

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. IV- 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 februarie 2015, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr.462/18.02.2016, 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 IV - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 27.01.2016, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2015, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 223 /27.01.2016, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV					
			OCTOMBRIE		NOIEMBRIE		DECEMBRIE	
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	95	*Nr. contracte încheiate	113	*Nr. contracte încheiate	72
			Nr. solicitări	95	Nr. solicitări	113	Nr. solicitări	72
	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	95	*Nr. contracte încheiate în <10zile	113	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	72
			Nr. total de solicitări	95	Nr. total de solicitări	113	Nr. total de solicitări	72
	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	300	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	133	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	194
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	300	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	133	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	194
	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 pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	147	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	130	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	52
			Nr. total de solicitări	159	Nr. total de solicitări	164	Nr. total de solicitări	62
	1,1mc menajer	%	100	66,70		100		
	120 l menajer		Nu este cazul		100			
	240 l menajer		89,74	79,70		83,05		
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul			
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul			
	240 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul			
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul			
	7 mc		Nu este cazul		Nu este cazul			
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		85,45					
	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	14	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	13
Numărul total de reclamații		15			Numărul total de reclamații	14	Numărul total de reclamații	11
Persoane fizice		%	83,3	50		50		
Asociații de locatari/proprietari			100	100				
Agenți economici			100	73				
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru			90					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații rezolvate	14	*Nr. reclamații rezolvate	13	*Nr. reclamații rezolvate	9
			Nr. total reclamații	15	Nr. total reclamații	14	Nr. total reclamații	11

	Persoane fizice	%	83,3	50	50			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	75			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		90					
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	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	2	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	1
			Nr. total reclamații justificate	15	Nr. total reclamații justificate	14	Nr. total reclamații justificate	11
	Persoane fizice	%	0	50	Nu este cazul			
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul	33,3	Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul	Nu este cazul	25			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		7,5					
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	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	1
			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		100	
	Total trimestru		100					
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	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			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	
			0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	232,38	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	235,62	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	285,86
			Cantitatea totală de deșeuri	100049,4	Cantitatea totală de deșeuri	9373,24	Cantitatea totală de deșeuri	9821,63
	Menajer	%	2,31	2,61	2,91			
	Stradal		15,92	11,92	14,78			
	Total trimestru		2,57					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	222,28	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	142,19	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	274,35
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	100049,4	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9373,24	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9821,63
			2,21	1,52	2,29			
	Total trimestru	2,18						
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	964052,45	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	352286,54	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	395179,84
			Valoarea prestației pe activități	369694,29	Valoarea prestației pe activități	4202109,49	Valoarea prestației pe activități	4408315,35
	Menajer	%	0	0	0			
	Stradal		12,53	8,38	8,99			
	Total trimestru		9,96					
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	8590,02	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7396,5	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7887,76
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10089,4	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9373,24	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9821,63
			85,54	78,91	80,31			
	Total trimestru		81,57					
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	1459,38	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1976,74	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1933,87
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10049,4	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9373,24	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9621,63
	Menajer	%	0	0	0			
	Stradal		14,52	21,09	19,69			
	Total trimestru		16,43					
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	14	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	13	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	9
			Nr. total de reclamații	15	Nr. total de reclamații	14	Nr. total de reclamații	11
	Persoane fizice	%	100	60	Nu este cazul			
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	23	Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul	Nu este cazul	25			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
Total trimestru	90							
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	14	*Nr. reclamații justificate	13	*Nr. reclamații justificate	9
			Nr. total de reclamații	15	Nr. total de reclamații	14	Nr. total de reclamații	11

