

**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. I- 2016**

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 mai 2016, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr. 1025/24.04.2016, 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 I - 2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 26.04.2016, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2016, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 5065/26.04.2016, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trim.I-2016

| Nr. crt.        | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                              | U.M | Trim I                                                                                    |               |                                                                                           |     |                                                                                           |     |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                 |                                                                                                                                                                                                                |     | Ianuarie                                                                                  |               | Februarie                                                                                 |     | Martie                                                                                    |     |
| 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                                                                  | 52            | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 92  | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 125 |
|                 |                                                                                                                                                                                                                |     | Nr. solicitări                                                                            | 52            | Nr. solicitări                                                                            | 92  | Nr. solicitări                                                                            | 125 |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |     | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     |                                                                                           |     |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |     | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     |                                                                                           |     |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |     | Nu este cazul                                                                             |               | Nu este cazul                                                                             |     |                                                                                           |     |
| 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                                                      | 52            | *Nr. contracte încheiate în <10zile                                                       | 92  | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                      | 125 |
|                 |                                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări                                                                   | 52            | Nr. total de solicitări                                                                   | 92  | Nr. total de solicitări                                                                   | 125 |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |     | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     |                                                                                           |     |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |     | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     |                                                                                           |     |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |     | Nu este cazul                                                                             |               | Nu este cazul                                                                             |     |                                                                                           |     |
| 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                                    | 215           | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 159 | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 250 |
|                 |                                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 215           | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 159 | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 250 |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |     | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     |                                                                                           |     |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |     | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     |                                                                                           |     |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |     | 100                                                                                       |               | Nu este cazul                                                                             |     |                                                                                           |     |
| 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 precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                          |     | *Numărul de recipiente de precolectare asigurate                                          | 126           | *Numărul de recipiente de precolectare asigurate                                          | 138 | *Numărul de recipiente de precolectare asigurate                                          | 194 |
|                 |                                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări                                                                   | 163           | Nr. total de solicitări                                                                   | 156 | Nr. total de solicitări                                                                   | 209 |
|                 | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                                  | %   | 93,30                                                                                     |               | 60                                                                                        |     | 140                                                                                       |     |
|                 | 120 l menajer                                                                                                                                                                                                  |     | Nu este cazul                                                                             |               | Nu este cazul                                                                             |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|                 | 240 l menajer                                                                                                                                                                                                  |     | 74,06                                                                                     |               | 83,85                                                                                     |     | 92,82                                                                                     |     |
|                 | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |     | Nu este cazul                                                                             |               | 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                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                           | 90,77         |                                                                                           |     |                                                                                           |     |
| 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                 | 20            | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate                 | 0   | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate                 | 24  |
|                 |                                                                                                                                                                                                                |     | Numărul total de reclamații                                                               | 20            | Numărul total de reclamații                                                               | 0   | Numărul total de reclamații                                                               | 24  |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                       |               | Nu este cazul                                                                             |     | 100                                                                                       |     |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |     | 100                                                                                       |               | Nu este cazul                                                                             |     | 100                                                                                       |     |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |     | 100                                                                                       |               | Nu este cazul                                                                             |     | 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                                                                | 18         | *Nr. reclamații rezolvate                                                                | 0          | *Nr. reclamații rezolvate                                                                | 20         |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Nr. total reclamații                                                                     | 20         | Nr. total reclamații                                                                     | 0          | Nr. total reclamații                                                                     | 24         |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | % | 60,56                                                                                    |            | Nu este cazul                                                                            |            | 100                                                                                      |            |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | 90                                                                                       |            | Nu este cazul                                                                            |            | 100                                                                                      |            |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | 100                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                            |            | 79,94                                                                                    |            |
