

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate S.C. URBAN S.A
în trim. II- 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. 1731/21.07.2016, 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 II - 2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 19.07.2016, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2016, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 8785/19.07.2016, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II						
			Aprilie		Mai		Iunie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	95	*Nr. contracte încheiate	96	*Nr. contracte încheiate	106	
			Nr. solicitări	95	Nr. solicitări	96	Nr. solicitări	106	
	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	95	*Nr. contracte încheiate în <10zile	96	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	106	
			Nr. total de solicitări	95	Nr. total de solicitări	96	Nr. total de solicitări	106	
	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	235	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	204	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	291	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	235	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	204	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	291	
	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.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		Nu este cazul						
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	181	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	283	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	243	
			Nr. total de solicitări	190	Nr. total de solicitări	294	Nr. total de solicitări	248	
	1,1mc menajer	%	100		97,29		100		
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	240 l menajer		94,85		96,10		97,71		
	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		100		
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		97,99						
	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	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	23	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		22	Numărul total de reclamații	23	Numărul total de reclamații	18	
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		*Nr. reclamații rezolvate	16	*Nr. reclamații rezolvate	14	*Nr. reclamații rezolvate	13	

	s-au dovedit justificate		Nr. total reclamații	22	Nr. total reclamații	23	Nr. total reclamații	18
	<i>Persoane fizice</i>	%	80		20		75	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100		100		Nu este cazul	
	<i>Agenți economici</i>		64,26		73,33		73,33	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		73,24					
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	2	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	1	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	1
			Nr. total reclamații justificate	22	Nr. total reclamații justificate	23	Nr. total reclamații justificate	18
	<i>Persoane fizice</i>	%	0		20		0	
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>		0		0		0	
	<i>Agenți economici</i>		14,28		0		6,66	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		4,54					
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	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	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	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			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	280,7	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	246,05	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	204,6
			Cantitatea totală de deșeuri	9995,74	Cantitatea totală de deșeuri	9417,26	Cantitatea totală de deșeuri	9545,77
	<i>Menajer</i>	%	2,61		2,61		2,14	
	<i>Stradal</i>		19,24		12,45		10,58	
	Total trimestru		8,3					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	157,88	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	226,04	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	175,72
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9995,74	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9417,26	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9545,77
		%	4,58		2,40		1,84	
	Total trimestru		1,94					
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	686035,75	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	949266,52	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	676002,61
			Valoarea prestației pe activități	7450019,85	Valoarea prestației pe activități	7658799,73	Valoarea prestației pe activități	7501782,92
	<i>Menajer</i>	%	0		0		0	
	<i>Stradal</i>		9,21		12,39		9,01	
	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	7901,42	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7428,96	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7252,22
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9995,74	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9417,26	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9545,77
		%	79,05		78,89		75,97	
	Total trimestru		77,97					
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	2094,32	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1988,3	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2293,5
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9995,74	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9417,26	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9545,77
	<i>Menajer</i>	%	0		0		0	
	<i>Stradal</i>		20,95		21,11		24,03	
	Total trimestru		22,03					
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	16	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	14	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	13
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	18
	<i>Persoane fizice</i>	%	22,22		21,73		22,22	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		13,63		8,69		Nu este cazul	
	<i>Agenți economici</i>		63,63		65,21		63,33	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		37,64					

