

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 Trezoreria Sector 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 Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate S.C. URBAN S.A
în trim. II - 2014

În 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 august 2014, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr.1534/21.08.2014, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul II - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 23.07.2014, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2014, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 8051/23.07.2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A -2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II - 2014		
			Apr	Mai	Iun
1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubritate					
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		-	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	100	-
	Total trimestru		100		
	1.1.b		Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		
Persoane fizice		100	100		100
Asociații de locatari/proprietari		-	100		100
Agenți economici		100	100		100
Instituții publice		100	100		-
Total trimestru		100			
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	%		
	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 activități	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii		-	--	
	Total trimestru		0		
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări	%			
	1,1mc menajer		60,39	100	0
	140 mc menajer		100	-	0
	240 mc menajer		100	26,67	5,45
	1,1 mc reciclabil				
	120 mc reciclabil				
	240 mc reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru		65,65		
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		100	100	-
	Asociații de locatari /proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	-	-
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice		0	80	60
	Asociații de locatari/proprietari		100	0	66,67
	Agenți economici		71,73	100	-
	Instituții publice		100	-	-
	Total trimestru		78,57		
1.2.d	Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice		100	50	100
	Asociații de locatari/proprietari		25	0	100
	Agenți economici		0	0	0
	Instituții publice		100	-	-
	Total trimestru		75,15		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	Sesizari din partea autorităților centrale și locale		-	-	-
	Sesizări din partea agenților de protecție a mediului		-	-	-
	Total trimestru		0		
1.2.f	Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	Sesizari din partea autorităților centrale și locale		-	-	-
	Sesizări din partea agenților de sanatate publică		-	-	-
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	2,58	1,87	1,56
	Menajer				

	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		2,03		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	1,41	1	0,80
	<i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>				
	Total trimestru		1,06		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru				
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	%	79,14	78,52	81,88
	Total trimestru		79,84		
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	20,86	21,48	18,12
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		20,15		
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice/stradal</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici/menajer</i>				
	<i>Instituții publice/stradal</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%	2,34	1,03	0,94
	Total trimestru		1,31		
1.3	Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0	0	0,019
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		0,089	0,300	0,263
	<i>Agenti economici</i>		0	0	0,0004
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		0,074		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			

	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	%	100	58,82	11,11
	Total trimestru		83,87		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%	152,20	48,81	103,95
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		88,71		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori				
	Valoare totală facturi emise				
	Cantități servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru		-		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activități si categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		0,0003	0,0001	0
	Asociații de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,0001		
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	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat	%	25	10	25
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,57		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțati prin licenta de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta				
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate				
	Total trimestru		00		
2.2	Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare				
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității				
	Total trimestru		0		

2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată	%			
	Total trimestru		0		
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	Menajer				
	Stradal				
	Alte activitati				
	Total trimestru		0		

În data de **20.08.2014**, 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 făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**
- Indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice**
- Indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamații de la litera b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori**
- Indicatorul **1.2.o. - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor total facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile**
- Indicatorul **1.4.a. - Numarul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori**

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A**, a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente

-	Centralizatorul reclamațiilor pentru trimestrul IV-2014
-	Centralizatorul pentru solicitările de contracte din trimestrul I-2014

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță.

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. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

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

Aprilie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	1	33	-	78	33	-	78		

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Mai 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	2	31	2	74	2	31	2	74	
Procent pentru persoanele fizice					100%				
Procent pentru asociații de proprietari					100%				
Procent pentru operatorii economici					100%				

Iunie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	57	6	36	0	57	6	36	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Referitor la indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice:**

Aprilie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	1	33	-	78	1	33	-	78	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Mai 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	2	31	2	74	2	31	2	74	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Iunie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	57	6	36	0	57	6	36	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Referitor la indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari:**

Menajer

<i>Aprilie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 154 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 93
----------------------------	--

	Au fost înregistrate un număr de 6 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 6 Au fost înregistrate un număr de 25 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 25
<i>Mai 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 33 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 33 Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 0 Au fost înregistrate un număr de 150 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 304
<i>Iunie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 0 Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 0 Au fost înregistrate un număr de 55 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 3

Procentul indicatorului este de **65,65%**

Referitor la indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Aprilie 2014

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații	Reclamații justificate	Observatii
1	2	3	4	5
1	Instit. Publice	2	2	
2	Pers. fizice	6	0	
3	As. Propr./Loc	8	8	
4	Operatori ec.	7	5	

Mai 2014

Nr.crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații	Reclamații justificate	Observatii
1	2	3	4	5
1	Instit. Publice	0	0	
2	Pers. fizice	5	4	
3	As. Propr./Loc	1	0	
4	Operatori ec.	1	1	

Iunie 2014

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații	Reclamații justificate	Observatii
1	2	3	4	5
1	Instit. Publice	0	0	
2	Pers. fizice	10	6	
3	As. Propr./Loc	3	2	
4	Operatori ec.	0	0	

Valoarea indicatorului **78,57%**

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Codruța CIRJAN

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. URBAN S.A.

DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Ovidiu ȘERBAN

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date