

## Municipiul Bucuresti

### Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO74TREZ70521F155000XXX

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti

Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63

e-mail : [secretariat@amrsp.com.ro](mailto:secretariat@amrsp.com.ro);

[www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)



---

*Compartimentul Iluminat, Taximetrie, Salubritate și administrare a domeniului public și privat*

**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 IV 2021**

În conformitate cu atribuțiile AMRSP conferite de către HCGMB nr. 339/2009 și HCGMB nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna martie 2022, transmis la SC ROSAL GRUP SA prin adresa nr. 218/17.03.2022, personalul Compartimentului Iluminat, Taximetrie, Salubritate și administrare a domeniului public și privat, 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 IV -2021.

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ- SC ROSAL GRUP SA Trim. IV-2021**

| Nr. crt.                          | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                              | U.M | Trimestrul IV 2021                                                                                                                                                                                             |               |                                                                                           |               |                                                                                           |     |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Octombrie 2021                                                                                                                                                                                                 |               | Noiembrie 2021                                                                            |               | Decembrie 2021                                                                            |     |
| 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                                                                                                                                                                                       | 0             | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 0             | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 0   |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. solicitări                                                                                                                                                                                                 | 0             | Nr. solicitări                                                                            | 0             | Nr. solicitări                                                                            | 0   |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %   | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 0                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                                           |               |                                                                                           |     |
| 1.1.b                             | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                           |     | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                                                                                                                                           | 0             | *Nr. contracte încheiate în <10zile                                                       | 0             | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                      | 0   |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări                                                                                                                                                                                        | 0             | Nr. total de solicitări                                                                   | 0             | Nr. total de solicitări                                                                   | 0   |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %   | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 0                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                                           |               |                                                                                           |     |
| 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                                                                                                                                                         | 0             | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 0             | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 0   |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile                                                                                                                            | 0             | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 0             | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 0   |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %   | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 0                                                                                                                                                                                                              | 0             | 0                                                                                         | 0             |                                                                                           |     |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 0                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                                           |               |                                                                                           |     |
| 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                                          | 0             | *Numărul de recipiente de precolectare asigurate                                          | 0   |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări                                                                                                                                                                                        | 0             | Nr. total de solicitări                                                                   | 0             | Nr. total de solicitări                                                                   | 0   |
|                                   | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                  | %   | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 120 l menajer                                                                                                                                                                                  |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 240 l menajer                                                                                                                                                                                  |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                              |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                               |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 240 l reciclabil                                                                                                                                                                               |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 4 mc                                                                                                                                                                                           |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 7 mc                                                                                                                                                                                           |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 5 mc                                                                                                                                                                                           |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | 20 mc                                                                                                                                                                                          |     | -                                                                                                                                                                                                              | -             | -                                                                                         | -             |                                                                                           |     |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |               |                                                                                           |               |                                                                                           |     |
|                                   | 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                 | 160           | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate                 | 101 |
| Numărul total de reclamații       |                                                                                                                                                                                                | 160 |                                                                                                                                                                                                                |               | Numărul total de reclamații                                                               | 101           | Numărul total de reclamații                                                               | 90  |
| Persoane fizice                   |                                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100                                                                                       | 100           |                                                                                           |     |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100                                                                                       | 100           |                                                                                           |     |
| Agenți economici                  |                                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100                                                                                       | 100           |                                                                                           |     |
| Institutii publice                |                                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 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                                                              | 160                                                           | *Nr. reclamații justificate                                                              | 101                                                           | *Nr. reclamații justificate                                                              | 90                                                            |
|                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | Nr. total reclamații                                                                     | 160                                                           | Nr. total reclamații                                                                     | 101                                                           | Nr. total reclamații                                                                     | 90                                                            |
|                 | 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                                                                                      |                                                               |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |
| 1.2.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                                          | 160                                                           | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile                                           | 101                                                           | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile                                          | 90                                                            |
|                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | Nr. total reclamații justificate                                                         | 160                                                           | Nr. total reclamații justificate                                                         | 101                                                           | Nr. total reclamații justificate                                                         | 90                                                            |
|                 | 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                                                                                      |                                                               |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |
| 1.2.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                     | 203,53                                                                                   | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                     | 180,50                                                                                   | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                     |
|                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 9454,94                                                       | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 8146,10                                                       | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 7793,83                                                       |
|                 | %                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                   | 2,15                                                                                     | 2,22                                                          | 2,07                                                                                     |                                                               |                                                                                          |                                                               |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | 0                                                                                                                                                 | 0                                                                                        | 0                                                             |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |
| Total trimestru |                                                                                                                                                                                                         | 2,15                                                                                                                                              |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |
| 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                                    | 157,36                                                        | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 201,90                                                        | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 183,72                                                        |
|                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 9454,94                                                       | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 8146,10                                                       | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 7793,83                                                       |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | %                                                                                                                                                 | 1,66                                                                                     | 2,48                                                          | 2,36                                                                                     |                                                               |                                                                                          |                                                               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | 2,17                                                                                     |                                                               |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |
| 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                                                             |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | %                                                                                                                                                 | 0                                                                                        | 0                                                             | 0                                                                                        |                                                               |                                                                                          |                                                               |
|                 | 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                              | 13911,50                                                      | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 14311,96                                                      | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 14249,71                                                      |
|                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 13911,50                                                      | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 14311,96                                                      | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 14249,71                                                      |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | %                                                                                                                                                 | 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                                                   | 13911,50                                                      | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 14311,96                                                      | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 14249,71                                                      |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | %                                                                                                                                                 | 0                                                                                        | 0                                                             | 0                                                                                        |                                                               |                                                                                          |                                                               |
|                 | 0                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                   | 0                                                                                        | 0                                                             |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | 0                                                                                        |                                                               |                                                                                          |                                                               |                                                                                          |                                                               |
| 1.2.l           | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori |                                                                                                                                                   | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  | 0                                                             | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  | 0                                                             | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  | 0                                                             |
|                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   | Nr. total de reclamații                                                                  | 0                                                             | Nr. total de reclamații                                                                  | 0                                                             | Nr. total de reclamații                                                                  | 0                                                             |
|                 | %                                                                                                                                                                                                       | Nu este cazul                                                                                                                                     |                                                                                          | Nu este cazul                                                 |                                                                                          | Nu este cazul                                                 |                                                                                          |                                                               |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Nu este cazul                                                                                                                                     |                                                                                          | Nu este cazul                                                 |                                                                                          | Nu este cazul                                                 |                                                                                          |                                                               |

