

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 Trezoreria Sector 5, B ucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
 Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
 www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul seviceiului de salubritate S.C. URBAN S.A.
in trim.I 2013

In conformitate cu atributiile A.M.R.S.P. conferite de catre H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012 precum si a programului de monitorizare stabilit pentru luna Ianuarie 2014, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresa nr. 95/16.01.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala , s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanta stabiliti prin Regulamentul Serviciului.

In luna noiembrie 2013, Autoritatea de Monitorizare si Reglementare a Serviciilor Publice prin reprezentanții Compartimentului de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala , a trimis un format imbunatatit al modului de inregistrare a datelor si informatiilor, in baza carora se poate face o determinare corecta a valorilor indicatorilor de performanta, cu mentiunea ca se pot face propuneri de imbunatatire din partea S.C. URBAN S.A.

AMRSP a primit in data de 23.05.2013, Raportul cu evolutia indicatorilor de performanta pentru trimestrul I -2013, transmis de catre SC URBAN SA, cu adresa nr. 5354/23.05.2013, in care regasim valori evaluate si calculate, dupa cum sunt prezentate in continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA URBAN SA Trim I - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I		
			Ian	Feb	Mar
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI				
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice				
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.1.c	Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100

	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		100		
1.1.d	Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati	%			
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-
	<i>Alte categorii</i>				
	Total trimestru		0		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	<i>1,1mc menajer</i>		100	100	100
	<i>120 mc menajer</i>		100	100	100
	<i>240 mc menajer</i>		66	84	80
	<i>1,1 mc reciclabil</i>		-	100	-
	<i>120 mc reciclabil</i>				
	<i>240 mc reciclabil</i>				
	<i>4 mc</i>				
	<i>7 mc</i>				
	<i>20 mc</i>				
	Total trimestru		93		
1.2.b	Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		95,7		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		88		
1.2.d	Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari /proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		92,6		
1.2.e	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice	%	75	86	87
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				
	<i>Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului</i>				
	Total trimestru		82,66		
1.2.f	Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%	75	-	-
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				
	<i>Sesizari din partea agentilor de sanatate publica</i>				
	Total trimestru		75		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	1	1	2

	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		1,33		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	2	2	1
	<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate</i>				
	Total trimestru		1,66		
1.2.i	Penalitatiile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		11,91		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	88	83	74
	Total trimestru		81,66		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	12	17	26
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		18,33		
1.2.l	Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru		93,8		
1.2.n	Procentul de solicitari de la 1.2.m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici/menajer</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru		93,81		
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	2,5	1,7	1,6
	Total trimestru		1,93		
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor				
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		5,9		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%			

	<i>Persoane fizice</i>		90	96	89
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		96	92	97
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		95,55		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru		15,60		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%	17	21	26,6
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		21,66		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori				
	<i>Valoare total facturi emise</i>				
	<i>Cantitati servicii prestate</i>				
	<i>Colectare deseuri (fara TVA)</i>		32084	34019	24488
	<i>Maturat mecanizat</i>		1174	1174	1174
	<i>Maturat manual</i>		4955	4955	4955
	<i>Razuit rigole</i>		54955	54955	54955
	<i>Spatii verzi</i>		2377	2377	2377
	Total trimestru				
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		90,7		
1.4.b	Procentul din totalul de la 1.4.a la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la 1.4.a care s-a dovedit intemeiat pe activitati si categorii de utilizatori	%	81	64	79
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		74,66		
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI				
2.1	Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	Nr.			
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor	Nr.			
	Total trimestru		0		
2.2	Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de furnizare / prestare				
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	Nr.			

	Total trimestru		0		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a raportata la valoarea totala facturata	%			
	Total trimestru		0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.	Nr			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activitati</i>				
	Total trimestru		0		

În data de **11.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C. URBAN 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 puse la dispoziție de către operator, următoarele documente:

-	registrele și baza de date în format scris, privind modul de înregistrare și rezolvare al sesizărilor scrise
-	registru și baza de date în format electronic

- s-au purtat discuții cu privire la indicatorii de performanță iar operatorul de salubritate a făcut propuneri, pe care reprezentanții AMRSP le-au notat, în vederea analizei ulterioare a acestora.

Evidențele și documentele supuse verificării au fost făcute în scopul realizării unui circuit unitar și ușor de urmărit, astfel încât analiza datelor necesare monitorizării serviciului de către AMRSP să fie cât mai accesibilă.

