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 Salubrizare-Eco-Igienizare

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviciului de salubrizare S.C. URBAN S.A
în trim. II- 2017

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna august 2017, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr. 1765/24.07.2017 personalul Compartimentului Salubrizare-Eco-Igienizare s-a deplasat la operatorul de salubrizare pentru monitorizarea indicatorilor de performanţa pentru trimestrul II- 2017, stabiliţi prin Regulamentul Serviciului.
AMRSP a primit în data de 24.07.2017, Raportul cu evoluţia Indicatorilor de Performanţa pentru trimestrul II -2017, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 1756/24.07.2017, în care regăsim valori evaluate şi calculate, după cum sunt prezentate în continuare

AMRSP

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II					
			Aprilie		Mai		Iunie	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		***Nr. contracte încheiate**	**130**	***Nr. contracte încheiate**	**119**	***Nr. contracte încheiate**	**126**
			Nr. solicitări	**130**	**Nr. solicitări**	**119**	**Nr. solicitări**	**126**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**		***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**130**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**119**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**126**
			Nr. total de solicitări	**130**	**Nr. total de solicitări**	**119**	**Nr. total de solicitări**	**126**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii 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**	**160**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**164**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**206**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**160**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**164**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**206**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**		***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**							
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**		***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**126**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**228**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**323**
			Nr. total de solicitări	**125**	**Nr. total de solicitări**	**195**	**Nr. total de solicitări**	**313**
	1,1mc menajer	%	*100*		*100*		*100*	
	120 l menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	240 l menajer		*99,14*		*85,52*		*96,75*	
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	4 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	7 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	20 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**97,36**					
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**21**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**30**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**24**
			Numărul total de reclamaţii	**21**	**Numărul total de reclamaţii**	**28**	**Numărul total de reclamaţii**	**24**
	Persoane fizice	%	*100*		*85,71*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*85,71*		*100*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**96,82**					

ANRSC

1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamații justificate**	**21**	***Nr. reclamații justificate**	**30**	***Nr. reclamații justificate**	**24**
			Nr. total reclamații	**21**	**Nr. total reclamații**	**28**	**Nr. total reclamații**	**24**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituții publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**97,77**					
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**	**1**	***Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**
			Nr. total reclamații justificate	**21**	**Nr. total reclamații justificate**	**28**	**Nr. total reclamații justificate**	**24**
	Persoane fizice	%	*0*		*3,57*		*0*	
	Asociații de locatari /proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenți economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituții publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**1,19**					
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**	**272,58**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**274,187**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**337,68**
			Cantitatea totală de deșeuri	**9578,82**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**10220,71**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**9573,24**
	Menajer	%	*2,85*		*2,68*		*3,53*	
	Stradal		18,68		13,87		17,46	
	Total trimestru		**9,84**					
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**	**136,21**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**140,89**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**171,48**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**9568,82**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**10220,71**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9573,24**
		%	*1,42*		*1,36*		*1,79*	
	Total trimestru		**1,53**					
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**	**617181,83**	***Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale**	**622182,28**	***Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale**	
			Valoarea prestației pe activități	**7474077,62**	**Valoarea prestației pe activități**	**7847324,76**	**Valoarea prestației pe activități**	
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*8,29*		*19,80*		*0*	
	Total trimestru		**8,95**					
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**	**6931,86**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**7707,99**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**7156,32**
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	**9568,82**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**10220,71**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**9573,24**
		%	*72,44*		*76,21*		*74,76*	
	Total trimestru		**74,47**					
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**	**2636,96**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**2431,78**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**2416,72**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**9568,82**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**10220,71**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9573,24**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		27,56		23,79		25,21	
	Total trimestru		**25,53**					
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**	**21**	***Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**30**	***Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**24**
			Nr. total de reclamații	**21**	**Nr. total de reclamații**	**28**	**Nr. total de reclamații**	**24**
	Persoane fizice	%	*100*		*85,71*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*85,71*		*100*	

