

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. III- 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 noiembrie 2014, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr.2006/27.10.2014, 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 III - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 21.10.2014, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2014, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 11509/17.10.2014, 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 III - 2014		
			Iulie	August	Sept
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	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	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	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	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		100	100	100
	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 îmbunatatire 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	%			
	<i>1,1mc menajer</i>		100	100	100
	<i>140 l menajer</i>		100	100	0
	<i>240 l menajer</i>		85	90	97
	<i>1,1 mc reciclabil</i>				
	<i>120 l reciclabil</i>				
	<i>240 l reciclabil</i>				
	<i>4 mc</i>				
	<i>7 mc</i>				
	<i>20 mc</i>				
	Total trimestru		96,5		
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	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	-
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>		100	100	-
	<i>Agenți economici</i>		100	-	100
	<i>Instituții publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		100		
1.2.c	Pondere din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>		67	100	-
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	-
	<i>Agenți economici</i>		100	-	-
	<i>Instituții publice</i>				
	Total trimestru		93,4		
1.2.d	Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	<i>Persoane fizice</i>		50	100	-
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	-
	<i>Agenți economici</i>		100	-	100
	<i>Instituții publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		9,7		

1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	<i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>		-	-	-
	<i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>				
	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	%			
	<i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>		-	-	-
	<i>Sesizări din partea agenților de sănătate publică</i>		-	-	-
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	2,27	2,12	1,49
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		1,96		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	<i>Cantitatea totală de deșeuri colectate (to)</i>		9862,52	8421,15	9853,35
	<i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)</i>		88,98	145,52	208,46
	Total trimestru		1,6		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	<i>Valoare prestație</i>		775928,32	7649545,66	7507757,36
	<i>Valoare penalizare</i>		516860,46	255399,97	507745,37
	Total trimestru				
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	%	79,96	75,71	82,72
	Total trimestru		79,46		
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	20,04	24,29	17,28
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		20,54		

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	%	-	-	100
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2m	Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice/stradal				
	Total trimestru		100		
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici/menajer				
	Instituții publice/stradal				
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%	2,24	1,86	2,46
	Total trimestru		2,19		
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	%			
	Persoane fizice		0,029	0	0,029
	Asociatii de locatari/proprietari		0,191	0,048	0,188
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		0,177		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	Persoane fizice				

	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	%	100	100	50
	Total trimestru		84		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%	120,34	54,02	281,57
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		152		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori				
	<i>Valoare totală facturi emise</i>				
	<i>Cantități servicii prestate</i>				
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		-		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii 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		-		
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	%			
	Total trimestru		-		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat	%			
	<i>Persoane fizice</i>				

	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru				
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licența				
	Total trimestru				
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate				
	Total trimestru				
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		-		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată	%			
	Total trimestru		-		
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	Menajer				
	Stradal				
	Alte activitati				
	Total trimestru		0		

În data de **12.11.2014**, 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:

- **1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**
- **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice**
- **1.2.a. - Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**
- **1.2.i.- Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități**
- **2.2.c. - Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități**

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

-	Centralizatorul contracte încheiate aferent trim III-2014
-	Centralizatorul pentru solicitările de contracte din trimestrul III-2014
-	Centralizator solicitări recipiente

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:**

Julie 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	35	1	72	0	35	1	72	

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

AUGUST 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	40	5	34	0	40	5	34	

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

SEPTEMBRIE 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	26	5	70	0	26	5	70	

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:**

IULIE 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	35	1	72	0	35	1	72	

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

AUGUST 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	40	5	34	0	40	5	34	

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

SEPTEMBRIE 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	26	5	70	0	26	5	70	

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 precoatare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari:**

Menajer

<i>Iulie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 16 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 16 Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 2 Au fost înregistrate un număr de 250 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 250
<i>August 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 11 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 11 Au fost înregistrate un număr de 4 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 4 Au fost înregistrate un număr de 239 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 239
<i>Septembrie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 28 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 28 Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 0 Au fost înregistrate un număr de 213 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 213

Procentul indicatorului este de **96,5%**

Referitor la **Indicatorul 1.2.i - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități:**

Denumire	Iulie	August	Septembrie	Observații
Valoarea prestației	7759284,32	7649545,66	7507757,36	
Valoare penalizare	516860,46	255399,97	507745,37	

Referitor la **Indicatorul 1.2.c. - Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități:**

Trim III

Nr. crt	Tip activitate	Nr. neconformități	Valoare penalități	Observații
1	2	3	4	5
1	Menajer	0	0	
2	Stradal	0	0	
3	Alte activități	0	0	

Valoarea indicatorului **0%**.

În luna octombrie 2014, reprezentanții AMRSP au vizitat STATIA DE SORTARE SI RECICLARE ROMWASTE.

Informatii generale privind proiectul:

STATIA DE SORTARE SI RECICLARE ROMWASTE are ca obiectiv procesarea de deseuri municipale solide preselețate, în vederea obținerii următoarelor sorturi reciclabile: PET-incolor, PET-color, PE-incolor, PEcolor, carton, metale, neferoase, precum și revalorificarea unei fracții prin obținerea de combustibil alternativ UC-20, iar reziduul rămas urmând a se depune la rampele ecologice.

Fluxul tehnologic propus este:

-	recepția deșeurilor (materii prime): la poarta de acces și cabina poarta și recepția, prin cântărirea deșeurilor (cântar pod-bascul)
-	descărcarea materialelor și depozitarea în hală de sortare
-	selectarea pe categorii de deșuri, în hală de sortare
-	mutarea deșeurilor sortate în hală de sortare
-	procesul de reciclare se va desfășura în hală de sortare
-	depozitarea produselor rezultate, în sopronul de depozitare urmând ca apoi să fie valorificate sau eliminate în unități specializate

Prin procesarea deșeurilor municipale solide rezultate se obțin următoarele sorturi de materiale: reciclabile, revalorificabile prin incinerare și cogenerare, respectiv reziduuri pentru depozitare finală.

Proiectul trece prin patru faze de implementare. În faza actuală se realizează o procesare a **30 tone/h** deșuri municipale → **600 tone/zi** → **18000 tone/lună**.

În cele ce urmează, avem situația centralizată pe luna August 2014

Urban SA ► Statia de sortare si reciclare Romwaste

Total intrari

Rezultate Statie sortare 01-31.08.2014				
Nr. Crt.	Cod Deseu	Intrari Urban SA	kg	
1	200301	Deseu menajer amestecat	6307680	

Total iesiri

Rezultate Statie sortare 01-31.08.2014				
Nr. Crt.	Cod Deseu	Iesire Urban SA	kg	Procent din intrari
1	191212	Deseuri rezultate din tratarea mecanica a deșeurilor menajere transportate la depozit IRIDEX pentru URBAN	2997358	47,52%
2	191212	Deseuri valorificabile energetic (RDF)	2935455	46,54%
3	191212	Stoc deșuri valorificabile energetic (RDF)	121385	1,92%

4	150102	PET	50927	0,81%
5	150102	Folie color (LDPE)	44505	0,71%
6	150102	Folie transparenta (LDPE)	24015	0,38%
7	150104	Fier	36639	0,58%
8	150104	Aluminiu	8887	0,14%
9	150102	HDPE+PP	42247	0,67%
10	150101	Carton	46262	0,73%
Total deseuri reciclabile			253482	4,02%

De asemenea, SC URBAN SA sorteaza, recicleaza si valorifica un procent important din deseurile municipale la Statia de tratare mecanica si sortare IRIDEX si la Statia de sortare si reciclare Preciziei.

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