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 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. III- 2015

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna noiembrie 2015, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr./.11.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locala s-a deplasat la operatorul de salubrizare pentru monitorizarea indicatorilor de performanţa pentru trimestrul III - 2015, stabiliţi prin Regulamentul Serviciului.
AMRSP a primit în data de 26.10.2015, Raportul cu evoluţia Indicatorilor de Performanţa pentru trimestrul I -2015, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 1833 /26.10.2015, în care regăsim valori evaluate şi calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

AMRSP

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - S.C. URBAN S.A Trim.III-2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III					
			IULIE		AUGUST		SEPTEMBIE	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		***Nr. contracte încheiate**	**119**	***Nr. contracte încheiate**	**79**	***Nr. contracte încheiate**	**89**
			Nr. solicitări	**119**	**Nr. solicitări**	**79**	**Nr. solicitări**	**89**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**		***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**119**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**79**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**89**
			Nr. total de solicitări	**119**	**Nr. total de solicitări**	**79**	**Nr. total de solicitări**	**89**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*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**	**262**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**223**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**253**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**262**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**223**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**253**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**		***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**
	Menajer	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte categorii		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**							
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**		***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**421**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**229**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**281**
			Nr. total de solicitări	**456**	**Nr. total de solicitări**	**229**	**Nr. total de solicitări**	**285**
	1,1mc menajer	%	*100*		*100*		*100*	
	120 l menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*100*	
	240 l menajer		*92,30*		*100*		*99,00*	
	1,1 mc reciclabil		*100*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*		*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		**92,4**					
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**4**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**
			Numărul total de reclamaţii	**0**	**Numărul total de reclamaţii**	**4**	**Numărul total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*100*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**100**					

AMPRO

1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii rezolvate**	**0**	***Nr. reclamaţii rezolvate**	**4**	***Nr. reclamaţii rezolvate**	**0**
			Nr. total reclamaţii	**0**	**Nr. total reclamaţii**	**4**	**Nr. total reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*100*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii 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 puţin de 5 zile lucratoare**		***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**	***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5zile**	**0**	***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**
			Nr. total reclamaţii justificate	**0**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**4**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*0*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari /proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	*0*	*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	*0*	*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	*0*
			Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	*3*	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	*4*	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	*4*
			Nu este cazul		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	*1*	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	*1*	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	*1*
			Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	**3**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**4**
			33		*Nu este cazul*		*25*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**		***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**197,64**	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**241,64**	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**206,96**
			Cantitatea totală de deşeuri	**9830,63**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**9764,78**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**9868,95**
	Menajer	%	*2,01*		*2,47*		*2,10*	
	Stradal		8,31		12,64		11,26	
	Total trimestru		**2,04**					
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**		*Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**159,39**	*Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**156,82**	*Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**83,34**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**9830,63**	Cantitatea totală de deşeuri colectate	**9764,78**	Cantitatea totală de deşeuri colectate	**9868,96**
		%	*1,62*		*1,61*		*0,84*	
	Total trimestru		**1,36**					
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**		***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**704708,94**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**814686,02**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**940648,24**
			Valoarea prestaţiei pe activităţi	**7721062,71**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**7632929,09**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**7488205,29**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*9,13*		*10,67*		*12,56*	
	Total trimestru		**10,79**					
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**		***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**8150,71**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**7925,52**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**7685,64**
			Cantitatea totală de deşeuri colectată	**9830,63**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**9764,78**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**9868,96**
		%	*82,91*		*81,16*		*77,88*	
	Total trimestru		**80,65**					
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**		***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**1679,92**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**1839,26**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**2183,32**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**9830,63**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**9764,78**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**9868,96**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		12,70		11,34		18,83	
	Total trimestru		**14,12**					
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**4**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii	**0**	**Nr. total de reclamaţii**	**4**	**Nr. total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*100*		*Nu este cazul*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*100*		*Nu este cazul*	