|                 |                                                                                                                                                           |      |                                                                          |          |                                                                          |          |                                                                          |          |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|----------|
|                 | Agenții 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                                                            |          |                                                                          |          |                                                                          |          |
| 1.2.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                                                                                                                                           | %    | 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        |
|                 |                                                                                                                                                           |      | Nr. total de reclamații justificate                                      | 0        | Nr. total de reclamații justificate                                      | 0        | Nr. 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, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | lei  | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 26750    | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 81105    | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 40694    |
|                 |                                                                                                                                                           |      | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor | 10055966 | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor | 14477423 | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor | 13521099 |
|                 |                                                                                                                                                           | %    | 0,27                                                                     |          | 0,56                                                                     |          | 0,30                                                                     |          |
|                 | 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                                                                                                                                           | %    | 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.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                                           | 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                                   | 11472148 | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 10997495 | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 10936546 |
|                 |                                                                                                                                                           |      | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 10082716 | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 14558527 | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 13561792 |
|                 |                                                                                                                                                           | %    | 1,14                                                                     |          | 0,76                                                                     |          | 0,81                                                                     |          |
| Total trimestru |                                                                                                                                                           | 0,90 |                                                                          |          |                                                                          |          |                                                                          |          |
| 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                                      | 10082716 | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 14558527 | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 13561792 |
|                 |                                                                                                                                                           | to   | Cantitățile de servicii prestate                                         | 13911,50 | Cantitățile de servicii prestate                                         | 14311,96 | Cantitățile de servicii prestate                                         | 14249,71 |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                           |      | -                                                                        |          | -                                                                        |          | -                                                                        |          |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |      | -                                                                        |          | -                                                                        |          | -                                                                        |          |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                          |      | -                                                                        |          | -                                                                        |          | -                                                                        |          |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                        |      | -                                                                        |          | -                                                                        |          | -                                                                        |          |
|                 | Stradal                                                                                                                                                   |      | -                                                                        |          | -                                                                        |          | -                                                                        |          |
|                 | Total trimestru (TARIF MEDIU)                                                                                                                             |      | 0,10                                                                     |          |                                                                          |          |                                                                          |          |
| 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                                                                                                                                           | %    | 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                                                                                                                                                                      |   |
|       | 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 |
|       |                                                                                                                                                                                       | %   | 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                                                                                                                                                                       | %   | 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                                                                                                                                                                      |   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                                                   |     |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2.1   | Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului                                                                                                            |     |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2.1.a | Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                                                         |     | *Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență                                                                                                         | 0 | *Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență                                                                                                         | 0 | *Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență                                                                                                         | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     | 0                                                                                                                                                                                  |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2.1.b | Numărul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      |     | *Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      | 0 | *Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      | 0 | *Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     | 0                                                                                                                                                                                  |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2.2   | Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                         |     |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2.2.a | Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |     | *Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității | 0 | *Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității | 0 | *Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     | 0                                                                                                                                                                                  |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității                                              | lei | *Valoarea despăgubirilor acordate de operator                                                                                                                                      | 0 | *Valoarea despăgubirilor acordate de operator                                                                                                                                      | 0 | *Valoarea despăgubirilor acordate de operator                                                                                                                                      | 0 |
|       |                                                                                                                                                                                       |     | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 0 | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 0 | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 0 |
|       |                                                                                                                                                                                       | %   | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     | 0                                                                                                                                                                                  |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |
| 2.2.c | Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |     | *Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     | 0 | *Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități                                                                                      | 0 | *Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități                                                                                      | 0 |
|       | Menajer                                                                                                                                                                               |     | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   |
|       | Stradal                                                                                                                                                                               |     | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   |
|       | Alte activități                                                                                                                                                                       |     | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   | 0                                                                                                                                                                                  |   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     | 0                                                                                                                                                                                  |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                    |   |

