

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

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**

**RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate S.C. URBAN S.A.
in trim.II si III- 2013**

In conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012 precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna Ianuarie 2014, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresa nr. 95/16.01.2014, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală , s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 03.09.2013 , Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II și în data de 18.03.2014 Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2013, transmis de către SC URBAN SA, cu adresele nr.3926\03.09.2013, respectiv 13243\18.12.2013 ,în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare

INDICATORI DE PERFORMANTA SC URBAN SA - Trim II si III-2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II			Trim III		
			Apr	Mai	Iun	Iulie	Aug	Sept
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI							
1.1.	CONTARACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE							
1.1.a	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%						
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	-	100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		100			100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a), incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice	%						
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	-	100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		100			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	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		100			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>		-	100	100	-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-	100	100	100
	<i>Alte categorii</i>							
	Total trimestru		100			100		
1.2.a	Numarul de recipiente de precollectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%						

	- 1,1mc menajer		-	-	-	100	100	100
	-120 mc menajer		100	-	100	-	-	100
	- 240 mc menajer		50,16	81,45	83	38,89	30,7	20,99
	- 1,1 mc reciclabil		96	100	100	-	-	-
	- 120 mc reciclabil		-	-	-	-	-	-
	- 240 mc reciclabil		-	-	-	-	-	-
	- 4 mc		-	-	-	-	-	-
	- 7 mc		-	-	-	-	-	-
	- 20 mc		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		83,14			70,08		
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>		100	-	-	100	100	100
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>		100	100	-	100	-	-
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		100			100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la li.b), care s-au dovedit justificate	%						
	<i>Persoane fizice</i>		100	-	-	-	100	100
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>		100	100	-	100	-	-
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		85	100	100	-	-	-
	Total		98,33			100		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%						
	<i>Persoane fizice</i>		100	-	-	-	100	100
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>		100	100	-	100	-	-
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		100			100		
1.2.e	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%						
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>		0	0	0	0	0	0
	<i>Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului</i>		0	0	0	0	0	0
	Total trimestru		0			0		
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	%						
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>		0	0	0	0	0	0

	<i>Sesizari din partea agentilor de sanatate publica</i>		0	0	0	0	0	0
	Total trimestru		0			0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%						
	<i>Menajer</i>		2,01	2,28	2,20	1,82	1,9	2,3
	<i>Stradal</i>					1,82	1,9	2,3
	Total trimestru		2,163			2,006		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%				1,48	1,54	1,39
	<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>		1,37	1,54	1,34	-	-	-
	<i>Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate</i>		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		1,41			1,47		
1.2.i	Penalitati contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%						
	<i>Menajer</i>							
	<i>Stradal</i>		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		4,83			5,		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	77,31	75,25	74,64	81,48	75,98	78,86
	Total		75,73			78,78		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locurile neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%				18,52	24,02	21,14
	<i>Menajer</i>		22,69	24,75	25,36	1886,58	2363,82	2061,72
	<i>Stradal</i>		-	-	-	0	0	0
	Total trimestru		24,26			21,22		
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 categ de utilizatori	%						
	<i>Persoane fizice</i>		100	-	100	-	-	-
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	-	100	100	100	-
	<i>Agenti economici</i>		100	-	-	100	-	-
	<i>Institutii publice</i>		-	-	100	-	-	-
	Total trimestru		100			100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%						
	<i>Persoane fizice</i>		100	-	100	-	-	-
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	-	100	100	100	-
	<i>Agenti economici</i>		100	-	-	100	-	-
	<i>Institutii publice</i>		-	-	100	-	-	-
	Total trimestru		100			100		

1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%						
	Persoane fizice		100	-	100	-	-	-
	Asociatii de locatari/proprietari		100	-	100	100	100	-
	Agenti economici		100	-	-	100	-	-
	Institutii publice		-	-	100	-	-	-
	Total trimestru		100			100		
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor, totala facturata raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	2,1	1,6	2,2	2,29	3,5	1,86
	Total trimestru		1,96			2,55		
1.3	Facturarea si incasarea contravaalorii prestatiilor							
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%						
	Persoane fizice		0,0002	0	0	-	-	-
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-	-	-	-
	Agenti economici		-	-	-	0,002	0,0002	0,0025
	Institutii publice		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0,0002			0,0021		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate in mai putin de 10 zile	%						
	Persoane fizice		-	-	-	30	100	46,15
	Asociatii de locatari/proprietari		100	0	0			
	Agenti economici		-	-	-	-	-	-
	Institutii publice		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		100			58,83		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la lit. a), care s-au dovedit justificate	%						
	Total trimestru		100			85		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%	43,45	73,28	94,27	80,1	55,43	45,17
	Menajer		-	-	-	-	-	-
	Stradal		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		70,35			60,30		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori	%						
	Colectare deseuri (lei fata TVA)		189,16	192,21	194,72	189,16	192,21	194,72
	Maturat mecanizat		11,74	11,74	11,74	11,74	11,74	11,74
	Maturat manual		49,55	49,55	49,55	49,55	49,55	49,55
	Razuit rigole		549,55	549,55	549,55	549,55	549,55	549,55
	Stradal stropit		20,76	20,76	20,76	20,76	20,76	20,76
	Total trimestru							

1.4	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR							
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	%						
	<i>Persoane fizice nr.</i>		50	44	100	0	0	0
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		0	100	0	0	0	0
	<i>Agenti economici</i>		-	100	100	0	0	0
	<i>Institutii publice</i>		-	67	100	-		
	<i>Stradal</i>					8	10	13
	Total trimestru		76,83			7,75		
1.4.b	Procentul din totalul de la lit .a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100	100	100	100	100	100
	Total trimestru		100			100		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat	%	58	78	27	61	89	79
	<i>Persoane fizice</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Agenti economici</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		54,33			76,33		
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	Numar	-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			0		
2.1.b	Nr. de incalcati ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	Numar	-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			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	Numar	-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			0		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit.a).raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii	%	-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	Numar						