	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. reclamaţii justificate**	**4**	***Nr. reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii	**0**	**Nr. total de reclamaţii**	**4**	**Nr. total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*100*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*100*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**		***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**
			Nr. total de reclamaţii justificate	**0**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**4**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*0*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**		*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**75184,77**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**34051,91**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**54270,20**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**3550680,63**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**4018750,61**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**3836710,18**
		%	*2,12*		*0,85*		*1,41*	
	Total trimestru		**1,46**					
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**							
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**8**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**10**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**18**
			Numărul total de utilizatori	**232003**	**Numărul total de utilizatori**	**231226**	**Numărul total de utilizatori**	**227444**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*5,00*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*95,00*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**5,2**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**3**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**3**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**5**
			Reclamaţii privind facturarea	**8**	**Reclamaţii privind facturarea**	**10**	**Reclamaţii privind facturarea**	**18**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*37,5*		*30*		*23,5*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**36**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		***Nr. de reclamaţii justificate**	**8**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**9**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**18**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**8**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**10**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**18**
		%	*100*		*90*		*100*	
	Total trimestru		**97,20**					
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**		***Valoarea totală a facturilor încasate**	**9768013,01**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**10519888,53**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**9641808,64**
			Valoarea totală a facturilor emise	**9720671,27**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**5257656,97**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**8602588,92**
		%	99,52		49,98		91,30	
	Total trimestru		**80,26**					
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		***Valoarea totală a facturilor emise**	**9768013,01**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**10086033,97**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**10055598,6**
			Cantităţile de servicii prestate	**202177047,6**	**Cantităţile de servicii prestate**	**185602244**	**Cantităţile de servicii prestate**	**17580086,3**
	Persoane fizice		*0,000036*		*0,06*		*0,000004*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,10*		*0,24*		*0,12*	
	Agenţi economici		*99,81*		*99,61*		*99,79*	
	Instituţii publice		-		-		-	
	Stradal		-		-		-	
	Total trimestru		**5,13**					
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**							
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de sesizari scrise**	**15**	***Numărul de sesizari scrise**	**2**	***Numărul de sesizari scrise**	**31**
			Nr. total de utilizatori	**232803**	**Nr. total de utilizatori**	**231726**	**Nr. total de utilizatori**	**227444**
	Persoane fizice	%	*0,0052*		*0,0009*		*0,00106*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,0013*		*Nu este cazulk*		*0,003006834*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*0,00004295548*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	

	Total trimestru		**0,06936**					
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**	**15**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**2**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**31**
			Numărul de sesizari scrise	**15**	**Numărul de sesizari scrise**	**2**	**Numărul de sesizari scrise**	**31**
		%	*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**	**15**	***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**	**11**
	Persoane fizice	%	*81*		*100*		*58*	
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*		*Nu este cazul*		*85,7*	
	Agenti economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*100*	
	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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**		***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte activităţi		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					

AMR

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii şi precizării asupra informţiilor din Raport, asupra bazelor de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.

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

În urma discuţiilor purtate cu reprezentanţii societăţii,s-au recalculat şi s-au transmis prin adresa nr. 2108/25.11.2015 ,valorile următorilor indicatori:1.1.c.,; 1.1.d.;1.2.a.;1.2.h.;1.2.i.;1.2.l.;1.3.a. şi 1.3.b.

La indicatorului 1.2.f.- Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**,** s-a calculat greşit valoarea pe trimestrul III. Deoarece în luna iulie procentul este de 33%, în luna august nu sunt înregistrate reclamaţii, iar în luna septembrie avem un procent de 25% , totalul aferent trimestrului III este de 19%.Acelaşi lucru este valabil şi în cazul indicatorului 1.2.e.-Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale. Pentru că in lunile iulie şi septembrie sunt înregistrate sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale, valoarea indicatorului este 0%.

De asemenea la indicatorul 1.2.d.- Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare, a fost calculată greşit valoarea totală pe trimestrul III. Ţinând cont de faptul că sunt valori de raportat în luna august, valoarea indicatorului este 0. Valorile acestor indicatori au fost recalculate si transmise prin adresa nr. 2220/16.12.2015.