## REZULTATELE MONITORIZĂRII AMRSP

### 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 **29.03.2022** reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare.

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- 1.2.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 deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.h Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.o Valoarea aferentă activității de colectare a deșurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșurilor;

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- Centralizator cu nr de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate aferent trim. IV-2021
- Centralizator cu cantitatea de deșuri colectată selectiv din trim. IV-2021
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate din trim. IV-2021
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract aferent trim. IV-2021
- Centralizator cu cantitatea aferentă activității de colectare a deșurilor totală facturată aferent trim. IV 2021

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 1.2.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

#### Octombrie 2021

| Categoriile de utilizatori | Tipuri de activitati   |                             |                                     |                        |                             |                                     |  |
|----------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--|
|                            | Menajer                |                             |                                     | Reciclare              |                             |                                     |  |
|                            | Nr.total<br>reclamatii | Constatarea<br>operatorului | Nr.total<br>reclamatii<br>rezolvate | Nr total<br>reclamații | Constatarea<br>operatorului | Nr.total<br>reclamatii<br>rezolvate |  |
|                            |                        | Justificata                 |                                     |                        | Justificata                 |                                     |  |
| Instituții Pub.            | 5                      | 5                           | 5                                   | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| Persoane fiz               | 136                    | 136                         | 136                                 | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| As. Prop.                  | 2                      | 2                           | 2                                   | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| Op. Ec.                    | 17                     | 17                          | 17                                  | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| Total                      | 160                    | 160                         | 160                                 | 0                      | 0                           | 0                                   |  |

#### Noiembrie 2021

| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                             |                                     |                        |                             |                                     |
|--------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
|                          | Menajer                |                             |                                     | Reciclare              |                             |                                     |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Constatarea<br>operatorului | Nr.total<br>reclamatii<br>rezolvate | Nr total<br>reclamații | Constatarea<br>operatorului | Nr.total<br>reclamatii<br>rezolvate |
|                          |                        | Justificata                 |                                     |                        | Justificata                 |                                     |
| Instituții Pub.          | -                      | -                           | -                                   | 0                      | 0                           | 0                                   |
| Persoane fiz             | 58                     | 58                          | 58                                  | 0                      | 0                           | 0                                   |
| As. Prop.                | 6                      | 6                           | 6                                   | 0                      | 0                           | 0                                   |

|         |     |     |     |   |   |   |  |
|---------|-----|-----|-----|---|---|---|--|
| Op. Ec. | 37  | 37  | 37  | 0 | 0 | 0 |  |
| Total   | 101 | 101 | 101 | 0 | 0 | 0 |  |

