

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- 2017

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 2017, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr. 1044/24.04.2017 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 I- 2017, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 03.05.2017, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2017, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 4813/21.04.2017, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trim.I-2017

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I						
			Ianuarie		Februarie		Martie		
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	56	*Nr. contracte încheiate	111	*Nr. contracte încheiate	141	
			Nr. solicitări	56	Nr. solicitări	111	Nr. solicitări	141	
	Persoane fizice	%	100	100	100				
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100				
	Agenți economici		100	100	100				
	Instituții publice		0	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	56	*Nr. contracte încheiate în <10zile	111	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	141	
			Nr. total de solicitări	56	Nr. total de solicitări	111	Nr. total de solicitări	141	
	Persoane fizice	%	100	100	100				
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100				
	Agenți economici		100	100	100				
	Instituții publice		0	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	153	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	144	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	204	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	153	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	144	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	204	
	Persoane fizice	%	100	100	100				
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100				
	Agenți economici		100	100	100				
	Instituții publice		0	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	Nu este cazul				
	Alte categorii		Nu este cazul	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	94	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	208	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	0	
			Nr. total de solicitări	94	Nr. total de solicitări	192	Nr. total de solicitări	0	
	1,1mc menajer	%	100	100	0				
	120 l menajer		100	0	0				
	240 l menajer		100	92,19	0				
	1,1 mc reciclabil		0	0	0				
	120 l reciclabil		0	0	0				
	240 l reciclabil		0	0	0				
	4 mc		0	0	0				
	7 mc		0	0	0				
	20 mc		0	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	34	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	49	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	
			Numărul total de reclamații	34	Numărul total de reclamații	49	Numărul total de reclamații	0	
	Persoane fizice	%	100	100	Nu este cazul				
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	Nu este cazul				
	Agenți economici		100	100	Nu este cazul				
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	Total trimestru		100						

1.2.c	Pondereea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	34	*Nr. reclamații justificate	42	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	34	Nr. total reclamații	49	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		Nu este cazul	
	Instituții publice		0		0		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
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	3	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	34	Nr. total reclamații justificate	49	Nr. total reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	14,28		0		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		0		0		Nu este cazul	
	Agenți economici		9,52		0		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		11,9					
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	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	0		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			0		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	215,02	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	238,72	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	255,92
			Cantitatea totală de deșeuri	6673,92	Cantitatea totală de deșeuri	7271,26	Cantitatea totală de deșeuri	1041,23
	Menajer	%	3,22		3,28		2,46	
	Stradal		14,73		12,8		13,23	
	Total trimestru		8,16					
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	184,65	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	200,53	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	251,63
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	6673,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7271,26	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10412,23
		%	2,77		2,75		2,42	
	Total trimestru		2,64					
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	963534,01	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	658561,67	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	130023,26
			Valoarea prestației pe activități	2258773,44	Valoarea prestației pe activități	3326148,57	Valoarea prestației pe activități	4461639,89
		%	0		0		0	
	Stradal		42,66		19,80		2,91	
	Total trimestru		21,79					
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	5808,35	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6000,92	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8009,63
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	6673,92	Cantitatea totală de deșeuri colectată	7271,26	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10412,23
		%	87,05		82,52		76,93	
	Total trimestru		82,16					
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	864,57	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1270,34	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2402,6
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	6673,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7271,26	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10412,23
		%	0		0		0	
	Stradal		12,95		17,47		23,07	
	Total trimestru		17,83					
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	34	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	49	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0
			Nr. total de reclamații	34	Nr. total de reclamații	49	Nr. total de reclamații	0
		%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		Nu este cazul	

	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	28	*Nr. reclamații justificate	42	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	34	Nr. total de reclamații	49	Nr. total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	71,42		62,5		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		83,3		88,80		Nu este cazul	
	Agenți economici		90,42		90,62		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		81,18					
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	1	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0
			Nr. total de reclamații justificate	34	Nr. total de reclamații justificate	49	Nr. total de reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	14,28		0		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		0		0		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		14,28					
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	58348,58	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	39416,15	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	108579,1
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	16157786,58	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	8827947,51	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	8000945,23
		%	0,36		1,01		1,36	
	Total trimestru		0,91					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor							
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	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	206771	Numărul total de utilizatori	2060,76	Numărul total de utilizatori	2059,34
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		100		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		0,0004					
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	0	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	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	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	100		0		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	8254470,76	*Valoarea totală a facturilor încasate	9543667,79	*Valoarea totală a facturilor încasate	12192880,08
			Valoarea totală a facturilor emise	16157786,75	Valoarea totală a facturilor emise	8827947,51	Valoarea totală a facturilor emise	8006945,23
		%	51,08		108,19		152,39	
	Total trimestru		103,85					
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	16157786,75	*Valoarea totală a facturilor emise	8827947,51	*Valoarea totală a facturilor emise	8006945,23
		to	Cantitățile de servicii prestate	15871360,14	Cantitățile de servicii prestate	8744126,64	Cantitățile de servicii prestate	7689144,5
	Persoane fizice	%	1,56539		3,35		2,13773	
	Asociații de locatari/proprietari		0,82		1,46		1,74	
	Agenți economici		7,72		13,25		15,86	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		7,98					
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	23	*Numărul de sesizari scrise	14	*Numărul de sesizari scrise	0
			Nr. total de utilizatori	206771	Nr. total de utilizatori	206076	Nr. total de utilizatori	205934
	Persoane fizice	%	0,011		0,0014		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		0,0004		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		0,0043					
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	23	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	14	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0
			Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	0
	%	100		100		0		
	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	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	0
	Persoane fizice	%	0		21,43		Nu este cazul	
	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		14,28					
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
	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.

