

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- 2015

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 2015, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr.1411/17.08.2015, 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 - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 30.07.2015, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2015, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 1281 /30.07.2015, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trim.II-2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II					
			Aprilie		Mai		Iunie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	110	*Nr. contracte încheiate	126	*Nr. contracte încheiate	91
			Nr. solicitări	110	Nr. solicitări	126	Nr. solicitări	91
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		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		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	110	*Nr. contracte încheiate în <10zile	126	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	91
			Nr. total de solicitări	110	Nr. total de solicitări	126	Nr. total de solicitări	91
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		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 solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	245	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	266	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	277
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	245	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	266	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	277
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate					
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	314	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	504	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	238
			Nr. total de solicitări	292	Nr. total de solicitări	480	Nr. total de solicitări	204
	1,1mc menajer	%	100		100		100	
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	240 l menajer		92,52		94,51		83,25	
	1,1 mc reciclabil		100		100		100	
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	240 l reciclabil		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	7 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		91,31					
	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		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	9	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	4
		Numărul total de reclamații		9	Numărul total de reclamații	4	Numărul total de reclamații	6
Persoane fizice		%	100		Nu este cazul		100	
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		100		100	
Agenți economici			Nu este cazul		100		100	
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru			100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații rezolvate	9	*Nr. reclamații rezolvate	4	*Nr. reclamații rezolvate	6
			Nr. total reclamații	9	Nr. total reclamații	4	Nr. total reclamații	6

	Persoane fizice	%	100	Nu este cazul		100	100	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	100		100	100	
	Agenți economici		Nu este cazul	100		100	100	
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		100					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	9	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	4	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	
			Nr. total reclamații justificate	9	Nr. total reclamații justificate	4	Nr. total reclamații justificate	
	Persoane fizice	%	100	Nu este cazul		100	100	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul	100		100	100	
	Agenți economici		Nu este cazul	100		100	100	
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		100					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	Nu este cazul	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	Nu este cazul	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	Nu este cazul
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	14	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	19	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	Nu este cazul	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	Nu este cazul	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	Nu este cazul
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	209,04	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	184,06	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	201,72
			Cantitatea totală de deșeuri	9374,37	Cantitatea totală de deșeuri	8978,06	Cantitatea totală de deșeuri	9232,95
	Menajer	%	2,23	2,05		2,18		
	Stradal		8,79	9,63		0,11		
	Total trimestru		2,15					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1367,66	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	154,55	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	118,22
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9374,37	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8978,06	Cantitatea totală de deșeuri colectate	932,95
	Total trimestru	%	1,47	1,72		1,28		
			1,49					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități		*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	745274,32	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	521943,4	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	637190,97
			Valoarea prestației pe activități	7510586,71	Valoarea prestației pe activități	7615399,39	Valoarea prestației pe activități	7487572,02
	Menajer	%	0	0		0		
	Stradal		9,92	6,85		8,51		
	Total trimestru		8,43					
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată		*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6996,52	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7065,75	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7395,28
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9374,37	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8978,06	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9232,95
	Total trimestru	%	74,63	78,70		80,10		
			77,81					
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2377,85	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1912,31	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1837,67
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9374,37	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8978,06	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9232,95
	Menajer	%	0	0		0		
	Stradal		12,80	12,34		20,13		
	Total trimestru		15,09					
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	2	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	5	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	1
			Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	9	Nr. total de reclamații	7
	Persoane fizice	%	100	Nu este cazul		100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	40		Nu este cazul		
	Agenți economici		Nu este cazul	60		Nu este cazul		
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru	60							
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	2	*Nr. reclamații justificate	4	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	2	Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	1

