Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti

Compartimentul Salubrizare-Eco Igienizare şi Cimitire

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviciului de salubrizare
S.C.URBAN S.A. în trimestrul IV- 2019

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna ianuarie şi februarie 2020, transmis la S.C.URBAN S.A prin adresele nr. 190/28.01.2020 şi nr. 192/28.01.2020, personalul Compartimentului Salubrizare, Eco Igienizare şi Cimitire, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate şi evaluate performanţele serviciilor de salubrizare prestate şi oferite utilizatorilor din sectorul , pe toată perioada trimestrului IV-2019.

AMRSP

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - S.C. URBAN S.A Trim.IV-2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV					
			Octombrie		Noiembrie		Decembrie	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		***Nr. contracte încheiate**	**215**	***Nr. contracte încheiate**	**194**	***Nr. contracte încheiate**	**87**
			Nr. solicitări	**215**	**Nr. solicitări**	**194**	**Nr. solicitări**	**87**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**		***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**215**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**194**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**87**
			Nr. total de solicitări	**215**	**Nr. total de solicitări**	**194**	**Nr. total de solicitări**	**87**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	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**	**329**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**242**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**235**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**329**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**242**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**235**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**		***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**
	Menajer	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte categorii		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**							
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări**		***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**263**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**212**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**76**
			Nr. total de solicitări	**288**	**Nr. total de solicitări**	**223**	**Nr. total de solicitări**	**89**
	1,1mc menajer	%	*66,60*		*115,38*		*100*	
	120 l menajer		*100*		*0*		*Nu este cazul*	
	240 l menajer		*95,14*		*94,71*		*84,33*	
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	4 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	7 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	20 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**82,82**					
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**36**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**24**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**
			Numărul total de reclamaţii	**39**	**Numărul total de reclamaţii**	**31**	**Numărul total de reclamaţii**	**10**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*85,71*		*80*		*0*	
	Agenţi economici		*89,47*		*80*		*0*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	

AMRSP

	Total trimestru		**89,19**					
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**31**	***Nr. reclamaţii justificate**	**25**	***Nr. reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total reclamaţii	**39**	**Nr. total reclamaţii**	**31**	**Nr. total reclamaţii**	**10**
	Persoane fizice	%	*85,71*		*100*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*85,71*		*70*		*0*	
	Agenţi economici		*76*		*84,21*		*0*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**83,85**					
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**		***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**	***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5zile**	**0**	***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**
			Nr. total reclamaţii justificate	**39**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**31**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**10**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**		*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**0**	*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**0**	*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**0**
			Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	***0***	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	***0***
		%	*0*		*0*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**
			Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**0**
			0		*0*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**527,9**	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**492,04**	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**385,49**
			Cantitatea totală de deşeuri	**9293,06**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**9512,98**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**8918,46**
	Menajer	%	*5,68*		*5,17*		*4,32*	
	Stradal		36,18		24,89		19,93	
	Total trimestru		**16,03**					
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**449,24**	***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**376,82**	***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**354,01**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**9293,06**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**9512,98**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**8918,46**
		%	*4,83*		*3,96*		*3,97*	
	Total trimestru		**4,25**					
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	lei	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**302260,88**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**94972,72**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**214755,67**
			Valoarea prestaţiei pe activităţi	**8068048,37**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**3983141,33**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**3842628,85**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*3,75*		*2,38*		*5,59*	
	Total trimestru		**3,90**					
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	to	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**6693,11**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**71216,46**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**68069,93**
			Cantitatea totală de deşeuri colectată	**9293,06**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**9512,98**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**8918,46**
		%	*72,02*		*748,62*		*763,25*	
	Total trimestru		**77,11**					
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**7038,96**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**6742**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**6490,28**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**10207,94**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**10402,92**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**9717,51**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		68,96		64,81		66,79	
	Total trimestru		**66,85**					
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**36**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**24**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii	**39**	**Nr. total de reclamaţii**	**31**	**Nr. total de reclamaţii**	**10**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*0*	