|       | 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                                          | 1          | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile                                           | 0          | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile                                          | 0          |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Nr. total reclamații justificate                                                         | 20         | Nr. total reclamații justificate                                                         | 0          | Nr. total reclamații justificate                                                         | 24         |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | % | 0                                                                                        |            | Nu este cazul                                                                            |            | 0                                                                                        |            |
|       | Asociații de locatari /proprietari                                                                                                                                                                      |   | 0                                                                                        |            | Nu este cazul                                                                            |            | 0                                                                                        |            |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | 0                                                                                        |            | Nu este cazul                                                                            |            | 0                                                                                        |            |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |   | 100                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                            |            | Nu este cazul                                                                            |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 2,27                                                                                     |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 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                         | 0          |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 2          | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 1          | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 4          |
|       |                                                                                                                                                                                                         | % | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0                                                                                        |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 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                            | 1          | *Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică                            | 0          |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 2          | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 0          | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 4          |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0                                                                                        |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                            |   | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 183,46     | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 246,52     | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 235,46     |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 7135,13    | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 8337,09    | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 9405,65    |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 | % | 2,57                                                                                     |            | 2,96                                                                                     |            | 2,50                                                                                     |            |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |   | 12,57                                                                                    |            | 12,47                                                                                    |            | 12,18                                                                                    |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 7,34                                                                                     |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                               |   | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 136,21     | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 140,89     | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 171,48     |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 7135,13    | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 8337,09    | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 9405,65    |
|       |                                                                                                                                                                                                         | % | 1,93                                                                                     |            | 1,69                                                                                     |            | 1,92                                                                                     |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 1,80                                                                                     |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 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 | 920523,98  | *Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale | 371394,89  | *Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale | 324824,01  |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Valoarea prestației pe activități                                                        | 2995742,20 | Valoarea prestației pe activități                                                        | 4137925,08 | Valoarea prestației pe activități                                                        | 4856822,99 |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 | % | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |   | 30,73                                                                                    |            | 8,98                                                                                     |            | 7,29                                                                                     |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 15,66                                                                                    |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 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                              | 6129,4     | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 6763,69    | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 7633,01    |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 7135,13    | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 8337,09    | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 9405,65    |
|       |                                                                                                                                                                                                         | % | 85,90                                                                                    |            | 81,13                                                                                    |            | 81,15                                                                                    |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 82,5                                                                                     |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 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                           | 1005,78    | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           | 1573,4     | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           | 1772,64    |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 7135,13    | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 8337,09    | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 9405,65    |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 | % | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            | 0                                                                                        |            |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |   | 14,10                                                                                    |            | 16,67                                                                                    |            | 18,85                                                                                    |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 17,49                                                                                    |            |                                                                                          |            |                                                                                          |            |
| 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                  | 18         | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  | 0          | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  | 20         |
|       |                                                                                                                                                                                                         |   | Nr. total de reclamații                                                                  | 20         | Nr. total de reclamații                                                                  | 0          | Nr. total de reclamații                                                                  | 24         |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | % | 66,66                                                                                    |            | Nu este cazul                                                                            |            | 100                                                                                      |            |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | 90                                                                                       |            | Nu este cazul                                                                            |            | 100                                                                                      |            |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | 100                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                            |            | 78,94                                                                                    |            |