	Persoane fizice	%	100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		50		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		60					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0
			Nr. total de reclamații justificate	2	Nr. total de reclamații justificate	4	Nr. total de reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici/menajer		0		0		0	
	Instituții publice/stradal		0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	54566,83	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	55883,34	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	44069,65
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3032133,65	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3719492,39	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	42765119,06
		%	1,80		1,50		1,03	
	Total trimestru	1,44						
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	8	*Numărul de reclamații privind facturarea	10	*Numărul de reclamații privind facturarea	11
			Numărul total de utilizatori	229517	Numărul total de utilizatori	229103	Numărul total de utilizatori	227131
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		20		18,18	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		80		81,82	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0,011					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	8	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	10	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	11
			Reclamații privind facturarea	8	Reclamații privind facturarea	10	Reclamații privind facturarea	11
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	8	*Nr. de reclamații justificate	10	*Nr. de reclamații justificate	11
			Nr. total reclamații privind facturarea	7	Nr. total reclamații privind facturarea	9	Nr. total reclamații privind facturarea	11
		%	87,50		90		100	
	Total trimestru	92,50						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori		*Valoarea totală a facturilor încasate	7155498,39	*Valoarea totală a facturilor încasate	8380085,08	*Valoarea totală a facturilor încasate	6935902,97
			Valoarea totală a facturilor emise	8675533,91	Valoarea totală a facturilor emise	10086033,97	Valoarea totală a facturilor emise	10055598,6
		%	82,48		83,09		68,98	
	Total trimestru	78,18						
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori		*Valoarea totală a facturilor emise	8675533,91	*Valoarea totală a facturilor emise	10086033,97	*Valoarea totală a facturilor emise	10055598,6
			Cantitățile de servicii prestate	173932298,2	Cantitățile de servicii prestate	185602244	Cantitățile de servicii prestate	17580086,3
	Persoane fizice		0,000064		0,02		0,12	
	Asociații de locatari/proprietari		0,12		0,11		0,12	
	Agenți economici		0,9		0,11		-	
	Instituții publice		-		-		-	
	Stradal		5		5,45		5,73	
	Total trimestru		5,38					
	1.4		Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor					
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori			*Numărul de sesizari scrise	3	*Numărul de sesizari scrise	2	*Numărul de sesizari scrise
			Nr. total de utilizatori	229517	Nr. total de utilizatori	229103	Nr. total de utilizatori	227131
	Persoane fizice	%	0,0013		0,0009		0,0013	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazulk		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru	0,0035							
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		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	3	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	2	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	3
			Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	3
		%	100		100		100	

	Total trimestru		100					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	3	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	3
			Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	3
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității		*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de **27.08.2015**, 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.d - Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități
-	1.2.a. - Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări
-	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
-	1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate
-	1.2.g. - Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

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

-	Centralizatorul solicitări îmbunătățire a parametrilor de calitate aferent trim II-2015
-	Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2015
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. II-2015
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2015

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.d. - Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități:**

Aprilie 2015

Nr. crt.	Solicitații îmbunătățire a parametrilor de calitate			Total solicitări rezolvate de îmbunătățire a parametrilor de calitate			Observații
	Menajer	Staradal	Alte categorii	Menajer	Staradal	Alte categorii	
1	2	3	4	5	6	7	8
	0	0	0	0	0	0	

Procent pentru persoanele fizice	Nu este cazul
Procent pentru asociații de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	Nu este cazul
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

Mai 2015

Nr. crt.	Solicitații îmbunătățire a parametrilor de calitate			Total solicitări rezolvate de îmbunătățire a parametrilor de calitate			Observații
	Menajer	Staradal	Alte categorii	Menajer	Staradal	Alte categorii	
1	2	3	4	5	6	7	8
	0	0	0	0	0	0	

Procent pentru persoanele fizice	<i>Nu este cazul</i>
Procent pentru asociații de proprietari	<i>Nu este cazul</i>
Procent pentru operatorii economici	<i>Nu este cazul</i>
Procent pentru instituții publice	<i>Nu este cazul</i>

Iunie 2015

Nr. crt.	Solicitari îmbunătățire a parametrilor de calitate			Total solicitări rezolvate de îmbunătățire a parametrilor de calitate			Observații
	Menajer	Staradal	Alte categorii	Menajer	Staradal	Alte categorii	
1	2	3	4	5	6	7	8
	0	0	0	0	0	0	

Procent pentru persoanele fizice	<i>Nu este cazul</i>
Procent pentru asociații de proprietari	<i>Nu este cazul</i>
Procent pentru operatorii economici	<i>Nu este cazul</i>
Procent pentru instituții publice	<i>Nu este cazul</i>

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, neînregistrându-se nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate în trimestrul II-2015.