	Asociaţii de locatari/proprietari		*85,71*		*80*		*0*	
	Agenţi economici		*89,47*		*80*		*0*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**89,19**					
1.2.m	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**31**	***Nr. reclamaţii justificate**	**15**	***Nr. reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii	**39**	**Nr. total de reclamaţii**	**31**	**Nr. total de reclamaţii**	**10**
	Persoane fizice	%	*85,71*		*100*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*85,781*		*70*		*0*	
	Agenţi economici		*76*		*84,11*		*0*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**83,58**					
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**		***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**
			Nr. total de reclamaţii justificate		**Nr. total de reclamaţii justificate**		**Nr. total de reclamaţii justificate**	
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici/menajer		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice/stradal		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	lei	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**223273,67**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**203985,09**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**139061,39**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**12610516,67**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**10622353,04**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**11189418,31**
		%	*1,77*		*1,92*		*1,24*	
	Total trimestru		**1,64**					
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**							
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**18**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**13**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**7**
			Numărul total de utilizatori	**227271**	**Numărul total de utilizatori**	**225297**	**Numărul total de utilizatori**	**191372**
	Persoane fizice	%	*0*		*22,22*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*33,33*		*16,66*		*14,28*	
	Agenţi economici		*66,67*		*61,11*		*85,71*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0,0057**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**1**		**1**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**
			Reclamaţii privind facturarea	**18**	**Reclamaţii privind facturarea**	**13**	**Reclamaţii privind facturarea**	**7**
	Persoane fizice	%	*0*		*8,33*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*8,33*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**5,26**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		***Nr. de reclamaţii justificate**	**7**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**7**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**1**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**18**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**13**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**7**
		%	*38,88*		*53,84*		*14,28*	
	Total trimestru		**35,66**					
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**12610516,38**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**10622353,04**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**11189418,31**
			Valoarea totală a facturilor emise	**13630214,12**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**11372359,36**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**11089980,93**
		%	*92,51*		*93,04*		*100,89*	
	Total trimestru		**95,48**					
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor emise**	**363866,7**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**410781,5**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**400563,1**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**12610516,38**	**Cantităţile de servicii prestate**	**11372359,36**	**Cantităţile de servicii prestate**	**11089980,93**
	Persoane fizice		*2,42*		*2,53*		*1,69*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,26*		*1,08*		*1,41*	
	Agenţi economici		*11,90*		*9,92*		*11,87*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**7,34**					
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**							
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de sesizari scrise**	**0**	***Numărul de sesizari scrise**	**0**	***Numărul de sesizari scrise**	**0**
			Nr. total de utilizatori	**227231**	**Nr. total de utilizatori**	**225897**	**Nr. total de utilizatori**	**191372**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	

	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**		***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**0**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**0**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**0**
			Numărul de sesizari scrise	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
		%	*0*		*0*		*100*	
	Total trimestru		**0**					
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**		***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**
			Numărul de sesizari scrise	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenti economici		*0*		*0*		*0*	
	Institutii publice		*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.1.b	**Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**							
2.2.a	**Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	lei	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
2.2.c	**Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte activităţi		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					

AMPRESD

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

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

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

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

În data de 06.02.2020**,** respectiv 13.02.2020, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C.URBAN S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

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

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *1.1.c. Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;*
- *1.1.d. Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.i Penalităţile totale contractuale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi;.*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.l. Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*
- *2.1.a Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă.*

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

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

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

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

Indicatorul 1.1.c. ***Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile***

Octombrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*66*	*66*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*13*	*13*	*0*	*0*
Operatori economici	*136*	*136*	*0*	*0*
Total	**215**	**215**	**0**	**0**

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

Noiembrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*36*	*36*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*10*	*10*	*0*	*0*
Operatori economici	*148*	*148*	*0*	*0*
Total	**194**	**194**	**0**	**0**

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

Decembriee 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*29*	*29*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*10*	*10*	*0*	*0*
Operatori economici	*48*	*48*	*0*	*0*
Total	**87**	**87**	**0**	**0**

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

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 496 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 496 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Octombrie 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*2*	*2*	*0*	*0*	
2	**240l**	*247*	*235*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*39*	*26*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**288**	**263**	**0**	**0**	

Noiembrie 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*2*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*208*	*197*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*83*	*70*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**223**	**213**	**0**	**0**	

Decembrie 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*83*	*70*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*6*	*6*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**89**	**70**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 82,82%

AMRSP

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Octombrie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamati i	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamati i rezolvate	Nr total reclamaţi i	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*7*	*7*		*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*8*	*6*		*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*24*	*23*		*0*	*0*	*0*	
Total	**39**	**36**	**36**	**0**	**0**	**0**	

Noiembriet 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamati i	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamati i rezolvate	Nr total reclamaţi i	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*2*	*2*		*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*7*	*8*		*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*22*	*14*		*0*	*0*	*0*	
Total	**31**	**24**	**24**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamati i	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamati i rezolvate	Nr total reclamaţi i	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în trim.IV au fost înregistrate un număr de 70 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 60.

Procentul indicatorului este de 89,19%.

Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare***

Octombrie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*7*	*0*
Asociatii proprietari	*8*	*0*
Operatori economici	*24*	*0*

Noiembrie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*0*
Asociatii proprietari	*7*	*1*
Operatori economici	*22*	*0*

Decembrie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*
Asociatii proprietari	*0*	*0*
Operatori economici	*0*	*0*

Procentul indicatorului este de 10%.

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

Octombrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9293,06
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	527,9

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9512,98
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	492,04

Decembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8918,46
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	385,49

Procentul indicatorului este de 16,03%

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

Octombrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9293,06
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	449,24

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9512,98
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	376,82

Decembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8918,46
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	354,01

Procentul indicatorului este de 4,25%..