|                                   |                                                                                                                 |                                                                                                                                                           |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Instituții publice                                                                                              |                                                                                                                                                           | 100                                                                       | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Total trimestru                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 86,36                                                                     |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| 1.2.m                             | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                      |                                                                                                                                                           | *Nr. reclamații justificate<br>Nr. total de reclamații                    | 18<br>20                                                                                                                                         | *Nr. reclamații justificate<br>Nr. total de reclamații                    | 0<br>0                                                                                                                                           | *Nr. reclamații justificate<br>Nr. total de reclamații                    | 20<br>24                                                                                                                                         |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | 66,66                                                                     | Nu este cazul                                                                                                                                    | 100                                                                       |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                               |                                                                                                                                                           | 90                                                                        | Nu este cazul                                                                                                                                    | 100                                                                       |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Agenți economici                                                                                                |                                                                                                                                                           | 100                                                                       | Nu este cazul                                                                                                                                    | 40                                                                        |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Instituții publice/stradal                                                                                      |                                                                                                                                                           | 100                                                                       | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Total trimestru                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 86,30                                                                     |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | 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<br>Nr. total de reclamații justificate                                                                          | 1<br>15                                                                   | *Reclamații rezolvate în <2 zile<br>Nr. total de reclamații justificate                                                                          | 0<br>0                                                                    | *Reclamații rezolvate în <2 zile<br>Nr. total de reclamații justificate                                                                          |
| Persoane fizice                   |                                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | Nu este cazul                                                             | 0                                                                                                                                                | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                                                 |                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                             | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| Agenți economici/menajer          |                                                                                                                 |                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                             | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| Instituții 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 deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |                                                                           | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile<br>Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 80035,37<br>7471297,15                                                    | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile<br>Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 70614,33<br>4024607,58                                                    | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile<br>Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor |
|                                   |                                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | 1,07                                                                      | 1,76                                                                                                                                             | 4,17                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Total trimestru                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 2,33                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | 1.3 Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| 1.3.a                             | Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori |                                                                                                                                                           | *Numărul de reclamații privind facturarea<br>Numărul total de utilizatori | 4<br>218769                                                                                                                                      | *Numărul de reclamații privind facturarea<br>Numărul total de utilizatori | 7<br>2149,58                                                                                                                                     | *Numărul de reclamații privind facturarea<br>Numărul total de utilizatori | 0<br>213579                                                                                                                                      |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | Nu este cazul                                                             | 42,85                                                                                                                                            | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                               |                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                             | Nu este cazul                                                                                                                                    | 5,00                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Agenți economici                                                                                                |                                                                                                                                                           | 100                                                                       | 57,15                                                                                                                                            | 95,00                                                                     |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Instituții publice                                                                                              |                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                             | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Total trimestru                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 1,7                                                                       |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | 1.3.b                                                                                                           | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                   |                                                                           | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile<br>Reclamații privind facturarea                                                                            | 1<br>4                                                                    | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile<br>Reclamații privind facturarea                                                                            | 1<br>7                                                                    | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile<br>Reclamații privind facturarea                                                                            |
| Persoane fizice                   |                                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | 5,25                                                                      | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                                                 |                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                             | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| Agenți economici                  |                                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 25                                                                        | 25                                                                                                                                               | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| Instituții publice                |                                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 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<br>Nr. total reclamații privind facturarea                                                                        | 3<br>4                                                                    | *Nr. de reclamații justificate<br>Nr. total reclamații privind facturarea                                                                        | 4<br>7                                                                    | *Nr. de reclamații justificate<br>Nr. total reclamații privind facturarea                                                                        |
|                                   |                                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | 75                                                                        | 57,14                                                                                                                                            | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Total trimestru                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 66,07                                                                     |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | 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<br>Valoarea totală a facturilor emise                                                                     | 4367188,23<br>9742370,85                                                  | *Valoarea totală a facturilor încasate<br>Valoarea totală a facturilor emise                                                                     | 8957845,95<br>8152677,28                                                  | *Valoarea totală a facturilor încasate<br>Valoarea totală a facturilor emise                                                                     |
|                                   |                                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | 223,08                                                                    | 91,01                                                                                                                                            | 96,51                                                                     |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| Total trimestru                   |                                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 136,86                                                                    |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
| 1.3.e                             |                                                                                                                 | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                               | lei<br>to                                                                 | *Valoarea totală a facturilor emise<br>Cantitățile de servicii prestate                                                                          | 9554396<br>16317810                                                       | *Valoarea totală a facturilor emise<br>Cantitățile de servicii prestate                                                                          | 7791137,79<br>89901929                                                    | *Valoarea totală a facturilor emise<br>Cantitățile de servicii prestate                                                                          |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 1,522579                                                                  | 9,33                                                                                                                                             | 1,619878                                                                  |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                               |                                                                                                                                                           | 0,79                                                                      | 9,14                                                                                                                                             | 1,34                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Agenți economici                                                                                                |                                                                                                                                                           | 7,51                                                                      | 1,29                                                                                                                                             | 42,27                                                                     |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Instituții publice                                                                                              |                                                                                                                                                           | -                                                                         | -                                                                                                                                                | -                                                                         |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Stradal                                                                                                         |                                                                                                                                                           | -                                                                         | -                                                                                                                                                | -                                                                         |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Total trimestru                                                                                                 |                                                                                                                                                           | 4,47                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | 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<br>Nr. total de utilizatori                   | 15<br>215766                                                                                                                                     | *Numărul de sesizari scrise<br>Nr. total de utilizatori                   | 14<br>214958                                                                                                                                     | *Numărul de sesizari scrise<br>Nr. total de utilizatori                   | 17<br>213579                                                                                                                                     |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                 | %                                                                                                                                                         | 0,0026                                                                    | 0,0024                                                                                                                                           | 0,0029                                                                    |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                               |                                                                                                                                                           | 0,0089                                                                    | 0,0083                                                                                                                                           | 0,0010                                                                    |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Agenți economici                                                                                                |                                                                                                                                                           | 0,0022                                                                    | 0,0020                                                                                                                                           | 0,0024                                                                    |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Instituții publice                                                                                              |                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                             | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Stradal                                                                                                         |                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                             | Nu este cazul                                                                                                                                    | Nu este cazul                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|                                   | Total trimestru                                                                                                 |                                                                                                                                                           |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                                                                                  |