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

În data de **02.05.2017** și **17.06.2017**, 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 I-2017
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul I-2017
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.I -2017
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2017
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim I-2017
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim I-2017

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.I-2017.

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.**

Ianuarie 2017

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
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	28	28	0	0
As.propr/locatari	23	23	0	0
Operatori economici	102	102	0	0
Total	153	153	0	

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

Februarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	32	32	0	0
As.propr/locatari	23	23	0	0
Operatori economici	89	89	0	0
Total	144	144	0	0

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

Martie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	53	53	0	0
As.propr/locatari	54	54	0	0
Operatori economici	97	97	0	0
Total	204	204	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 501 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 501 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.

Ianuarie 2017

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	1	1	0	0	
2	240l	89	89	0	0	
3	1.1mc	4	4	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		94	94	0	0	

Februarie 2017

Februarie 2017

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	205	189	0	0	
3	1.1mc	3	3	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		208	192	0	0	

Martie 2017

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	

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;**
Ianuarie 2017

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	7	7	7	0	0	0	
As. proprietari	6	6	6	0	0	0	
Op. economici	21	21	21	0	0	0	
Total	34	34	34	0	0	0	

Februarie 2017

Februarie 2017

Categoriile 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	8	8	8	0	0	0	
As. proprietari	9	9	9	0	0	0	
Op. economici	32	32	32	0	0	0	
Total	49	49	49	0	0	0	

Martie 2017

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	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în trim.I au fost înregistrate un număr de 83 reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 83.

Procentul indicatorului este de 100 %

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

Ianuarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate (t)	6673,92
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(t)	215,02
Februarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	7271,26
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(t)	232,72
Martie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	10412,23
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(t)	255,92

Procentul indicatorului este de 2,64 %. Procentul este mai ridicat decât în ultimul trimestru , dar 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;**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	6673,92
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv(t)	215,02
Februarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	7271,26
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv(t)	238,72
Martie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	10412,23
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv(t)	255,92

Procentul indicatorului este de 8,16%.

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;**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	6673,92
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract(t)	5809,35
Februarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	7271,26
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract(t)	6000,92
Martie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	10412,23
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract(t)	8009,63

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.**

Ianuarie 2017

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	7	5
3	As. proprietari	6	5
4	Operatori economici	21	18
Total		34	28

Februarie 2017

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>	8	5
3	<i>As. proprietari</i>	9	8
4	<i>Operatori economici</i>	32	11
Total		49	42

Martie 2017

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>	0	0
3	<i>As. proprietari</i>	0	0
4	<i>Operatori economici</i>	0	0
Total		0	0

Procentul indicatorului este de 81,18 %

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

Trim I- 2017

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
1	Ianuarie 2017	2258773,44	-	-	963534,015	0	0
2	Februarie 2017	3326148,57	-	-	658561,67	0	0
3	Martie 2017	4461639,89	-	-	130023,26	0	0
4	Total	10046561,9			1752118,94		

Procentul indicatorului este de 21,79%

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.**

Ianuarie 2017

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	7	7	0	0	0	0	
Asociații	6	6	0	0	0	0	
Operatori economici	21	21	0	0	0	0	
Total	34	34	0	0	0	0	

Februarie 2017

Februarie 2017

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	8	8	0	0	0	0	
Asociații	9	9	0	0	0	0	
Operatori economici	32	32	0	0	0	0	
Total	49	49	0	0	0	0	

Martie 2017

Marie 2017

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	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	

A rezultat un procent de **100%** pentru trimestrul I-2017

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numărul de reclamații privind facturarea , raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.**
Ianuarie 2017

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	-	1	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	206771	1	0	1	

Februarie 2017

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	-	1	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	2060,26	1	0	1	

Martie 2017

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	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	205934	0	0	0	

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**