	<i>Menajer</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Alte activitati</i>		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			0		

În data de **08.04.2014**, 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 sesizarilor scrise
-	registru și baza de date în format electronic

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 s-a constatat și faptul că S.C .URBAN S.A deține stație de sortare și faptul că transporta deșeurile la gropile de gunoier S.C. Iridex și S.C. Vidra, cu care operatorul deține contract. La stația de sortare se sortează și deșeurile pre colectate selectiv pentru ca să se găsească în amestec. Transportul deșeurilor se realizează numai cu autovehicule specializate acoperite și prevăzute cu dispozitive de golire automată a recipientelor de colectare care transportă 58 m³ 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 **1.2.g. – „Cantitatea de deșuri colectate selectiv, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate”**, s-au luat în considerare următoarele date:

<i>aprilie 2013</i>	s-a colectat o cantitate totală de deșuri de 9384,42 tone de deșuri, din care s-au colectat selectiv 189,06 tone de deșuri
<i>mai 2013</i>	dintr-o cantitate totală de 8894,66 tone de deșuri, s-a colectat selectiv 202,61 tone
<i>iunie 2013</i>	dintr-o cantitate totală de 8142,8 tone de deșuri, s-au colectat selectiv 179,34 tone
<i>iulie 2013</i>	dintr-o cantitate totală de 10185,52 tone de deșuri, s-au colectat selectiv 185,2 tone
<i>august 2013</i>	dintr-o cantitate totală de 9841,52 tone de deșuri, s-au colectat selectiv 187,34 tone
<i>septembrie 2013</i>	cantitatea totală de deșuri colectate a fost de 9752,41 tone de deșuri, din care 224,55 tone au fost colectate selectiv

Referitor la indicatorul **1.2.a. - Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări”**:

- asigurarea recipientelor se face ținându-se seama de prevederile contractuale și se pun la dispoziția beneficiarului dacă cererea este întemeiată și conform prevederilor I.S.O. 2001, care prevede o durată de folosire de 2 ani la europubelele de 240 l și 3 ani la europubelele de 120 l.

Referitor la indicatorul **1.2.l.- Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori**:

Nr. crt	Luna	Nr. total de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate				Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate			
		Pers. Fizice	As. de prop/loc	Ag. Ec.	Instituii publice	Pers. Fizice	As. de prop/loc	Ag. Ec.	Instituii publice
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Aprilie	4-CO	3-CO	1-CO	0	4-CO	3-CO	1-CO	0
2	Mai	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Iunie	1-S	1-CO	1-CO	0	1-S	1-CO	1-S	0

Nota: CO-reprezintă activitatea de colectare deșuri

S- reprezintă activitatea de salubritate

Referitor la indicatorul **1.3.a.- Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizator**:

Trim II 2013	au fost inregistrate un numar de 21 reclamatii si un numar total de 256 074 utilizatori
--------------	---

Referitor la indicatorul **1.3.e - Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori:**

Se va specifica valoarea facturilor si a cantitatilor de servicii prestate, corespunzatoare facturilor emise, fara a se introduce in formula de calcul, intrucat sunt unitati de masura diferite (*lei-mc; lei-mp*).

Registru baza de date:

Nr.crt	Luna	Valoarea totala a facturilor emise	Cantitatile de servicii prestate	Obs.
0	1	2	3	4
1	Ianuarie			
2	Februarie			
3				
Total an				

Referitor la indicatorul **1.2.i.- Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati:**

		Aprilie 2013	Mai 2013	Iunie 2013	Trim.II	Iulie 2013	August 2013	Septembrie 2013	Trim.III
Val. Prestatiei	M mec	132262.9	136824.3	132471.4	401558.59	136815.7	142148.6	137285.9	416250.12
	M man	3659442	3776841	3574630	11010912.49	3799915	3832394	3744803	11377111.13
	Raz rigl	355974	356431	354968.9	1067373.94	357428.22	395584.1	375091.8	1128104.14
	Stropit Str	2824800	2784101	2448927	8057827.54	2806684.09	3087238	2885307	8779228.94
	Spalat str	145905.8	143341	137426.4	426673.15	149705.5	159227.7	153419.5	462352.67
	Intr. sv	15601.8	16017	15754.66	47373.46	16017.23	16279.81	15754.66	48051.7
	Stopit sv	0	0	12107.26	12107.26	18160.89	26808.94	25944.13	70913.96
	Cosit sv	0	0	2598.51	2598.51	2480.39	2598.41	2598.51	7677.31
Val. penalizare	M mec	501276.4	506249.9	490144.1	1497670.444	506218.09	5150.45	4976.79	516345.33
	M man	8380121	10159702	10580904	29120728.03	11019753.5	86191.04	155726.4	11261670.92
	Raz rigl	3299879	2231258	2062369	7593506.685	2137420.756	35250.89	20494.99	2193166.636
	Stropit Str	24745246	27339872	44056192	96141310.12	25512758.38	198810.4	303217.9	26014786.6
	Spalat str	1219772	993353.1	1290433	3503559.045	511992.81	10050.83	11819.14	533862.78
	Intr. sv	15133.75	25787.37	0	40921.116	25787.7403	238.7	262.58	26289.0203
	Stopit sv	0	0	645680.2	645680.1758	585870.3114	6053.63	10377.65	602301.5914
	Cosit sv	0	0	0	0	3993.4279	118.02	118.12	4229.5679

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele 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. URBAN S.A

DIRECTOR GENERAL

Teodor Gabriel FLORESCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date