|                 |                                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                    |    |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Total trimestru |                                                                                                                                                                                   | 0,0027        |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                    |    |
| 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                                                                                                                                | 14 | *Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile                                                                                                                                | 17 |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 15 | 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 intemeiat                                                                                                                     |               | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 5  | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 6  | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 14 |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 15 | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 14 | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 17 |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                   | %             | 20                                                                                                                                                                                 |    | 21,42                                                                                                                                                                              |    | 100                                                                                                                                                                                |    |
|                 | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |               | 100                                                                                                                                                                                |    | 100                                                                                                                                                                                |    | 17,64                                                                                                                                                                              |    |
|                 | 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                                                                                                                                                                   |               | 58,38                                                                                                                                                                              |    |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                    |    |
| 2               | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                                               |               |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                    |    |
| 2.1             | Indicatori de performanță garantați 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  |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | 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  |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | 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  |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | 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  |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |    |
|                 |                                                                                                                                                                                   |               | 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.

S-au transmis adresele nr.1035/24.04.2016 și adresa nr.1484/16.06.2016 în care s-au recalculat indicatorii 1.2.0;1.3.e;1.3.d și 1.2.l.

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

În data de **17.05.2016** și **25.05.2016**, 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 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 pre colectare 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 colectate 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 I-2016 |
| - | Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul I-2016          |
| - | Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. I-2016                                    |
| - | Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2016                      |
| - | Centralizator penalități contractuale aferent trim I-2016                             |
| - | Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim I-2016                 |

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.**

**Ianuarie 2016**

| 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    | 5                                     | 5                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice       | 32                                    | 32                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari     | 28                                    | 28                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici   | 150                                   | 150                                            | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>          | <b>215</b>                            | <b>215</b>                                     | -                                     | -                                              |

|                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| Procent pentru asociațiile de proprietari | <b>100%</b> |
| Procent pentru operatorii economici       | <b>100%</b> |
| Procent pentru persoane fizice            | <b>100%</b> |
| Procent pentru instituții publice         | <b>100%</b> |

**Februarie 2016**

| 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    | 6                                     | 6                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice       | 44                                    | 44                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari     | 39                                    | 39                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici   | 76                                    | 76                                             | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>          | <b>159</b>                            | <b>159</b>                                     | -                                     | -                                              |

|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| Procentul pentru asociațiile de proprietari | <b>100%</b> |
| Procentul pentru operatorii economici       | <b>100%</b> |
| Procent pentru persoane fizice              | <b>100%</b> |
| Procent pentru instituții publice           | <b>100%</b> |

**Martie 2016**

| 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       | 39                                    | 39                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari     | 59                                    | 59                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici   | 160                                   | 160                                            | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>          | <b>258</b>                            | <b>258</b>                                     | -                                     | -                                              |

|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| Procentul pentru persoanele fizice          | <b>100%</b> |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari | <b>100%</b> |

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| Procentul pentru operatorii economici | <b>100%</b> |
| Procent pentru instituții publice     | <b>100%</b> |

***Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 632 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 632 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.**

Nu s-au inregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.