	Persoane fizice	%	83,30	50	50				
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100				
	Agenți economici		100	100	75				
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	Total trimestru		90						
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			
			Nr. total de reclamații justificate	15	Nr. total de reclamații justificate	14			
	Persoane fizice	%	Nu este cazul	0	Nu este cazul				
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul				
	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	105442,58	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	64837,39	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	138361,33	
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	8855525,36	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	8247761,91	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	8228062,83	
		%	1,19	0,79	1,68				
	Total trimestru		1,22						
1.3	Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor								
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	16	*Numărul de reclamații privind facturarea	7	*Numărul de reclamații privind facturarea	3	
			Numărul total de utilizatori	216160	Numărul total de utilizatori	217299	Numărul total de utilizatori	216166	
	Persoane fizice	%	6,25	Nu este cazul	Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		93,75	100	100		100		
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		3,98						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	9	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	1	
			Reclamații privind facturarea	16	Reclamații privind facturarea	7	Reclamații privind facturarea	3	
	Persoane fizice	%	6,75	Nu este cazul	Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		50	0	33,3				
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru	38,46								
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	16	*Nr. de reclamații justificate	7	*Nr. de reclamații justificate	3	
			Nr. total reclamații privind facturarea	16	Nr. total reclamații privind facturarea	7	Nr. total reclamații privind facturarea	3	
		%	100	100	100				
	Total trimestru		100						
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	7575907,7	*Valoarea totală a facturilor încasate	3629946,18	*Valoarea totală a facturilor încasate	24159387,04	
			Valoarea totală a facturilor emise	8208062,83	Valoarea totală a facturilor emise	8228062,83	Valoarea totală a facturilor emise	8228062,83	
		%	108,61	146,15	34,06				
	Total trimestru		84,92						
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	8228062,83	*Valoarea totală a facturilor emise	8229062,83	*Valoarea totală a facturilor emise	8228062,83	
			Cantitățile de servicii prestate	8337560,96	Cantitățile de servicii prestate	5429523,95	Cantitățile de servicii prestate	5530393,37	
	Persoane fizice	%	2.9798,98	0,0009	2,992301				
	Asociații de locatari/proprietari		1,56	2,35	2,42				
	Agenți economici		24,69	21.35	22,10				
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	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 activități și categorii de utilizatori			*Numărul de sesizari scrise	11	*Numărul de sesizari scrise	14	*Numărul de sesizari scrise	17
			Nr. total de utilizatori	218160	Nr. total de utilizatori	217299	Nr. total de utilizatori	216186	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul	0,0041	0,0042				
	Asociații de locatari/proprietari		0,0041	0,0023	0,0009				
	Agenți economici		0,0009	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	0,06936								
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	11	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	14	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	17	
			Numărul de sesizari scrise	11	Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	17	
		%	100	100	100				
	Total trimestru		100						

1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	9	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	14
			Numărul de sesizari scrise	11	Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	17
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		83,39		85,71	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		16,65		100	
	Agenti economici		100		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		52,38					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
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
	Total trimestru	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			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 tabelor 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 **03.02.2016**, 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. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor 6elective6l, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor 6elective6l, rezolvate in 10 zile;
-	1.2.a. Numarul de 6elective de precollectare 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.

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

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim IV-2015
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2015
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. IV-2015
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. IV-2015
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim IV-2015
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim IV-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.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.**

Octombrie 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
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Institutii publice	8	8	-	-
Persoane fizice	52	52	-	-
As.propr/locatari	58	58	-	-
Operatori economici	182	182	-	-
Total	300	300	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Noiembrie 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
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Institutii publice	0	0	-	-
Persoane fizice	32	32	-	-
As.propr/locatari	38	38	-	-
Operatori economici	63	63	-	-
Total	133	133	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Decembrie 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
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Institutii publice	0	0	-	-
Persoane fizice	40	40	-	-
As.propr/locatari	35	35	-	-
Operatori economici	119	119	-	-
Total	194	184	0	0

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

Ponderea indicatorului este de 100%.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 627 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 627 au fost rezolvate în mai puțin 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.

Pe parcursul trimestrului IV-2015, operatorul nu a înregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestațiilor sale, astfel încât, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, dar acest lucru ne confirmă tuturor că din punctul de vedere al calitatii prestațiilor, utilizatorii prestațiilor nu au avut nimic de reproșat.

AMRSP

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

Octombrie 2015

Decembrie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
2	240l	156	144	Nu este cazul	Nu este cazul	
3	1.1mc	3	3	Nu este cazul	Nu este cazul	
4	4mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
5	7mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
6	10mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
7	18mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
8	20mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
9	36mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
10	Total	159	147	0	0	

Noiembrie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
2	240l	158	126	Nu este cazul	Nu este cazul	
3	1.1mc	6	4	Nu este cazul	Nu este cazul	
4	4mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
5	7mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
6	10mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
7	18mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
8	20mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
9	36mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
10	Total	164	130	0	0	

Decembrie 2015

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
2	240l	59	49	Nu este cazul	Nu este cazul	
3	1.1mc	3	3	Nu este cazul	Nu este cazul	
4	4mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
5	7mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
6	10mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
7	18mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
8	20mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
9	36mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	
10	Total	62	52	0	0	

Procentul indicatorului este de 85,45%

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, s-au pus la dispoziția utilizatorilor recipiente de precollectare, dacă cererile au fost justificate.