B. Concluzii privind verificările informaţiilor primare din documentele operatorului şi corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de **27.08.2015,** 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 au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare.

Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanta:

-	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;
-	1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;
-	1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
-	1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
-	1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
-	1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
-	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;
-	1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
-	1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 6elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

RSP

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A,** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trimIII-2015
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul III-2015
-	Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim. III-2015
-	Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2015
-	Centralizator penalităţi contractuale aferent trim III-2015
-	Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim III-2015

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori dupa cum urmeaza :

Referitor la **Indicatorul 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.**

Iulie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*6*	*6*	-	-
Persoane fizice	*45*	*45*	-	-
As.propr/locatari	*48*	*48*	-	-
Operatori economici	*163*	*163*	-	-
Total	***263***	***263***	**-**	**-**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procent pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

August 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*6*	*6*	-	-
Persoane fizice	*22*	*22*	-	-
As.propr/locatari	*59*	*59*	-	-
Operatori economici	*138*	*138*	-	-
Total	***223***	***223***	**-**	**-**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Septembrie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*1*	*1*	-	-
Persoane fizice	*27*	*27*	-	-
As.propr/locatari	*74*	*74*	-	-
Operatori economici	*151*	*151*	-	-
Total	***253***	***253***	**-**	**-**

Procentul pentru persoanele fizice	**100%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Ponderea indicatorului este de 100%.
Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 739 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 739 au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Referitor la indicatorul **1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.**
Nu s-au inregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.

Referitor la Indicatorul **1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.**

Iulie 2015

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	**-**	**-**	**-**	**-**	
2	**240l**	**348**	**293**	**-**	**-**	
3	**1.1mc**	**41**	**41**	**3**	**3**	
4	**4mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
5	**7mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
6	**10mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
7	**18mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
8	**20mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
9	**36mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
Total		**389**	**334**	**3**	**3**	

August 2015

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	**-**	**-**	**-**	**-**	
2	**240l**	**222**	**222**	**-**	**-**	
3	**1.1mc**	**7**	**7**	**-**	**-**	
4	**4mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
5	**7mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
6	**10mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
7	**18mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
8	**20mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
9	**36mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
Total		**229**	**229**			

AMRSP

Septembrie 2015

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	**1**	**1**	**-**	**-**	
2	**240l**	**230**	**235**	**-**	**-**	
3	**1.1mc**	**29**	**29**	**-**	**-**	
4	**4mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
5	**7mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
6	**10mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
7	**18mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
8	**20mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
9	**36mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
Total		**285**	**281**	**-**	**-**	

Procentul indicatorului este 92,4%

AMRSP

Referitor la ***Indicatorul 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;***

Iulie 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	***Observaţii***
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

August 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	***Observaţii***
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*4*	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	
Total	***4***	***4***	***4***	***0***	***0***	***0***	

Septembrie 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	***Observaţii***
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 4 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 4.

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la ***Indicatorul 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;***

Iulie 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati		
	Menajer	Reciclare	Observaţii
	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate<5zile	
Institutii Publice	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	
Total	***0***	***0***	

August 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati		
	Menajer	Reciclare	Observaţii
	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate<5zile	
Institutii Publice	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	
As. proprietari	*4*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	
Total	***4***	***0***	

Septembrie 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati		
	Menajer	Reciclare	Observaţii
	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate<5zile	
Institutii Publice	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	
Total	***0***	***0***	

Deoarece în luna august au fost înregistrate reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate, valoarea indicatorului este 0.