#### Decembrie 2021

Decembrie 2021

| Categoriile de utilizatori | Tipuri de activitati   |                             |                                     |                        |                             |                                     |  |
|----------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--|
|                            | Menajer                |                             |                                     | Reciclare              |                             |                                     |  |
|                            | Nr.total<br>reclamatii | Constatarea<br>operatorului | Nr.total<br>reclamatii<br>rezolvate | Nr total<br>reclamații | Constatarea<br>operatorului | Nr.total<br>reclamatii<br>rezolvate |  |
|                            |                        | Justificata                 |                                     |                        | Justificata                 |                                     |  |
| Instituții Pub.            | -                      | -                           | -                                   | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| Persoane fiz               | 58                     | 58                          | 58                                  | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| As. Prop.                  | 2                      | 2                           | 2                                   | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| Op. Ec.                    | 30                     | 30                          | 30                                  | 0                      | 0                           | 0                                   |  |
| Total                      | 90                     | 90                          | 90                                  | 0                      | 0                           | 0                                   |  |

Procentul indicatorului este de 100%

**Indicatorul 1.2.d** Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare

Procentul indicatorului este de 100%

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

#### Octombrie 2021

| Indicator 1.2.g.                                | UM | Valoare |
|-------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv | t  | 203,53  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate          | t  | 9454,94 |

#### Noiembrie 2021

| Indicator 1.2.g.                                | UM | Valoare |
|-------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv | t  | 180,50  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate          | t  | 8146,10 |

#### Decembrie 2021

| Indicator 1.2.g.                                | UM | Valoare |
|-------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv | t  | 161,49  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate          | t  | 7793,83 |

Procentul indicatorului este de 2,15 %

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

#### Octombrie 2021

| Indicator 1.2.h.                                     | UM | Valoare |
|------------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate | t  | 157,36  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate               | t  | 9454,94 |

#### Noiembrie 2021

| Indicator 1.2.h.                                     | UM | Valoare |
|------------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate | t  | 201,90  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate               | t  | 8146,10 |

#### Decembrie 2021

| Indicator 1.2.h.                                     | UM | Valoare |
|------------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate | t  | 183,72  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate               | t  | 7793,83 |

Procentul indicatorului este de 2,17%

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

**cantitatea totală de deșeuri colectate**

**Octombrie 2021**

| Indicator 1.2.j                                            | UM | Valoare  |
|------------------------------------------------------------|----|----------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract | t  | 13911,50 |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate                     | t  | 13911,50 |

**Noiembrie 2021**

| Indicator 1.2.j                                            | UM | Valoare  |
|------------------------------------------------------------|----|----------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract | t  | 14311,96 |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate                     | t  | 14311,96 |

**Decembrie 2021**

| Indicator 1.2.j                                            | UM | Valoare  |
|------------------------------------------------------------|----|----------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract | t  | 14249,71 |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate                     | t  | 14249,71 |

**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

**Octombrie 2021**

| Indicator 1.2.o.                                                   | UM  | Valoare  |
|--------------------------------------------------------------------|-----|----------|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | lei | 26750    |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor     | lei | 10055966 |

**Noiembrie 2021**

| Indicator 1.2.o.                                                   | UM  | Valoare  |
|--------------------------------------------------------------------|-----|----------|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | lei | 81105    |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor     | lei | 14477423 |

**Decembrie 2021**

| Indicator 1.2.o.                                                   | UM  | Valoare  |
|--------------------------------------------------------------------|-----|----------|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | lei | 40694    |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor     | lei | 13521099 |

**Procentul indicatorului este de 0,38%**

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

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

Cristina IONIȚĂ

*Din partea AMRSP*

Liviu UCĂ

Șef compartiment

George PĂUN

Specialist reglementari

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

**DIRECTOR GENERAL**

**Bogdan NICULESCU**

**Din partea AMRSP**

**Ing. Mădălina COLIU**

**Director Servicii**

**Liviu UCĂ**

**Șef compartiment**

**George PĂUN**

**Specialist reglementări**

AMRSP