

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

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



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate S.C. URBAN S.A
în trim. IV- 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 februarie 2017, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr. 325/6.02.2017 personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul IV- 2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 1.02.2017, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2016, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 288/01.02.2017, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV					
			Octombrie		Noiembrie		Decembrie	
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	93	*Nr. contracte încheiate	100	*Nr. contracte încheiate	60
			Nr. solicitări	93	Nr. solicitări	100	Nr. solicitări	60
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		0		0			
	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	93	*Nr. contracte încheiate în <10zile	100	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	60
			Nr. total de solicitări	93	Nr. total de solicitări	100	Nr. total de solicitări	60
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		0		0			
	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	187	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	215	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	198
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	187	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	198
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		0		0			
	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	0	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	170	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	37
			Nr. total de solicitări	0	Nr. total de solicitări	161	Nr. total de solicitări	31
	1,1mc menajer	%	0,00		120		100	
	120 l menajer		0		0			
	240 l menajer		0,00		90,50			
	1,1 mc reciclabil		0,00		0,00			
	120 l reciclabil		0		0			
	240 l reciclabil		0		0			
	4 mc		0		0			
	7 mc		0		0			
	20 mc		0		0			
	Total trimestru		98,43					
	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	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	32
		Numărul total de reclamații		0	Numărul total de reclamații	32	Numărul total de reclamații	15
Persoane fizice		%	0		100		50	
Asociații de locatari/proprietari			0		100			
Agenți economici			0		100			
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru	71,66							

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații rezolvate	0	*Nr. reclamații rezolvate	21	*Nr. reclamații rezolvate	5
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	32	Nr. total reclamații	15
	Persoane fizice	%	0		50		50	
	Asociații de locatari/proprietari		0		100		0	
	Agenți economici		0		68,75		40	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		51,46					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	12	Nr. total reclamații justificate	15
	Persoane fizice	%	0		50		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		33,3		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		25	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		7,5					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	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
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	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
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	271,43	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	287,76	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	290,84
			Cantitatea totală de deșeuri	9690,76	Cantitatea totală de deșeuri	10024,79	Cantitatea totală de deșeuri	8951,22
		%	2,80		2,87		3,25	
	Stradal		18,60		14,56		15,04	
Total trimestru	9,52							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	209,88	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	184,06	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	222,57
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9690,76	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10024,79	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8951,22
			2,17		1,84		2,40	
	Total trimestru	2,16						
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	lei	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	659001,6	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	139438,17	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	235473,8
			Valoarea prestației pe activități	7603452,12	Valoarea prestației pe activități	4334799,23	Valoarea prestației pe activități	4393854,76
		%	0		0		0	
	Stradal		8,67		3,22		5,36	
Total trimestru	5,75							
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	to	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7443,34	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7586,63	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6993,65
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9690,76	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10024,79	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8951,22
			76,81		75,58		78,13	
	Total trimestru	76,87						
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2247,62	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2438,16	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1967,57
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9690,76	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10024,79	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8951,22
		%	0		0		0	
	Stradal		23,19		24,32		21,87	
Total trimestru	22,46							
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	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	32	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	9
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	32	Nr. total de reclamații	15
		%	0		100		50	
	Asociații de locatari/proprietari		0		100		0	
		0		100		40		

	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				65			
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	21	*Nr. reclamații justificate	5
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	32	Nr. total de reclamații	15
	Persoane fizice	%	0		50		50	
	Asociații de locatari/proprietari		0		100		0	
	Agenți economici		0		68,75		40	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		51,45					
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	0	Nr. total de reclamații justificate	21	Nr. total de reclamații justificate	5
	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	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	108852,45	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	87966,56	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	89707,32
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	9136013,51	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	7334948,46	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	7791645,39
		%	1,19		1,20		1,15	
	Total trimestru	1,18						
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	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	1
			Numărul total de utilizatori	297762	Numărul total de utilizatori	206706	Numărul total de utilizatori	206904
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		100		100	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		0,00032					
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	1	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	1	Reclamații privind facturarea	1
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		100		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		16,66					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	1	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	1
		%	0		100		0	
	Total trimestru	50						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor încasate	29451635,71	*Valoarea totală a facturilor încasate	4931526,84	*Valoarea totală a facturilor încasate	7350614,36
			Valoarea totală a facturilor emise	9136013,51	Valoarea totală a facturilor emise	4931526,34	Valoarea totală a facturilor emise	7791645,39
		%	322,26		67,23		94,33	
	Total trimestru	161,30						
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	8815686,89	*Valoarea totală a facturilor emise	6813929,3	*Valoarea totală a facturilor emise	7498975,20
		to	Cantitățile de servicii prestate	368787,84	Cantitățile de servicii prestate	315277,38	Cantitățile de servicii prestate	38584,44
	Persoane fizice		76,3693		92,91		42,6022	
	Asociații de locatari/proprietari		35,17		40,53		34,63	
	Agenți economici		33,21		26,76		31,67	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		46,09					
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	1	*Numărul de sesizari scrise	28	*Numărul de sesizari scrise	21
			Nr. total de utilizatori	207762	Nr. total de utilizatori	206706	Nr. total de utilizatori	208994
	Persoane fizice	%	0,0005		0,0126		0,1301	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		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	

	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0,05					
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	1	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	28	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	21
			Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	28	Numărul de sesizari scrise	21
	%	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	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	7	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1
			Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	28	Numărul de sesizari scrise	21
	Persoane fizice	%	100		21,43		4,76	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		3,57		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		62,79					
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		0					
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		0					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	lei	*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		0					
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		0					

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.