	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**96,82**					
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**16**	***Nr. reclamaţii justificate**	**24**	***Nr. reclamaţii justificate**	**13**
			Nr. total de reclamaţii	**21**	**Nr. total de reclamaţii**	**30**	**Nr. total de reclamaţii**	**24**
	Persoane fizice	%	*66,60*		*67,14*		*25*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*80*		*100*		*50*	
	Agenţi economici		*76,92*		*64,28*		*84,61*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**67,17**					
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**		***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**
			Nr. total de reclamaţii justificate	**16**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**24**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**13**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici/menajer		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice/stradal		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	lei	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**92576,57**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**121627,86**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**96517,53**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**10326433,2**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**10846153,13**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**7869400,52**
		%	*0,90*		*1,12*		*1,23*	
	Total trimestru		**1,08**					
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**							
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**0**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**0**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**1**
			Numărul total de utilizatori	**205980**	**Numărul total de utilizatori**	**20570**	**Numărul total de utilizatori**	**204124**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*1*	
	Agenţi economici		*0*		*100*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0,0004**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**
			Reclamaţii privind facturarea	**0**	**Reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Reclamaţii privind facturarea**	**1**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*0*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		***Nr. de reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**0**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**1**
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**13654141,67**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**11241095,58**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**6742168,15**
			Valoarea totală a facturilor emise	**10326433,2**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**10846153,13**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**7869400,52**
		%	133,22		103,64		85,67	
	Total trimestru		**107,51**					
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor emise**	**385806,8**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**432185,8**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**391770.4**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**9907920,55**	**Cantităţile de servicii prestate**	**10356063,84**	**Cantităţile de servicii prestate**	**10328539,38**
	Persoane fizice		*1,30*		*2,82*		*1,59*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*12,36*		*1,23*		*1,29*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*11,19*		*11,83*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**5,12**					
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**							
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de sesizari scrise**	**12**	***Numărul de sesizari scrise**	**11**	***Numărul de sesizari scrise**	**16**
			Nr. total de utilizatori	**205080**	**Nr. total de utilizatori**	**205079**	**Nr. total de utilizatori**	**204124**
	Persoane fizice	%	*0,00331*		*0,0053*		*0,0029*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,0019*		*0*		*0,0044*	
	Agenţi economici		*0,0001*		*0*		*0,001*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	

	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0,0025**					
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**	**12**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**11**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**16**
			Numărul de sesizari scrise	**12**	**Numărul de sesizari scrise**	**11**	**Numărul de sesizari scrise**	**16**
		%	*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**	**7**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**9**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**15**
			Numărul de sesizari scrise	**23**	**Numărul de sesizari scrise**	**14**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
	Persoane fizice	%	*25*		*81,81*		*45,45*	
	Asociatii de locatari/proprietari		*25*		*Nu este cazul*		*72,72*	
	Agenti economici		*8,33*		*Nu este cazul*		*9,09*	
	Institutii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**38,2**					
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	lei	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte activităţi		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					

AMREP

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii şi precizării asupra informţiilor din Raport, asupra bazelor de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.

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

B. Concluzii privind verificările informaţiilor primare din documentele operatorului şi corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de **22.08.2017,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. URBAN S.A** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare.

Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanta:

-	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 precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
-	1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
-	1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
-	1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
-	1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
-	1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 6elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A,** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II-2017
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul II-2017
-	Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.II -2017
-	Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2017
-	Centralizator penalităţi contractuale aferent trim II-2017
-	Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim II-2017

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

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

s-a verficat dacă evaluările operatorului au fost corecte în ceea ce priveşte nivelul indicatorilor de performanţă din Raportul privind Evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trim.II-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.**

IAprilie 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	*38*	*38*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*32*	*32*	*0*	*0*
Operatori economici	*90*	*90*	*0*	*0*
Total	***160***	***160***	***0***	

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procent pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Mai 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	*25*	*25*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*39*	*39*	*0*	*0*
Operatori economici	*100*	*100*	*0*	*0*
Total	***164***	***164***	***0***	***0***

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Iunie 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	*52*	*52*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*39*	*39*	*0*	*0*
Operatori economici	*115*	*115*	*0*	*0*
Total	***206***	***206***	***0***	***0***

Procentul pentru persoanele fizice	**100%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 530 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 530 solicitări, au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Referitor la indicatorul **1.1.d. Numărul de solicitari de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi.**

Perioada	Categoria de utilizatori cărora aparţine semnatarul reclamţiei				Nr. şi data reclamaţiei	Tipul solicitării	Tipul de activitae	Justificată /Nejustificată	Data rezolvării	Obs.
	IP	PF	AP	OP						
Aprilie	*0*	*3*	*5*	*13*						*21*
Mai	*0*	*7*	*9*	*14*						*30*
Iunie	*0*	*4*	*2*	*13*						*19*
Total	**0**	**14**	**16**	**40**						**70**

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

Aprilie 2017

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*126*	*125*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*9*	*9*	*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		**135**	**135**	*0*	**0**	

Mai 2017

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**		*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*228*	*195*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*17*	*17*	*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		**245**	**212**	**0**	**0**	

