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 Salubrizare Locala

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 trim.IV- 2013

În conformitate cu atributiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012 precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna mai 2014, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresa nr. 722/29.04.2014, angajatii A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală , s-au deplasat la operatorul de salubrizare pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanţă stabiliţi prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 10.03.2014, Raportul cu evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV -2013, transmis de către SC URBAN SA, cu adresa nr. 2249/07.03.2014, în care regăsim valorile evaluate şi calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA URBAN SA Trim IV - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV		
			Oct	**Nov**	**Dec**
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	-	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		-	*100*	*100*
	Total trimestru			**100**	
1.1.b.	**Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	-
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		-	-	*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**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		-	-	-
	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**	%			

	Menajer		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii		-	-	-
	Total trimestru			**0**	
1.2	**Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numarul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	-
	120 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*17,27*	*57,5*	*18,1*
	1,1 mc reciclabil				
	120 mc reciclabil				
	240 mc reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru			**72,22**	
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**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		-	*100*	-
	Agenti economici		*100*	-	*100*
	Institutii publice				
	Total trimestru			**100**	
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	-	-
	Asociatii de locatari/proprietari		-	*100*	-
	Agenti economici		*100*	-	-
	Institutii publice				
	Total trimestru			**100**	
1.2.d	**Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari /proprietari		-	*100*	-
	Agenti economici		*100*	-	-
	Institutii publice		-	-	-
	Total trimestru			**100**	
1.2.e	**Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice**	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale		*2*	*7*	*5*
	Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru			**4,66**	
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**	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale		*2*	*7*	*5*
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru			**4,66**	
1.2.g	**Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			**2,3**	
1.2.h	**Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%			
	Cantitatea totala de deseuri colectate				

ANRSP

	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate				
	Total trimestru			**1,37**	
1.2.i	**Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			**10,31**	
1.2.j	**Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%			
	Total trimestru			**76,21**	
1.2.k	**Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			**23,79**	
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**	%			
	Persoane fizice		*100*	*-*	*-*
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici		*100*	*-*	*-*
	Institutii publice				
	Total trimestru			**100**	
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*-*	*-*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*-*	*-*
	Agenti economici		*-*	*100*	*100*
	Institutii publice/stradal		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru			**100**	
1.2.n	**Procentul de solicitari de la 1.2.m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*-*	*-*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*-*	*-*
	Agenti economici/menajer		*-*	*100*	*100*
	Institutii publice/stradal		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru			**100**	
1.2.o	**Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru			**1,84**	
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator**	%			
	Persoane fizice		*0,02*	*0,02*	*-*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*0,75*	*0,26*	*0,05*
	Institutii publice		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru			**0,2**	
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile**	%	*100*	*100*	*100*
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru			**100**	

ANRSP

1.3.c	**Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru			**100**	
1.3.d	**Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori**	%	*98,93*	*83,81*	*71,57*
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			**86,31**	
1.3.e	**Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori**				
	Valoare total facturi emise		*11.78*	*11.74*	*11.74*
	Cantitati servicii prestate		*49.55*	*49.55*	*49.55*
	Colectare deseuri (fara TVA)		*549.55*	*549.55*	*549.55*
	Maturat mecanizat		*23.77*	*23.77*	*23.77*
	Maturat manual		*211.78*	*163.06*	*219.14*
	Razuit rigole				
	Spatii verzi				
	Total trimestru			-	
1.4	**Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,08*	*0,02*	*0,03*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	-	-
	Agenti economici				
	Institutii publice		*0,04*	*0,11*	*0,04*
	Stradal				
	Total trimestru			**0,053**	
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**	%	*100*	*59*	*56*
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru			**71,66**	
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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru			**0**	
2.1.b	**Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor**		*0*	*0*	*0*
	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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru			**0**	
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a raportata la valoarea totala facturata**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru			**0**	
2.2.c	**Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locala, pe activitati.**				

	Menajer		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Alte activitati		-	-	-
	Total trimestru		**0**		

În data de **20.05.2014,** 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 puse la dispoziţie de către operator, următoarele documente:

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

Evidentele şi documentele supuse verificării au fost facute în scopul realizării unui circuit unitar şi usor de urmarit, astfel încat analiza datelor necesare monitorizarii serviciului de către AMRSP sa fie cat mai accesibila.