Procentul indicatorului este de 0%

Referitor la ***Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:***

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate		Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv		Observaţii
		Stradal	Menajer	Stradal	Menajer	
1	Iulie	*2377,85*	*7452,78*	*38,25*	*159,39*	
2	August	*1912,31*	*7852,47*	*84,82*	*156,82*	
3	Septembrie	*1837,67*	*8031,29*	*123,62*	*83,34*	

Procentul indicatorului este de 2,04%

Referitor la Indicatorul **1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

Iulie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de *9830,63 tone* de deseuri, din care s-au sortat şi valorificat *159,39 tone* de deseuri
august 2015	dintr-o cantitate totala de de *9764,78 tone* de deseuri, din care s-au sortat şi valorificat *156,82 tone*
septembrie 2015	dintr-o cantitate totala de *9868,96 tone* de deseuri, din care s-au sortat şi valorificat *83,34 tone*

Procentul indicatorului este de 1,36%

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

Trim III 2015

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestației pe activități			Total penalități aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
	Iulie 2015	*7721062,71*	*0*	*0*	*704708,94*	*0*	*0*
	August 2015	*77632929,09*	*0*	*0*	*814686,03*	*0*	*0*
	Septembrie 2015	*7488208,29*	*0*	*0*	*940648,24*	*0*	*0*

Procentul indicatorului este de 10.79%

Referitor la ***Indicatorul 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:***

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar (tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract (tone)	Observații
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Iulie 2015	*9830,63*	*8150,71*	
2	August 2015	*9764,78*	*7925,52*	
3	Septembrie 2015	9868,96	7685,64	

Procentul indicatorului este de 80,65%

Referitor la ***Indicatorul-1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.***

Iulie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociații	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

AVARST

August 2015

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	***4***	***4***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Septembrie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul III-2015**

Referitor la ***Indicatorul 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;***
Iulie 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Observaţii
	Menajer		Reciclare		Stradal		
	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	Nr. total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
Op. economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
Total	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	**0**	

ANRSC

August 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Observaţii
	Menajer		Reciclare		Stradal		
	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	Nr. total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	***4***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Septembrie 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Observaţii
	Menajer		Reciclare		Stradal		
	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	Nr.total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	Nr. total reclamatii	Nr.total reclamatii rezolvate în<2zile	
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
Op. economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	
Total	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	**0**	

Formula pentru calculul acestui indicator este următoarea :

$$\textbf{I.1.2.n.} = \frac{\text{reclamatii rezolvate in <2 zile calendarisitice}}{\text{reclamatii totale privind calitatea activitatii prestate}} \text{x}100\ [\%]$$

Procentul indicatorului este de 0%

Referitor *la* ***Indicatorul 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.***

Iulie 2015

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	15875	-	-	-	
As.proprietari	210510	-	-	-	
Operatori ec.	6418	8	-	8	
Total	**232803**	**8**	**-**	**8**	

AMRSP

August 2015

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	15900	-	-	-	
As.proprietari	209361	-	-	-	
Operatori ec.	6463	10	-	10	
Total	**231726**	**10**	**-**	**10**	

Septembrie

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	15932	-	-	-	
As.proprietari	205115	1	-	1	
Operatori ec.	6397	17	-	17	
Total	**227444**	**18**	**-**	**18**	

Formula pentru calculul acestui indicator este următoarea :

1.3.a.= $\frac{\text{Nr.de reclamatii privind facturarea}}{\text{Nr.total de utilizatori}} x100[\%]$

Ponderea indicatorului este de 0.004%

AMRSP

Referitor la ***Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.***
iulie 2015

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	-	-	Nu este cazul
Persoane fizice	-	-	Nu este cazul
As. proprietari	3	3	100
Operatori economici	-	-	Nu este cazul
Total	**-**	**-**	**Nu este cazul**

august 2015

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	-	-	Nu este cazul
Persoane fizice	-	-	Nu este cazul
As. proprietari	-	-	Nu este cazul
Operatori economici	3	3	100
Total	**3**	**3**	**100**

septembrie 2015

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	-	-	Nu este cazul
Persoane fizice	-	-	Nu este cazul
As. proprietari	1	1	100
Operatori economici	4	4	100
Total	**5**	**5**	**100**

Ponderea indicatorului este de 100%

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:
Serban OVIDIU
Adrian ZAVOIANU
Codruţa MIRON
Roxana NEGHINĂ
Din partea AMRSP
George PAUN specialist reglementari
Alina CALIN administrator baza date

Din partea **S.C. URBAN S.A.**
DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREŞTI
Ovidiu ŞERBAN

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date