Iunie 2017

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*323*	*313*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*13*	*13*	*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		**336**	**326**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 97,36%

AMRSP

Referitor la ***Indicatorul 1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;***

Aprilie 2017

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*3*	*3*	*3*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*5*	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*13*	*13*	*13*	*0*	*0*	*0*	
Total	***21***	***21***	***21***	***0***	***0***	***0***	

Mai 2017

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*7*	*7*	*7*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*9*	*9*	*9*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*14*	*14*	*14*	*0*	*0*	*0*	
Total	***30***	***30***	***30***	***0***	***0***	***0***	

Iunie 2017

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*4*	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*2*	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*13*	*13*	*13*	*0*	*0*	*0*	
Total	***19***	***19***	***19***	***0***	***0***	***0***	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în trim.II au fost înregistrate un număr de 70 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 70.

Procentul indicatorului este de100 %

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

Aprilie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	**9568,82**
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	**136,21**
Mai 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**10220,71**
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	**140,89**
Iunie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**9573,24**
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	**171,48**

Procentul indicatorului este de1,53 %..

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

Aprilie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**9568,82**
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	**272,58**
Mai 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**10220,71**
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	**274,18**
Iuniee 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**9573,24**
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	**337,68**

Procentul indicatorului este de 9,84%.

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

Aprilie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**9568,82**
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	**6931,86**
Mai 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**10220,71**
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	**7788,99**
Iune 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	**573,24**
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	**7156,52**

Procentul indicatorului este de 74,47%

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

Aprilie 2017

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*0*	*0*
2	***Persoane fizice***	*3*	*2*
3	***As. proprietari***	*5*	*4*
4	***Operatori economici***	*13*	*10*
Total		**21**	***16***

Mai 2017

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*0*	*0*
2	***Persoane fizice***	*7*	*5*
3	***As. proprietari***	*9*	*9*
4	***Operatori economici***	*14*	*10*

ARSP

Total	**30**	***24***

Iunie 2017

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	*Instituţii publice*	*0*	*0*
2	*Persoane fizice*	*4*	*1*
3	*As. proprietari*	*2*	*1*
4	*Operatori economici*	*13*	*12*
Total		**19**	***13***

Procentul indicatorului este de67,37 %

Referitor la ***Indicatorul-1.2.i.Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi.***

Trim II- 2017

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
1	**Aprilie 2017**		*0*	*0*	*0*		*0*
2	**Mai 2017**		*0*	*0*	*0*		*0*
3	**Iunie 2017**		*0*	*0*	*0*		*0*
4	**Total**		*0*	*0*	*0*		*0*

Procentul indicatorului este de 21,79%

AMRSP

Referitor la ***Indicatorul-1.2.l Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităti şi categorii de utilizatori.***

Aprilie 2017

Categorii utilizatori	**Tipuri de activităţi**						**Obs.**
	Menajer		**Stradal**		**Deszăpezire**		
	Reclamatii	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	
Instituţii publice			*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice			*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii			*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici			*0*	*0*	*0*	*0*	
Total			*0*	*0*	*0*	*0*	

Mai 2017

Categorii utilizatori	**Tipuri de activităţi**						**Obs.**
	Menajer		**Stradal**		**Deszăpezire**		
	Reclamatii	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	
Instituţii publice			*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice			*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii			*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici			*0*	*0*	*0*	*0*	
Total			***0***	***0***	***0***	***0***	

Iunie 2017

Categorii utilizatori	**Tipuri de activităţi**						**Obs.**
	Menajer		**Stradal**		**Deszăpezire**		
	Reclamatii	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	
Instituţii publice			*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice			*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii			*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici			*0*	*0*	*0*	*0*	
Total			***0***	***0***	***0***	***0***	

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

ANMRSP

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

Aprilie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
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			**0**	**1**	

Mai 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
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			**0**	**1**	

Iunie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
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			**0**	**0**	

Ponderea indicatorului *fiind nesemnificativă, înseamnă că din punct de vedere comercial, relaţiile dintre operator şi utilizator,decurg destul de bine şi că în general, operatorul întocmeşte facturi către utilizatori, valoric şi fizic în conformitate cu prestaţiile sale.*

AMRSP

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:
Adrian ZAVOIANU
Roxana NEGHINĂ
Din partea AMRSP
George PAUN specialist reglementari
Alina CALIN administrator baza date
Corina SALAGEAN specialist reglementari

***Din partea* S.C. URBAN S.A.**
DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREŞTI
Ovidiu ŞERBAN

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CĂLIN
administrator baza de date

Corina SALAGEAN
specialist reglementari

AMRSP