

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;

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 II 2022**

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 Octombrie 2022, transmis la S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresa nr. 891/28.09.2022, 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 II 2022.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ- SC ROSAL GRUP SA Trim. II-2022

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul II 2022						
			Aprilie 2022		Mai 2022		Iunie 2022		
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	99	*Nr. contracte încheiate	182	*Nr. contracte încheiate	395	
			Nr. solicitări	99	Nr. solicitări	182	Nr. solicitări	395	
	Persoane fizice	%	29	68	326				
	Asociații de locatari/proprietari		9	35	3				
	Agenți economici		61	79	66				
	Instituții publice		0	0	0				
	Total trimestru		100						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	99	*Nr. contracte încheiate în <10zile	182	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	395	
			Nr. total de solicitări	99	Nr. total de solicitări	182	Nr. total de solicitări	395	
	Persoane fizice	%	29	68	326				
	Asociații de locatari/proprietari		9	35	3				
	Agenți economici		61	79	66				
	Instituții publice		0	0	0				
	Total trimestru		100						
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	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				
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0				
	Agenți economici		0	0	0				
	Instituții publice		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				
	Stradal		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	31	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	40	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	0	
			Nr. total de solicitări	31	Nr. total de solicitări	40	Nr. total de solicitări	0	
	1,1mc menajer	%	-	-	-				
	120 l menajer		-	-	-				
	240 l menajer		31	40	-				
	1,1 mc reciclabil		-	-	-				
	120 l reciclabil		-	-	-				
	240 l reciclabil		-	-	-				
	4 mc		-	-	-				
	7 mc		-	-	-				
	5 mc		-	-	-				
	20 mc		-	-	-				
	Total trimestru		100						
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	95	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	58	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
Numărul total de reclamații		95			Numărul total de reclamații	58	Numărul total de reclamații	84	
Persoane fizice		%	100	100	100				
Asociații de locatari/proprietari			100	100	100				
Agenți economici			100	100	100				
Instituti public			-	-	-				

	Total trimestru		100					
1.2.c	Pondereea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	95	*Nr. reclamații justificate	58	*Nr. reclamații justificate	84
			Nr. total reclamații	95	Nr. total reclamații	58	Nr. total reclamații	84
	<i>Persoane fizice</i>	%	<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Agenți economici</i>		<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>-</i>		<i>-</i>		<i>-</i>	
	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	95	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	58	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	84
			Nr. total reclamații justificate	95	Nr. total reclamații justificate	58	Nr. total reclamații justificate	84
	<i>Persoane fizice</i>	%	<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>		<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Agenți economici</i>		<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>-</i>		<i>-</i>		<i>-</i>	
	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
		%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	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	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
			<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	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	195,97	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	301,06	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	268,96
			Cantitatea totală de deșeuri	12011,34	Cantitatea totală de deșeuri	13208,79	Cantitatea totală de deșeuri	12816,06
	<i>Menajer</i>	%	<i>1,63</i>		<i>2,88</i>		<i>2,13</i>	
	<i>Stradal</i>		<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	Total trimestru		2,00					
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	196,88	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	381,05	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	273,10
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12011,34	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13208,79	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12816,06
		%	<i>1,64</i>		<i>2,48</i>		<i>2,36</i>	
	Total trimestru		2,22					
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
	<i>Menajer</i>	%	<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	<i>Stradal</i>		<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	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	12011,34	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13208,79	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	12816,06
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12011,34	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13208,79	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12816,06
		%	<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	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	12011,34	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13208,79	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12816,06
	<i>Menajer</i>	%	<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	<i>Stradal</i>		<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	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
	<i>Persoane fizice</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	

	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					
1.2.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	22499	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	103858	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	80217
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	12259946	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	13170841	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	23874706
		%	0,18		0,79		0,34	
		Total trimestru		0,44				
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	12282613	*Valoarea totală a facturilor încasate	13087818	*Valoarea totală a facturilor încasate	19112808
			Valoarea totală a facturilor emise	12259946	Valoarea totală a facturilor emise	13170841	Valoarea totală a facturilor emise	23874706
		%	100,18		99,37		80,05	
	Total trimestru		93,20					
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	0	*Valoarea totală a facturilor emise	0	*Valoarea totală a facturilor emise	0
		to	Cantitățile de servicii prestate	0	Cantitățile de servicii prestate	0	Cantitățile de servicii prestate	0
	Persoane fizice		-		-		-	
	Asociații de locatari/proprietari		-		-		-	
	Agenți economici		-		-		-	
	Instituții publice		-		-		-	
	Stradal		-		-		-	
			Total trimestru (TARIF MEDIU)		0			
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	
	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					
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 garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
			0					
2.1.b	Numărul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
			0					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
			0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	lei	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0
	%	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 **06.10.2022** 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;

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. II-2022
- Centralizator cu cantitatea de deșuri colectată selectiv din trim. II-2022
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate din trim. II-2022
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract aferent trim. II-2022
- Centralizator cu cantitatea aferentă activității de colectare a deșurilor totale facturată aferent trim. II 2022

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

Aprilie 2022

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate
Instituții Pub.	-	-	-	0	0	0
Persoane fiz	-	-	-	0	0	0
As. Prop.	-	-	-	0	0	0
Op. Ec.	-	-	-	0	0	0
Total	95	95	95	0	0	0

Mai 2022

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate
Instituții Pub.	-	-	-	0	0	0
Persoane fiz	-	-	-	0	0	0
As. Prop.	-	-	-	0	0	0
Op. Ec.	-	-	-	0	0	0
Total	58	58	58	0	0	0

Iunie 2022

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate
Instituții Pub.	-	-	-	0	0	0
Persoane fiz	-	-	-	0	0	0
As. Prop.	-	-	-	0	0	0
Op. Ec.	-	-	-	0	0	0
Total	84	84	84	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*

Aprilie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	195,97
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12011,34

Mai 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	301,06
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13208,79

Iunie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	268,96
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12816,06

Procentul indicatorului este de 2,00%

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

Aprilie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	196,88
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12011,34

Mai 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	381,05
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13208,79

Iunie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	273,10
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12816,06

Procentul indicatorului este de 2,22%

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

Aprilie 2022

Indicator 1.2.j	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract	t	12011,34
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	12011,34

Mai 2022

Indicator 1.2.j	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract	t	13208,79
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	13208,79

Iunie 2022

Indicator 1.2.j	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract	t	12816,06
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	12816,06

Procentul indicatorului este de 100 %

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