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	Observații
1	Octombrie 2015	10049,4	232,38	
2	Noiembrie 2015	9743,95	235,62	
3	Decembrie 2015	9812,63	285,86	

Procentul indicatorului este de 2,18%

Se va solicita tuturor operatorilor de salubritate din București să prezinte un plan de măsuri pentru atingerea unui nivel de pregătire ,până în anul 2020, pentru reutilizare și reciclare de minimum 50% din masa totală a cantităților de deșeuri.Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectării separate a deșeurilor.

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

Octombrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 10049,40 tone de deseuri, din care 222,28 tone de deseuri au fost colectate selectiv
Noiembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9373,24 tone de deseuri, din care 142,19,tone de deseuri au fost colectate selectiv
Decembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9821,63 tone de deseuri, din care 274,36 tone de deseuri au fost colectate selectiv

Procentul indicatorului este de 2,18%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 2,18% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deseurilor de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 6,22% realizat de catre S.C. URBAN S.A. in trim.IV-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tintei pana in anul 2020.

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

Trim IV 2015

Nr. crt.	Perioada Evaluare lunara	Valoarea prestației pe activități			Total penalități aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
	Octombrie	7696947,29	-	-	964052,45	-	
	Noiembrie	4202109,49	-	-	352286,56	-	
	Decembrie	4408315,35	-	-	396179,84	-	

Procentul indicatorului este de 9,96%

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
2	Octombrie	10089,4	8590,02	
3	Noiembrie	9373,24	7396,5	
4	Decembrie	9821,63	7887,76	

Procentul indicatorului este de 81,57%

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.**

Octombrie 2015

Octombrie 2019

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	6	6	0	0	0	0	

Asociații	5	5	0	0	0	0	
Operatori economici	4	4	0	0	0	0	
Total	15	15	0	0	0	0	

Noiembrie 2015

NOIEMBRIE 2018

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	2	1	0	0	0	0	
Asociații	3	2	0	0	0	0	
Operatori economici	9	9	0	0	0	0	
Total	14	13	0	0	0	0	

Decembrie 2015

Decembrie 2018

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	2	2	0	0	0	0	
Asociații	5	2	0	0	0	0	
Operatori economici	4	3	0	0	0	0	
Total	11	9	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 90 % pentru **trimestrul IV-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;**

Octombrie 2015

Decembrie 2018

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Observații
	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	6	0	0	0	0	0	
As. proprietari	5	0	0	0	0	0	
Op. economici	4	0	0	0	0	0	
Total	15	0	0	0	0	0	

Noiembrie 2015

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Observații
	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	2	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	3	0	0	0	0	0	
As. proprietari	9	0	0	0	0	0	
Op. economici	2	0	0	0	0	0	
Total	14	0	0	0	0	0	

Decembrie 2015

Decembrie 2018

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Observații
	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	2	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	2	0	0	0	0	0	
As. proprietari	5	0	0	0	0	0	
Op. economici	4	0	0	0	0	0	
Total	11	0	0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 0%

Din 40 de reclamații referitoare la calitatea serviciului înregistrate în trimestrul IV-2015, nu s-au rezolvat nici una într-un termen mai mic de 2 zile.

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

Octombrie 2015

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	1	0	1	
Operatori ec.	-	15	0	15	
Total	216160	16	0	16	

Noiembrie 2015

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observatii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	7	0	7	
Total	217299	7	0	7	

Decembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observatii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	3	0	3	
Total	216166	3	0	3	

Ponderea indicatorului este de 3,98%

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **3,98%** este unul corect, dar s-au inregistrat 26 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic dacă aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 2200 de utilizatori.

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

Categ. de utilizatori	Total reclamatii	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	1	1	100
Persoane fizice	0	0	Nu este cazul
As. proprietari	15	8	53,33
Operatori economici	0	0	0
Total	16	9	56,25

Noiembrie 2015

Categ. de utilizatori	Total reclamatii	Reclamatii rezolvate <10 zil	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0
As. proprietari	0	0	0
Operatori economici	7	0	0
Total	7	0	0

Decembrie 2015

Categ. de utilizatori	Total reclamatii	Reclamatii rezolvate <10 zil	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0
As. proprietari	0	0	0
Operatori economici	3	1	33,33
Total	3	1	33,33

Ponderea indicatorului este de 38,46%

Din verificarile AMRSP s-a constatat ca absolut toate reclamatiiile inregistrate au fost solutionate, dar nu intr-un termen de 10 zile.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Serban OVIDIU
Adrian ZAVOIANU
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