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

***Ianuarie 2016***

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1        | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2        | 240l              | 143                         | 112                  | -                          | -                    |            |
| 3        | 1.1mc             | 20                          | 14                   | -                          | -                    |            |
| 4        | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5        | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6        | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7        | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8        | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9        | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Total    |                   | 163                         | 126                  | 0                          | 0                    |            |

***Februarie 2016***

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1        | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2        | 240l              | 161                         | 135                  | -                          | -                    |            |
| 3        | 1.1mc             | 5                           | 3                    | -                          | -                    |            |
| 4        | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5        | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6        | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7        | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8        | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9        | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Total    |                   | 166                         | 138                  | 0                          | 0                    |            |

***Martie 2016***

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1        | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2        | 240l              | 201                         | 187                  | -                          | -                    |            |
| 3        | 1.1mc             | 8                           | 7                    | -                          | -                    |            |
| 4        | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5        | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6        | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7        | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8        | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9        | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Total    |                   | 209                         | 194                  | 0                          | 0                    |            |

***Procentul indicatorului este de 90,77 %***



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;**

**Ianuarie 2016**

| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                          |                               |                     |                          |                               |                   |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------|
|                          | Menajer              |                          |                               | Reciclare           |                          |                               |                   |
|                          | Nr.total reclamatii  | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Nr total reclamații | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | <b>Observații</b> |
|                          |                      | Justificata              |                               |                     | Justificata              |                               |                   |
| Institutii Publice       | 1                    | 1                        | 1                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| Persoane fizice          | 3                    | 3                        | 3                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| As. proprietari          | 10                   | 10                       | 10                            | -                   | -                        | -                             |                   |
| Op. economici            | 6                    | 6                        | 6                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>            | <b>20</b>                | <b>20</b>                     | <b>0</b>            | <b>0</b>                 | <b>0</b>                      |                   |

**Februarie 2016**

| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                          |                               |                     |                          |                               |                   |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------|
|                          | Menajer              |                          |                               | Reciclare           |                          |                               |                   |
|                          | Nr.total reclamatii  | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Nr total reclamații | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | <b>Observații</b> |
|                          |                      | Justificata              |                               |                     | Justificata              |                               |                   |
| Institutii Publice       | -                    | -                        | -                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| Persoane fizice          | -                    | -                        | -                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| As. proprietari          | -                    | -                        | -                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| Op. economici            | -                    | -                        | -                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| <b>Total</b>             | <b>0</b>             | <b>0</b>                 | <b>0</b>                      | <b>0</b>            | <b>0</b>                 | <b>0</b>                      |                   |

**Martie 2016**

| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                          |                               |                     |                          |                               |                   |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------|
|                          | Menajer              |                          |                               | Reciclare           |                          |                               |                   |
|                          | Nr.total reclamatii  | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Nr total reclamații | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | <b>Observații</b> |
|                          |                      | Justificata              |                               |                     | Justificata              |                               |                   |
| Institutii Publice       | -                    | -                        | -                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| Persoane fizice          | 2                    | 2                        | 2                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| As. proprietari          | 3                    | 3                        | 3                             | -                   | -                        | -                             |                   |
| Op. economici            | 19                   | 19                       | 19                            | -                   | -                        | -                             |                   |
| <b>Total</b>             | <b>24</b>            | <b>24</b>                | <b>24</b>                     | <b>0</b>            | <b>0</b>                 | <b>0</b>                      |                   |

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 44 reclamații privind cantitatile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 44.