În data **14.02.2017**, în urma verificării făcute de AMRSP, s-au solicitat evidenta gestionării deșeurilor pentru anul 2016 și dotarea cu utilaje la sfârșitul anului 2016.

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

În data de **14.02.2017 și 28.02.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. URBAN S.A** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare.

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor 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 deșeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deșeurilor;
-	2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim IV-2016
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2016
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. I II-2016
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. IV-2016
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim IV-2016
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim IV-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.

În primul rând, s-a urmărit în analiza efectuată de AMRSP, dacă informațiile din bazele de date pentru indicatorii de performanță au corespondență în documentele primare de lucru ale operatorului. Apoi

s-a verificat dacă evaluările operatorului au fost corecte în ceea ce privește nivelul indicatorilor de performanță din Raportul privind Evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trim.IV-2016.

Referitor la **Indicatorul 1.1.c. - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile.**

Octombrie 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	46	46	0	0
As.propr/locatari	99	99	0	0
Operatori economici	42	42	0	0
Total	187	187	0	

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

Noiembrie 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>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	48	48	0	0
As.propr/locatari	135	135	0	0
Operatori economici	32	32	0	0
Total	215	215	0	0

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

Decembrie 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>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	33	33	0	0
As.propr/locatari	125	125	0	0
Operatori economici	40	40	0	0
Total	198	198	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. Dinde solicitări de modificare a prevederilor contractuale, toate cele 600 de solicitări, au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Referitor la indicatorul **1.1.d. Numărul de solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități.**

Nu s-au înregistrat solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate.

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

Octombrie 2016

Octombrie 2016

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

Noiembrie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l		0	0	0	
2	240l	165	155	0	0	
3	1.1mc	5	6	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		170	161	0	0	

Decembrie 2016

Decembrie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	35	29	0	0	
3	1.1mc	2	2	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		37	31	0	0	

Procentul indicatorului este de 98,43%

Referitor la **Indicatorul 1.2.b Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori;**

Octombrie 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	0	0	0	0	0	0	
As. proprietari	0	0	0	0	0	0	
Op. economici	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	

Noiembrie 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	12	6	12	0	0	0	
As. proprietari	4	4	4	0	0	0	
Op. economici	16	11	16	0	0	0	
Total	32	21	32	0	0	0	

Decembrie 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	1	1	0	0	0	
As. proprietari	3	0	3	0	0	0	
Op. economici	10	4	5	0	0	0	
Total	15	5	9	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 47 reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 39.

Procentul indicatorului este de 68,75%

Referitor la Indicatorul **1.2.h. – Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**

<i>Octombrie 2016</i>	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9690,76 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 209,88, tone de deseuri
<i>Noiembrie 2016</i>	dintr-o cantitate totala de 10024,79 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 184,06 tone
<i>Decembrie 2016</i>	dintr-o cantitate totala de 8951,22 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 222,57 tone

Procentul indicatorului este de 2,16 %. Procentul este extrem de scăzut și la distanță mare față de țintele Europene.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;**

Luna	Cantitatea de deșeuri colectată	Cantitatea de deșeuri colectată selectiv	Observații
Octombrie 2016	9690,76	271,42	
Noiembrie 2016	10024,79	287,76	
Decembrie 2016	8951,22	290,24	

Procentul indicatorului este de 2,16 %.

Procentul este scăzut, față de țintele europene. Cantitatea de deșeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată a deșeurilor și reciclarea acestora înregistrează progrese lente.

Legislația românească referitoare la deșeuri, armonizată cu cea a Uniunii Europene, a avut un impact pozitiv în ultimii ani, dar sunt necesare, în continuare, eforturi considerabile în vederea asigurării conformării cu standardele europene.

Referitor la **Indicatorul 1.2.j Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;**

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tona)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Octombrie 2016	9690,76	7443,14	76,81
Noiembrie 2016	10024,79	7586,63	75,58
Decembrie 2016	8951,22	8993,65	78,13

Procentul indicatorului este de 76,87 %

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

Octombrie 2016

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

Noiembrie 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>	12	3
3	<i>As. proprietari</i>	4	4
4	<i>Operatori economici</i>	14	11
Total		32	21

Decembrie 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>	2	1
3	<i>As. proprietari</i>	4	0
4	<i>Operatori economici</i>	9	4
Total		15	5

Procentul indicatorului este de 51,45%

Referitor la **Indicatorul-1.2.i.Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități.**

Trim III- 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
	Octombrie 2016	7603452,12	-	-	659001,6	0	0
	Noiembrie 2016	4334799,23	-	-	139438,17	0	0
	Decembrie 2016	4393854,76	-	-	235473,8	0	0

Procentul indicatorului este de 5,75 %

Referitor la **Indicatorul-1.2.1 Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori.**

Octombrie 2016

Decembrie 2016

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

Noiembrie 2016

noiembrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	12						
Asociații	4						
Operatori economici	16						
Total	32						

Decembrie 2016

decembrie 2019

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	2				0	0	
Asociații	3				0	0	
Operatori economici	10				0	0	
Total	15				0	0	

A rezultat un procent de % pentru trimestrul IV-2016

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numărul de reclamații privind facturarea , raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.**
Octombrie 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	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	
As.proprietari	0	0	0	0	
Operatori ec.	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	

Noiembrie 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	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	
As.proprietari	0	0	0	0	
Operatori ec.	1	0	1	0	
Total	1	0	1	1	

Decembrie 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	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	
As.proprietari	0	0	0	0	
Operatori ec.	1	0	1	0	
Total	1	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.

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

Corina SALAGEAN specialist reglementari

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
Corina SALAGEAN
specialist reglementari