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

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

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari	Nr. contracte incheiate
0	*1*	*2*	*3*
1	Octombrie	**77**	**77**
2	Noiembrie	**193**	**193**
3	Decembrie	**111**	**111**

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

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari	Rezolvate <10 zile
0	*1*	*2*	*3*
1	Octombrie	**77**	**77**
2	Noiembrie	**193**	**193**
3	Decembrie	**111**	**111**

Referitor la indicatorul **1.1.c.- Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilo contractuale, rezolvate în 10 zile:**

Indicator	Denumire	Categorii	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Total
1.1.c.	**Număr de modificari a prevederilor contractuale**	IP	*0*	*0*	*0*	**0**
		PF	*13*	*12*	*8*	**33**
		AL/P	*11*	*11*	*20*	**42**
		AE	*56*	*3*	*8*	**67**
	Număr solicitari de modificari	IP	*0*	*0*	*0*	**0**
		PF	*13*	*12*	*8*	**33**
		AL/P	*11*	*11*	*20*	**42**
		AE	*56*	*3*	*8*	**67**

A rezultat un procent de **100%**

Referitor la indicatorul **1.2.i.- „Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi”.**

Indicator	Denumire	Activitatea	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Total
1.2.i	Val. Prestaţiei	M mec	*142148.56*	*132955.99*	*141763.18*	***283911.7***
		M man	*3959628.28*	*3549490.42*	*3817977.38*	***11327096***
		Raz rigl	*389099.51*	*378334.12*	*378334.12*	***1145768***

		Stropit Str	*3087237.83*	*0.00*	*0.00*	***3087238***
		Spalat str	*159042.41*	*0.00*	*0.00*	***159042.4***
		Intr. sv	*16279.81*	*15754.66*	*16279.81*	***48314.28***
		Stopit sv	*26808.94*	*0.00*	*0.00*	***26808.94***
		Cosit sv	*2597.51*	*0.00*	*0.00*	***2597.51***
	Val. penalizare	M mec	*7960.29*	*7272.69*	*6335.03*	***21568.01***
		M man	*248216.37*	*132041.04*	*111127.27*	***491384.7***
		Raz rigl	*27990.15*	*26142.88*	*23891.97*	***78025***
		Stropit Str	*460461.29*	*0.00*	*0.00*	***460461.3***
		Spalat str	*18641.04*	*0.00*	*0.00*	***18641.04***
		Intr. sv	*262.58*	*524.63*	*525.15*	***1312.36***
		Stopit sv	*8648.05*	*0.00*	*0.00*	***8648.05***
		Cosit sv	*118.12*	*0.00*	*0.00*	***118.12***

Referitor la indicatorul **1.3.a.- Numarul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

Indicator	Denumire	Categorii	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Total
13a	Număr reclamaţii	AL/P	*1*	*1*	*0*	***2***
		PF	*2*	*2*	*0*	***4***
		AE	*39*	*14*	*2*	***55***
	Număr utilizatori	AE+IP	*5171*	*5286*	*3655*	***14112***
		PF	*10244*	*10256*	*10263*	***30763***
		AL/P	*240975*	*239384*	*238602*	***718961***

Referitor la indicatorul **1.4.a.- Numărul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori:**

Indicator	Denumire	Activitati/categ.	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Total
14a	**sesizari**	salubrizare	***1***	***10***	***6***	***17***
		IP	*0*	*2*	*4*	***6***
		PF	*0*	*8*	*2*	***10***
		AL/P	*1*	*0*	*0*	***1***
		colectare deseuri	***0***	***17***	***8***	***25***
		IP	*0*	*5*	*2*	***7***
		PF	*0*	*6*	*2*	***8***
		AL/P	*0*	*6*	*4*	***10***
		depozite necontrolate, **IP**	*0*	*2*	*4*	***6***
	nr utilizatori	AE+IP	*5171*	*5286*	*3655*	***14112***
		PF	*10244*	*10256*	*10263*	***30763***
		AL/P	*240975*	*239384*	*238602*	***718961***

La verificarea indicatorilor de performanţă, 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. URBAN S.A.**
DIRECTOR GENERAL ADJUNCT
VASS Ludovic

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date

AMRSP