**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**

**Ianuarie 2016**

| Categorii utilizatori        | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|
| <i>Instituții publice</i>    | 1                             | 1                                        |
| <i>Persoane fizice</i>       | 0                             | 0                                        |
| <i>Asociații proprietari</i> | 0                             | 10                                       |
| <i>Operatori economici</i>   | 0                             | 6                                        |

**Februarie 2016**

| Categorii utilizatori        | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|
| <i>Instituții publice</i>    | 0                             | 0                                        |
| <i>Persoane fizice</i>       | 0                             | 0                                        |
| <i>Asociații proprietari</i> | 0                             | 0                                        |
| <i>Operatori economici</i>   | 4                             | 0                                        |

**Martie 2016**

| Categorii utilizatori        | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|
| <i>Instituții publice</i>    | 0                             | 0                                        |
| <i>Persoane fizice</i>       | 0                             | 2                                        |
| <i>Asociații proprietari</i> | 0                             | 3                                        |
| <i>Operatori economici</i>   | 0                             | 19                                       |

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2016 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubritate din zona de operare a S.C. URBAN S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatile rezolvate în mai puțin de 5 zile au fost rezolvate in proportie de 2,27, %.

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

|                       |                                                                                                                                   |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Ianuarie 2016</i>  | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 7135,13 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 136,21 tone de deseuri |
| <i>Februarie 2016</i> | dintr-o cantitate totala de de 8337,09 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 246,52 tone                           |
| <i>Martie 2016</i>    | dintr-o cantitate totala de 9105,65 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 171,48 tone                              |

**Procentul indicatorului este de 1,80%**

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

|                       |                                                                                                                                        |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ianuarie 2016</b>  | s-a colectat o cantitate totala 7135,13 tone de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de 183,46tone de deseuri        |
| <b>Februarie 2016</b> | s-a colectat o cantitate totala de 8337,09tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de 246,52de tone de deseuri |
| <b>Martie 2016</b>    | s-a colectat o cantitate totala de 9405,65 tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de 235,46 tone de deseuri    |

**Procentul indicatorului este de 2,67%**

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

| Luna             | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone) | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract | Valoare indicator % |
|------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Ianuarie</b>  | 7135,13                                            | 1005,73                                                          | 85,90               |
| <b>Februarie</b> | 8337,09                                            | 6763,69                                                          | 81,13               |
| <b>Martie</b>    | 9405,65                                            | 1772,64                                                          | 81,15               |

**Procentul indicatorului este de 82,50%**

Referitor la **Indicatorul 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit Justificate.**

**Ianuarie 2016**

| Nr.crt       | Categorii utilizatori      | Numar total de reclamatii | Nr.total de reclamatii justificate |
|--------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| 1            | <b>Instituții publice</b>  | 1                         | 1                                  |
| 2            | <b>Persoane fizice</b>     | 2                         | 2                                  |
| 3            | <b>As. proprietari</b>     | 10                        | 9                                  |
| 4            | <b>Operatori economici</b> | 6                         | 6                                  |
| <b>Total</b> |                            | 20                        | 18                                 |

**Februarie 2016**

| Nr.crt       | Categorii utilizatori      | Numar total de reclamatii | Nr.total de reclamatii justificate |
|--------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| 1            | <b>Instituții publice</b>  | -                         | -                                  |
| 2            | <b>Persoane fizice</b>     | -                         | -                                  |
| 3            | <b>As. proprietari</b>     | -                         | -                                  |
| 4            | <b>Operatori economici</b> | -                         | -                                  |
| <b>Total</b> |                            | 0                         | 0                                  |

**Martie 2016**

| Nr.crt       | Categorii utilizatori      | Numar total de reclamatii | Nr.total de reclamatii justificate |
|--------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| 1            | <b>Instituții publice</b>  | -                         | -                                  |
| 2            | <b>Persoane fizice</b>     | 2                         | 2                                  |
| 3            | <b>As. proprietari</b>     | 3                         | 3                                  |
| 4            | <b>Operatori economici</b> | 19                        | 15                                 |
| <b>Total</b> |                            | 24                        | 20                                 |