MMRSP

Indicatorul 1.2.i. ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi***

Trim IV- 2019

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Octombrie 2019	*8068048,37*	*0*	*0*	*302260,88*	*0*	*0*
2	Noiembrie 2018	*3983141,33*	*0*	*0*	*94972,72*	*0*	*0*
3	Decembrie 2018	*15893818,55*	*0*	*0*	*611989,27*	*0*	*0*

Procentul indicatorului este de 3,90 %

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

Octombrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9293,06
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	6693,11

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9512,98
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	71216,46

Decembrie *2019*

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8918,46
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8918,46

Procentul indicatorului este de 77,1%

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Octombrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*7*	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*7*	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec	*25*	*23*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**39**	**36**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*10*	*8*	*0*	*0*	*0*	*0*	

MMRSP

Operatori ec	*19*	*16*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**31**	**24**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2019

Categorii utilizatori	**Tipuri de activităţi**						**Obs.**
	Menajer		**Stradal**		**Deszăpezire**		
	Reclamaţii	**Rezolvate**	**Reclamaţii**	**Rezolvate**	**Reclamaţii**	**Rezolvate**	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de 89,19% pentru trimestrul IV-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Octombrie 2019

Nr.crt	**Categorii utilizatori**	**Numar total de reclamaţii**	**Nr.total de reclamaţii justificate**
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*7*	*7*
3	**As. proprietari**	*7*	*5*
4	**Operatori economici**	*25*	*19*
Total		**39**	**31**

Noiembrie 2019

Nr.crt	**Categorii utilizatori**	**Numar total de reclamaţii**	**Nr.total de reclamaţii justificate**
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*2*	*2*
3	**As. proprietari**	*10*	*7*
4	**Operatori economici**	*19*	*10*
Total		**31**	**15**

Decembrie 2019

Nr.crt	**Categorii utilizatori**	**Numar total de reclamaţii**	**Nr.total de reclamaţii justificate**
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*4*	*0*
4	**Operatori economici**	*6*	*0*
Total		**10**	**0**

Procentul indicatorului este de 83,58%

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice***

Octombrie 2019

Nr.crt	**Categorii utilizatori**	**Numar total de reclamaţii**	**Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile**
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*7*	*0*
3	**As. proprietari**	*7*	*0*
4	**Operatori economici**	*25*	*0*
Total		**39**	**0**

Noiembrie 2019

Nr.crt	**Categorii utilizatori**	**Numar total de reclamaţii**	**Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile**
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*2*	*0*

AMRSP

3	As. proprietari	*10*	*0*
4	Operatori economici	*19*	*0*
Total		**31**	**0**

Decembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	Instituţii publice	*0*	*0*
2	Persoane fizice	*0*	*0*
3	As. proprietari	*4*	*0*
4	Operatori economici	*6*	*0*
Total		**10**	**0**

Procentul indicatorului este de 0 %

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

Octombrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	223273,67
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	12610516,38

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	203985,09
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	10622353,04

Decembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	139061,39
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	11189418,31

Procentul indicatorului este de 1,64%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Octombrie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	*0*	-	-	
Persoane fizice	-	*0*	-	-	
As.proprietari	-	*6*	-	-	
Operatori ec.	-	*12*	-	-	
Total	**227271**	**18**			

Noiembrie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	*0*	-	-	
Persoane fizice	-	*4*	-	-	
As.proprietari	-	*3*	-	-	
Operatori ec.	-	*11*	-	-	
Total	**2252297**	**23**			

Decembrie 2019

AMRSP

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	*0*	-	-	
Persoane fizice	-	*1*	-	-	
As.proprietari	-	*0*	-	-	
Operatori ec.	-	*6*	-	-	
Total	191372	7			

Procentul indicatorului este de 0,0057%

Indicatorul 1.3b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***

Octombrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	Instituţii publice	*0*	*0*
2	Persoane fizice	*4*	*0*
3	As. proprietari	*3*	*0*
4	Operatori economici	*11*	*1*
Total		18	1

Noiembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	Instituţii publice	*0*	*0*
2	Persoane fizice	*4*	*0*
3	As. proprietari	*3*	*0*
4	Operatori economici	*11*	*1*
Total		23	1

Decembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	Instituţii publice	*0*	*0*
2	Persoane fizice	*0*	*0*
3	As. proprietari	*0*	*0*
4	Operatori economici	*0*	*0*
Total		0	0

Procentul indicatorului este de5,26 %

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:
Adrian ZAVOIANU

Din partea AMRSP
George PAUN specialist reglementari
Alina CALIN administrator baza date
Monica POPA specialist reglementari
Corina SALAGEAN specialist reglementari

Din partea **S.C.URBAN S.A.**
DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREŞTI

Din partea AMRSP
Ing. Madalina COLIU
Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

AMRSP

Corina SALAGEAN
specialist reglementari

AMRSP