	98,75
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9698,72	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10462,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11014,55
		%	1,61	2,05	0,9			
	Total trimestru		1,52					
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	9698,72	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10462,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11014,55
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9698,72	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10462,96	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11014,55
		%	100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	0
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9698,72	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10462,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11014,55

		%	0		0		0	
Total trimestru			0					
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numarul 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
			Numarul total de reclamații	0	Numarul total de reclamații	0	Numarul 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 nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Numarul de reclamații justificate	0	Numarul de reclamații justificate	0	Numarul de reclamații justificate	0
			Numarul total de reclamații	0	Numarul total de reclamații	0	Numarul total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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
			Numarul total de reclamații justificate	0	Numarul total de reclamații justificate	0	Numarul total de reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	221062	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	125766	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	117632
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	10207431	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	10256802	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	922345
		%	0,22		0,21		4,10	
	Total trimestru		1,51					
1.3 Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor								
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	475496	Numărul total de utilizatori	475392	Numărul total de utilizatori	475396
	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	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	Nu este cazul	Nr. de reclamații justificate	Nu este cazul	Nr. de reclamații justificate	Nu este cazul
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
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	5838083	Valoarea totală a facturilor încasate	13292157	Valoarea totală a facturilor încasate	3372067
			Valoarea totală a facturilor emise	10229537	Valoarea totală a facturilor emise	10278538	Valoarea totală a facturilor emise	960175
		%	0,57		1,29		3,51	
	Total trimestru		109,16					
1.3.e	Valoar ea totală a facturilor emise raportată la cantitățile	lei	Valoarea totală a facturilor emise	10229537	Valoarea totală a facturilor emise	10278538	Valoarea totală a facturilor emise	960175

	de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	to	Cantitățile de servicii prestate	9698,72	Cantitățile de servicii prestate	10462,96	Cantitățile de servicii prestate	11014,56
	Persoane fizice							
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici				-		-	
			-		-		-	
	Instituții publice			-		-		-
			-		-		-	
	Stradal			-		-		-
	-			-		-		-
Total trimestru			206,05					
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	475496	Nr. total de utilizatori	475392	Nr. total de utilizatori	475396
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		Nu este cazul						
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		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	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		0						
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Numarul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		0					
2.1.b	Numarul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		Numarul. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	Numarul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	Numarul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		0					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	Nrumarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectăriicondițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	lei	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0
		%						
	Total trimestru		0					
2.2.c	Numarul de neconformități constatate de autoritatea		Numarul de neconformități constatate de	0	Numarul de neconformități constatate de	0	Numarul de neconformități constatate de	0

	administrației publice locale, pe activități.		autoritatea administrației publice locale, pe activități.		autoritatea administrației publice locale, pe activități		autoritatea administrației publice locale, pe activități	
	Menajer		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte activități		0		0		0	
	Total trimestru				0			

AMRSP

A. Concluzii și precizări despre informațiile din bazele 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 din documentele operatorului și corectitudinea evaluării indicatorilor de performanță.

În data de 15.10.2020, respectiv 27.10.2020, 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 care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță.

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.1.c. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;
-	1.2.a. Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
-	1.2.h. Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;
-	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 deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;
-	1.2.j. Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;
-	1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.**, a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de către AMRSP următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II -2020
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2020
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. II-2020
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. II-2020
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim II-2020

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.

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. În primul rând, s-a urmărit în analiza efectuată de A.M.R.S.P. dacă informațiile din bazele de date pentru indicatorii de performanță au corespundență în documentele primare de lucru ale operatorului, apoi s-a verificat dacă evaluările operatorului au fost corecte în ceea ce privește nivelul indicatorilor de performanță din Raportul pe trimestrul II 2020.

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 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activități			
	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
Instituiții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0
Operatori economici	8	8	0	0

Total	8	8	0	0
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul			
Procentul pentru operatorii economici	100%			
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul			
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul			

Mai 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari 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	7	7	0	0
Total	7	7	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

Iunie 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari 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	2	2	0	0
Total	2	2	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	Nu este cazul
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 17 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 17 solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Aprilie 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120 l	0	0	0	0
2	240 l	13	13	0	0
3	1,1mc	0	0	0	0
4	5mc	0	0	0	0
5	4mc	0	0	0	0

Mai 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120 l	0	0	0	0
2	240 l	15	15	0	0
3	1,1mc	0	0	0	0
4	5mc	0	0	0	0
5	4mc	0	0	0	0

Iunie 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120 l	0	0	0	0
2	240 l	0	0	0	0
3	1,1mc	0	0	0	0
4	5mc	2	2	0	0
5	4mc	0	0	0	0

Procentul indicatorului este de **100%**, ceea ce înseamnă că operatorul a răspuns afirmativ la toate solicitările utilizatorilor.

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

Aprilie 2020	
Cantitatea totală de deșuri colectate (t)	9 698,72
Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate (t)	155,92
Mai 2020	
Cantitatea totală de deșuri colectate (t)	10 462,96
Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate (t)	214,66
Iunie 2020	
Cantitatea totală de deșuri colectate (t)	11 014,55
Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate (t)	98,75

Procentul indicatorului este de **1,52%**.

Indicatorul 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.*

Aprilie 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamații	Nr. total de reclamații rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamații	Nr. total de reclamații rezolvate	Valoare Indicator %
Instituii publice	0	0	100	-	-	-
Persoane fizice	29	29	100	-	-	-
Asociații proprietari	2	2	100	-	-	-
Operatori economici	2	2	100	-	-	-
Total	33	33	100	-	-	-

Mai 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr. total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr. total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	0	0	100	-	-	-
Persoane fizice	26	26	100	-	-	-
Asociatii proprietari	12	12	100	-	-	-
Operatori economici	29	29	100	-	-	-
Total	67	67	100	-	-	-

Iunie 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr. total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr. total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	6	6	100	-	-	-
Persoane fizice	70	70	100	-	-	-
Asociatii proprietari	14	14	100	-	-	-
Operatori economici	26	26	100	-	-	-
Total	116	116	100	-	-	-

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numărul de reclamații rezolvate fiind în procent de **100%** în trimestrul II-2020.

Indicatorul 1.2.d. Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare.

Procentul indicatorului este de **100%**.

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

Aprilie 2020	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	9 698,72
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv (t)	55,69
Mai 2020	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	10 462,96
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv (t)	75,30
Iunie 2020	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	11 014,55
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv (t)	66,35

Din calculele reprezentanților AMRSP valoarea corectă a indicatorului este de **0,63** și nu **0,40** așa cum a calculat operatorul.

Indicatorul 1.2.j. Cantitatea de deșuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectate

Aprilie 2020	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	9 746,38
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract (t)	9 746,38
Mai 2020	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	10 598,28
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract (t)	10 598,28
Iunie 2020	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	11 014,55
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	11 014,55

Procentul indicatorului este de **100%**

Indicatorul 1.2.o. Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Aprilie 2020	
Valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor (lei)	10 207 431
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor (lei)	22 106
Mai 2020	
Valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor (lei)	10 256 802
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor (lei)	21 736
Iunie 2020	
Valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor (lei)	922 345
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor (lei)	37 830

Procentul indicatorului este de **1,51%**

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

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

Cristina IONITA

Din partea AMRSP

Andrei RADULESCU

George PAUN

specialist reglementari

specialist reglementari

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

DIRECTOR GENERAL

Bogdan NICULESCU

Din partea AMRSP

Ing. Madalina COLIU

Director Servicii

Andrei Radulescu

specialist reglementari

George PĂUN

specialist reglementari