1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	16	*Nr. reclamații justificate	14	*Nr. reclamații justificate	13	
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	18	
	Persoane fizice	%	80		20		75		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul		
	Agenți economici		64,28		66,66		73,33		
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		72,40						
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	
			Nr. total de reclamații justificate	16	Nr. total de reclamații justificate	43	Nr. total de reclamații justificate	14	
	Persoane fizice	%	0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0		
	Agenți economici/menajer		0		0		0		
	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	70782	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	110093	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	89612	
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	9535434,23	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	9606126,78	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	9446567,42	
		%	0,74		1,15		0,95		
		Total trimestru	0,95						
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	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	2	*Numărul de reclamații privind facturarea	1	
			Numărul total de utilizatori	211939	Numărul total de utilizatori	211615	Numărul total de utilizatori	210311	
		Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		100	
		Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Total trimestru		0,00063					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	
			Reclamații privind facturarea	1	Reclamații privind facturarea	2	Reclamații privind facturarea	1	
		Persoane fizice	%	Nu este cazul		0		Nu este cazul	
		Asociații de locatari/proprietari		0		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Agenți economici		Nu este cazul		25		Nu este cazul	
		Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	0							
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	1	*Nr. de reclamații justificate	2	*Nr. de reclamații justificate	0	
			Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	2	Nr. total reclamații privind facturarea	1	
		%	100		100		0		
		Total trimestru	66,66						
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	1134601,62	*Valoarea totală a facturilor încasate	2810520,53	*Valoarea totală a facturilor încasate	4834079,86	
			Valoarea totală a facturilor emise	953543,24	Valoarea totală a facturilor emise	9606126,28	Valoarea totală a facturilor emise	9446567,42	
		%	118,98		29,25		51,17		
		Total trimestru	66,47						
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor emise	28747642,67	*Valoarea totală a facturilor emise	28420137,27	*Valoarea totală a facturilor emise	28730195,06	
		to	Cantitățile de servicii prestate	400550,55	Cantitățile de servicii prestate	404347,59	Cantitățile de servicii prestate	392288,56	
		Persoane fizice		62,200		72,46		41,9000	
		Asociații de locatari/proprietari		32,38		31,60		34,06	
		Agenți economici		30,57		28,66		31,15	
		Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Total trimestru		40,54					
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	22	*Numărul de sesizari scrise	17	*Numărul de sesizari scrise	23	
			Nr. total de utilizatori	211939	Nr. total de utilizatori	211619	Nr. total de utilizatori	210311	
		Persoane fizice	%	0,0075		0,0056		0,0085	
		Asociații de locatari/proprietari		0,0014		0,0018		0,0023	
		Agenți economici		0,0009		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Instituții publice		Nu este cazul		0,0004		Nu este cazul	
		Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Total trimestru		0,0035					
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30	22	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de	17	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de	23	

	un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		zile		30 zile		30 zile	
		%	Numărul de sesizari scrise	22	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	23
	Total trimestru		100		100		100	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	19	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	8	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	13
			Numărul de sesizari scrise	22	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	23
	Persoane fizice	%	68,42		50		69,23	
	Asociatii de locatari/proprietari		15,78		50		30,77	
	Agenti economici		10,53		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		5,27		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru			52,38				
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.1.b	Nr. de încălcare ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcare ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcare ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcare ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității		*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

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

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

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

În data de **04.08.2016** și **23.08.2016**, 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 Selective 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 II-2016
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul II-2016
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. I I-2016
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. II-2016
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim II-2016
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim II-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, pe baza informațiilor deținute.

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.**

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	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>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	23	23	0	0
As.propr/locatari	44	44	0	0
Operatori economici	168	168	0	0
Total	235	235	0	0

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

Mai 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	0	0
Persoane fizice	34	34	0	0
As.propr/locatari	32	32	0	0
Operatori economici	138	138	0	0
Total	209	209	0	0

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

Iunie 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	0	0
Persoane fizice	40	40	0	0
As.propr/locatari	47	47	0	0
Operatori economici	194	194	0	0
Total	286	286	0	0

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

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 730 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, toate cele 730 de solicitări, 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. Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitări.**

Aprilie 2016

aprilie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	--	-	-	-	
2	240l	175	166	-	-	
3	1.1mc	15	15	-	-	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	
Total		190	181	0	0	

Mai 2016

Mar 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	257	247	-	-	
3	1.1mc	37	36	-	-	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	
Total		294	283	0	0	

Iunie 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	219	214	-	-	
3	1.1mc	28	28	-	-	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	1	1	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	
Total		248	243			

Procentul indicatorului este de 97,99 %

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;**

Aprilie 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	Observații
		Justificata			Justificata		
Institutii Publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	2	2	2	0	0	0	
As. proprietari	3	3	3	0	0	0	
Op. economici	17	17	17	0	0	0	
Total	22	22	22	0	0	0	

Mai 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	Observații
		Justificata			Justificata		
Institutii Publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	5	5	0	0	0	
As. proprietari	3	3	3	0	0	0	
Op. economici	15	15	15	0	0	0	
Total	23	23	23	0	0	0	

Iunie 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	Observații
		Justificata			Justificata		
Institutii Publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	3	3	3	0	0	0	
As. proprietari	0	0	0	0	0	0	
Op. economici	15	15	15	0	0	0	
Total	18	18	18	0	0	0	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 63 reclamații privind cantitatile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 63.