Referitor la Indicatorul **1.2.a. -Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

Aprilie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	294	272	13	13	
3	1.1mc	5	5	2	2	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	

Procentul indicatorului este de **98,13%**

Mai 2015

Mar 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	437	413	-	-	
3	1.1mc	62	62	5	5	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	

Procentul indicatorului este de **98,17%**

Iunie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	203	169			
3	1.1mc	33	33	2	2	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	

Procentul indicatorului este de 94,41%

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect.

Referitor la **Indicatorul 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:**

Aprilie 2015

Nr. crt.	Nr. de reclamații privind cantitățile				Nr. de reclamații rezolvate				Observații
	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	
	-	9	-	-	-	9	-	-	

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

Mai 2015

Nr. crt.	Nr. de reclamații privind cantitățile				Nr. de reclamații rezolvate				Observații
	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	2	-	-	2	2	-	

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

Iunie 2015

Nr. crt.	Nr. de reclamații privind cantitățile				Nr. de reclamații rezolvate				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	3	2	-	1	3	2	

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

La indicatorul **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**, din informațiile puse la dispoziția reprezentanților AMRSP, reieșeau valori greșite ale indicatorului de performanță, fapt pentru care s-a cerut refacerea calculului acestuia. Modificarile efectuate de operator au fost transmise prin adresa nr.1472/31.08.2015.

Referitor la **Indicatorul 1.2.c. -Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate:**

Aprilie 2015

Nr. crt.	Nr. de reclamații privind cantitățile				Nr. de reclamații justificate				Observații
	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	
	-	9	-	-	-	9	-	-	

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

Mai 2015

Nr. crt.	Nr. de reclamații privind cantitățile				Nr. de reclamații justificate				Observații
	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	2	-	-	2	2	-	

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

Iunie 2015

Nr. crt.	Nr. de reclamații privind cantitățile				Nr. de reclamații justificate				Observații
	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	3	2	-	1	3	2	

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

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Dintr-un număr de 19 reclamații privind cantitățile de servicii, aferente trimestrului II, 19 reclamații s-au dovedit justificate.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g.- Cantitatea de deșuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate:**

Aprilie 2015

Nr. crt	Cantitatea de deșuri colectate selectiv		Cantitatea totală de deșuri colectate	
1	Menajer	Stradal	Menajer	Stradal
	137,66	71,38	6996,52	2377,85

Procentul indicatorului este de 5,51%

Mai 2015

Nr. crt	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv		Cantitatea totală de deșeuri colectate	
1	Menajer	Stradal	Menajer	Stradal
	154,55	29,51	7065,75	1912,31

Procentul indicatorului este de 5,84%

Iunie 2015

Nr. crt	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv		Cantitatea totală de deșeuri colectate	
1	Menajer	Stradal	Menajer	Stradal
	118,22	83,5	7395,28	1837,67

Procentul indicatorului este de 1,14%

Valoarea totală a indicatorului este de 4,16%

La indicatorul **1.2.g.- Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate**, valoarea indicatorului raportată pentru trim. II este de 2,15%. Din calculele AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 4,16%.

La indicatorul **1.2.n.- Procentul de solicitări de la lit.m(reclamații justificate privind calitatea)**, care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice, la acest indicator nu se va determina o valoare, în cazul în care în perioada de raportare nu se înregistrează reclamații ale utilizatorilor, așa cum s-a clarificat și în adresa AMRSP nr.619/31.03.2015.Ținând cont de faptul că în trimestrul II-2015 au fost înregistrate 6 reclamații ale utilizatorilor și nu a fost rezolvată niciuna în mai puțin de 2 zile, procentul corect al indicatorului este de 0% , față de informația introdusă de operator: „nu este cazul”.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Codruța MIRON
Roxana NEGHINĂ

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