De asemenea, au fost dezbătute aspecte cu privire la modul de întocmire și deținere a evidențelor zilnice, lunare, anuale, precum și a documentelor primare și finale care au stat la baza desfășurării activității zilnice a operatorului de salubritate.

Totodată, au fost analizat și faptul că S.C. URBAN S.A deține stație de sortare și faptul că transporta deșeurile la gropile de gunoierie S.C. Iridex și S.C. Vidra cu care operatorul deține contract. La stația de sortare se sortează și deșeurile pre colectate selectiv pentru că se găsesc în amestec. Transportul deșeurilor se realizează numai cu autovehicule specializate acoperite și prevăzute cu dispozitive de golire automată a recipientelor de colectare care transportă 58m³ de deșuri care se compactează. Operatorul deține contract cu asociațiile de proprietari și tariful se calculează pe număr de persoane. Scopul inspecției a fost de a verifica evoluția indicatorilor de performanță. La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță.

Referitor la indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:**

- au fost necesare discuții cu privire la tipul solicitării, operatorul nu deținea un registru pentru solicitările scrise și telefonice privind încheierea contractelor. Procedura de încheiere de contract se făcea prin angajații S.C. URBAN care se deplasau la sediul utilizatorilor.

Considerăm că, pentru anul 2014 este necesar atât pentru operator cât și pentru autoritatea de monitorizare, ca datele din înregistrările operatorului referitoare la acest indicator să fie centralizate într-un tabel rezumativ care să conțină următoarele:

-	tipul solicitării (scrisă, telefonică) iar fiecare solicitare va primi în mod obligatoriu un număr de înregistrare
-	numărul, data și ora solicitării pentru încheierea de contracte
-	semnatarul solicitării
-	persoana care a preluat solicitarea
-	data încheierii contractului
-	durata de la înregistrarea solicitării până la încheierea contractului

Referitor la indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la 1.a. încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice”, toate contractele sunt încheiate în mai puțin de 10 zile:**

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitări	Rezolvate <10 zile
0	1	2	3

1	Ianuarie	67	67
2	Februarie	61	61
3	Martie	60	60

Referitor la indicatorul 1.2.a. - Nr. de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari:

Nr. Crt.	Luna	Nr. total de recipiente solicitate				Nr. recipiente asigurate			
		120 l	240 l	1,1mc metal	1,1 mc plastic	120 l	240 l	1,1 mc metal	1,1 mc plastic
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Ianuarie	1	146	23	0	1	94	23	0
2	Februarie	3	1333	44	0	3	112	44	0
3	Martie	2	121	22	0	2	97	22	0

Referitor la indicatorul 1.2.a.- Numarul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:

- asigurarea recipientelor se face tinandu-se seama de prevederile contractuale, iar pentru inlocuirea celor deteriorate si pentru suplimentarea cu recipiente, se verifica daca cererea este intemeiata si recipientele se pun la dispozitia beneficiarului in functie de stoc.

Referitor la indicatorul 1.3.a.- Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator:

Nr. crt	Luna	Nr. total de reclamatii privind facturarea				Nr. total de utilizatori			
		Pers. Fizice	As. de prop/loc	Ag. Ec.	Institutii publice	Pers. Fizice	As. de prop/loc	Ag. Ec.	Institutii publice
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Ianuarie	309	104	370	-	9308	1805	3591	-
2	Februarie	289	69	330	-	9322	1801	3571	-
3	Martie	308	83	358	-	9333	1804	3546	-

Referitor la indicatorul 1.3.b.- Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile:

Nr. crt	Luna	Nr. total de reclamatii rezolvate				Nr. Reclamatii rez <10 zile			
		Pers. Fizice	As. de prop/loc	Ag. Ec.	Institutii publice	Pers. Fizice	As. de prop/loc	Ag. Ec.	Institutii publice
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Ianuarie	309	104	370	-	278	104	356	-
2	Februarie	289	69	330	-	277	69	305	-
3	Martie	308	83	358	-	274	83	349	-

Referitor la indicatorul 1.2.o - Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile:

Nr. crt.	Luna	Valoarea totala aferenta activitatii de colectare (lei)	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile (lei)
0	1	2	3
1	Ianuarie	2.774269,33	69.457,77
2	Februarie	3170.920,84	55902,4
3	Martie	2909669,07	4757,49

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:
Din partea S.C .URBAN S.A:

Ovidiu SERBAN

Roxana GURAU

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. ROMPREST SERVICE

BUCURESTI SA

DIRECTOR GENERAL ADJUNCT

VASS Ludovic

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date