**Procentul indicatorului este de 90%**

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

**Trim I- 2016**

| 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           |
|          | Ianuarie 2016               | 2995742,26                        | 0       | 0           | 920523,98                 | 0       | 0           |
|          | Februarie 2016              | 4137925,08                        | 0       | 0           | 371394,89                 | 0       | 0           |
|          | Martie 2016                 | 4408315,35                        | 0       | 0           | 324824,01                 | 0       | 0           |

**Procentul indicatorului este de 15,66%**

Referitor la **Indicatorul-1.2.I 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.**

**Ianuarie 2016**

| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 1                    | 1         | -          | -         | -           | -         |      |
| Persoane fizice       | 3                    | 2         | -          | -         | -           | -         |      |
| Asociații             | 10                   | 9         | -          | -         | -           | -         |      |
| Operatori economici   | 6                    | 6         | -          | -         | -           | -         |      |
| Total                 | 20                   | 18        | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

**Februarie 2016**

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

**Martie 2016**

| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | -                    | -         | -          | -         | -           | -         |      |
| Persoane fizice       | 2                    | 2         | -          | -         | -           | -         |      |
| Asociații             | 3                    | 3         | -          | -         | -           | -         |      |

|                     |           |           |          |          |          |          |  |
|---------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|--|
| Operatori economici | 19        | 15        | -        | -        | -        | -        |  |
| <b>Total</b>        | <b>24</b> | <b>20</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |  |

A rezultat un procent de 86,36% pentru **trimestrul I-2016**

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.**  
**Ianuarie 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       | -                        | -                     | -                        | -                       |            |
| Persoane fizice          |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| As.proprietari           |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| Operatori ec.            |                          | 4                     | -                        | -                       |            |
| <b>Total</b>             | <b>215766</b>            | <b>4</b>              | <b>0</b>                 | <b>4</b>                |            |

**Februarie 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       |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| Persoane fizice          |                          | 3                     | -                        | 3                       |            |
| As.proprietari           |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| Operatori ec.            |                          | 4                     | -                        | 4                       |            |
| <b>Total</b>             | <b>214958</b>            | <b>7</b>              | <b>0</b>                 | <b>7</b>                |            |

**Martie 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       |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| Persoane fizice          |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| As.proprietari           |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| Operatori ec.            |                          | -                     | -                        | -                       |            |
| <b>Total</b>             | <b>213579</b>            | <b>0</b>              | <b>0</b>                 | <b>0</b>                |            |

**Ponderea indicatorului este de 1,7%**

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.**  
**Ianuarie 2016**

| Categ. de utilizatori | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator    |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 0                     | 1                          | 2                             | 3                    |
| Institutii Publice    | <i>Nu este cazul</i>       | <i>Nu este cazul</i>          | <i>Nu este cazul</i> |
| Persoane fizice       | <i>Nu este cazul</i>       | <i>Nu este cazul</i>          | <i>Nu este cazul</i> |
| As. proprietari       | <i>Nu este cazul</i>       | <i>Nu este cazul</i>          | <i>Nu este cazul</i> |
| Operatori economici   | 4                          | 1                             | 25                   |
| <b>Total</b>          | <b>4</b>                   | <b>1</b>                      | <b>25</b>            |

**Februarie 2016**

| Categ. de utilizatori | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator    |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 0                     | 1                          | 2                             | 3                    |
| Institutii Publice    | <i>Nu este cazul</i>       | <i>Nu este cazul</i>          | <i>Nu este cazul</i> |
| Persoane fizice       | <i>Nu este cazul</i>       | <i>Nu este cazul</i>          | <i>Nu este cazul</i> |
| As. proprietari       | <i>Nu este cazul</i>       | <i>Nu este cazul</i>          | <i>Nu este cazul</i> |
| Operatori economici   | 7                          | 1                             | 14,28                |
| <b>Total</b>          |                            |                               |                      |

**Martie 2016**

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

**Ponderea indicatorului este de 38,46 %**

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

*Din partea S.C .URBAN S.A:*

Adrian ZAVOIANU

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**