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**

Aprilie 2016

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	2	0
<i>Asociatii proprietari</i>	3	0
<i>Operatori economici</i>	17	1

Mai 2016

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	5	2
<i>Asociatii proprietari</i>	3	0
<i>Operatori economici</i>	15	0

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	3	0
<i>Asociatii proprietari</i>	0	0
<i>Operatori economici</i>	15	1

Faptul ca pe parcursul trimestrului II-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. Reclamatiiile rezolvate în mai puțin de 5 zile au fost rezolvate doar in procent de,4,54 %, această valoare fiind scăzută din punctual de vedere al AMRSP.

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

<i>Aprilie 2016</i>	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9995,74 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 157,88 tone de deseuri
<i>Mai 2016</i>	dintr-o cantitate totala de de 9417,26 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 226,04 tone
<i>Iunie 2016</i>	dintr-o cantitate totala de 9545,77 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 175,72 tone

Procentul indicatorului este de 1,94%. Procentul este extrem de scăzut și la distanță mare față de țintele Europene.

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

Luna	Cantitatea de deseuri colectată	Cantitatea de deseuri colectată selectiv	Observații
Aprilie 2016	9995,74	280,7	
Mai 2016	9417,26	246,06	
Iunie 2016	9545,77	731,36	

Procentul indicatorului este de 8,3%

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 %
Ianuarie	7135,13	1005,73	85,90
Februarie	8337,09	6763,69	81,13
Martie	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.**

Aprilie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	<i>Instituții publice</i>	5	0
2	<i>Persoane fizice</i>	3	4
3	<i>As. proprietari</i>	14	3
4	<i>Operatori economici</i>	0	9
Total		22	16

Mai 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	<i>Instituții publice</i>	0	0
2	<i>Persoane fizice</i>	5	2
3	<i>As. proprietari</i>	2	2
4	<i>Operatori economici</i>	15	10
Total		23	14

Iunie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	<i>Instituții publice</i>	0	0
2	<i>Persoane fizice</i>	3	3
3	<i>As. proprietari</i>	0	0
4	<i>Operatori economici</i>	15	10
Total		18	13

Procentul indicatorului este de 72,40%

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

Trim II- 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
	Aprilie 2016	7450019,85	-	-	686035,75	-	-
	Mai 2016	7658799,75	-	-	949266,52	-	-
	Iunie 2016	7501782,97	-	-	676002,61	-	-

Procentul indicatorului este de 10,2%

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.**

Aprilie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	-	-	-	-	
Persoane fizice	5	4	-	-	-	-	
Asociații	3	3	-	-	-	-	
Operatori economici	14	9	-	-	-	-	
Total	22	16	-	-	-	-	

Mai 2016

Mar 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	-	-	-	-	
Persoane fizice	6	1	-	-	-	-	
Asociații	2	2	-	-	-	-	
Operatori economici	15	11	-	-	-	-	
Total	23	14	-	-	-	-	

Iunie 2016

ianuarie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	-	-	-	-	
Persoane fizice	3	3	-	-	-	-	
Asociații	0	0	-	-	-	-	
Operatori economici	15	10	-	-	-	-	
Total	18	13	-	-	-	-	

A rezultat un procent de 37,64% pentru **trimestrul II-2016**

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

Aprilie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		0	0	0	
Persoane fizice		0	0	0	
As.proprietari		1	0	1	
Operatori ec.		0	0	0	
Total	211939	1	0	1	

Mai 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		0	0	0	
Persoane fizice		2	0	2	
As.proprietari		0	0	0	
Operatori ec.		0	0	0	
Total	211615	2	0	2	

Iunie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		0	1	1	
Persoane fizice		0	0	0	
As.proprietari		0	0	0	

Operatori ec.		0	0	0	
Total	21311	0	1	1	

***Ponderea indicatorului** fiind nesemnificativă, înseamnă că din punct de vedere comercial, relațiile dintre operator și utilizator, decurg destul de bine și că în general, operatorul întocmește facturi către utilizatori, valoric și fizic în conformitate cu prestațiile sale.*

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

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

Mai 2016

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

Iunie 2016

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

Ponderea indicatorului este de 0 %. Operatorul va trebui să acorde o mai mare atenție reclamațiilor și timpului de rezolvare a acestora.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele 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 CĂLIN
administrator baza de date