

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul de Salubritate-Eco-Igienizare

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. III- 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 noiembrie 2017, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr.2765/6.11.2017 personalul Compartimentului Salubritate-Eco-Igienizare s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul III- 2017, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 20.10.2017, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2017, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 12431/20.10.2017, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III						
			Iulie		August		Septembrie		
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	164	*Nr. contracte încheiate	202	*Nr. contracte încheiate	231	
			Nr. solicitări	164	Nr. solicitări	202	Nr. solicitări	231	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	164	*Nr. contracte încheiate în <10zile	202	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	231	
			Nr. total de solicitări	164	Nr. total de solicitări	202	Nr. total de solicitări	231	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	214	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	177	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	50	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	214	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	177	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	50	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		100		100				
	Total trimestru		100						
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru			Nu este cazul					
	1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate							
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	195	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	301	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	214	
			Nr. total de solicitări	201	Nr. total de solicitări	315	Nr. total de solicitări	230	
	1,1mc menajer	%	100		100		100		
	120 l menajer		Nu este cazul		100		Nu este cazul		
	240 l menajer		96,98		95,07		90,96		
	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			97,57					
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	33	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
Numărul total de reclamații		22			Numărul total de reclamații	33	Numărul total de reclamații	35	
Persoane fizice		%	100		100		100		
Asociații de locatari/proprietari			100		100				
Agenți economici			100		100				
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul				
Total trimestru			100						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care		*Nr. reclamații justificate	17	*Nr. reclamații justificate	28	*Nr. reclamații justificate	30	

	s-au dovedit justificate		Nr. total reclamații	22	Nr. total reclamații	33	Nr. total reclamații	35
	Persoane fizice	%	50		22,72		69,23	
	Asociații de locatari/proprietari		80		100		100	
	Agenți economici		84,61		80,89		93,33	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		82,08					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	2	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	3	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	22	Nr. total reclamații justificate	33	Nr. total reclamații justificate	35
	Persoane fizice	%	0		6,06		0	
	Asociații de locatari /proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		9,09		3,03		0	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		6,06					
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	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4
		%	Nu este cazul		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4
			Nu este cazul		0		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	237,9	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	257,74	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	253,08
			Cantitatea totală de deșeuri	10112,67	Cantitatea totală de deșeuri	10043,21	Cantitatea totală de deșeuri	9644,34
	Menajer	%	2,35		2,57		2,62	
	Stradal		16030		13,04		13,09	
	Total trimestru		8,3					
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	183,54	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	264,14	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	249,65
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10112,67	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10043,21	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9644,34
		%	1,81		2,63		2,39	
	Total trimestru		1,94					
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	483192,54	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	216114,96	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	178974,04
			Valoarea prestației pe activități	773690,29	Valoarea prestației pe activități	7856167,55	Valoarea prestației pe activități	7502765,25
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		6,25		2,75		2,39	
	Total trimestru		3,80					
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	8046,94	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7863,48	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7175,7
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10112,67	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10043,21	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9644,34
		%	79,57		78,30		74,40	
	Total trimestru		77,42					
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	2065,73	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2179,73	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2468,64
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10112,67	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10043,21	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9644,34
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		20,43		21,70		25	
	Total trimestru		22,57					
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	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	33	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	35
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	35
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	

	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	22	*Nr. reclamații justificate	33	*Nr. reclamații justificate	35	
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	35	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
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	22	Nr. total de reclamații justificate	33	Nr. total de reclamații justificate	35	
	Persoane fizice	%	0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0				
	Agenți economici/menajer		0		0				
	Instituții publice/stradal		0		0				
	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	119030	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	193241	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	142736	
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3549148,8	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3869683,04	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3157848,49	
		%	3,35		4,99		4,58		
	Total trimestru		4,28						
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	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	1	
			Numărul total de utilizatori	207690	Numărul total de utilizatori	207931	Numărul total de utilizatori	207867	
	Persoane fizice	%	0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0				
	Agenți economici		0		0				
	Instituții publice		0		0				
	Total trimestru		0						
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		
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		0						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	1	
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	1	
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		100		
	Total trimestru		33,33						
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	3549148,8	*Valoarea totală a facturilor încasate	34129279,59	*Valoarea totală a facturilor încasate	3659352,93	
			Valoarea totală a facturilor emise	3335464,61	Valoarea totală a facturilor emise	3869683,04	Valoarea totală a facturilor emise	3157848,49	
		%	93,97		113,38		86,29		
	Total trimestru		97,88						
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	1756039,91	*Valoarea totală a facturilor emise	2026818,23	*Valoarea totală a facturilor emise	1764865,52	
		to	Cantitățile de servicii prestate	3549148,8	Cantitățile de servicii prestate	3869683,04	Cantitățile de servicii prestate	3157848,49	
	Persoane fizice	%	7,00		7,50		5,20		
	Asociații de locatari/proprietari		3,65		3,30		4,23		
	Agenți economici		3,45		2,99		3,87		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		6,87						
	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	13	*Numărul de sesizari scrise	18	*Numărul de sesizari scrise	7
			Nr. total de utilizatori	207690	Nr. total de utilizatori	207931	Nr. total de utilizatori	207867	
	Persoane fizice	%	0,0033		0,0057		0,0028		
	Asociații de locatari/proprietari		0,0028		0,0028		0,0005		
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Instituții publice		Nu este cazul		0,0004		Nu este cazul		

	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0,0029					
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	13	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	18	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	7
			Numărul de sesizari scrise	13	Numărul de sesizari scrise	18	Numărul de sesizari scrise	7
	%	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	8	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	10	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	5
			Numărul de sesizari scrise	13	Numărul de sesizari scrise	18	Numărul de sesizari scrise	7
	Persoane fizice	%	37,5		60		100	
	Asociatii de locatari/proprietari		75		40		0	
	Agenti economici		0		0		0	
	Institutii publice		0		0		0	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		22,89					
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.

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

În data de **.10.2017**, 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 6elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim III-2017
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul III-2017
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.III -2017
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2017
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim III-2017
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-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.III-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.**

Iulie 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
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	36	36	0	0
As.propr/locatari	32	32	0	0
Operatori economici	46	46	0	0
Total	114	114	0	

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

August 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
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	39	39	0	0
As.propr/locatari	47	47	0	0
Operatori economici	91	91	0	0
Total	177	177	0	0

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

Septembrie 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
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	15	15	0	0
As.propr/locatari	25	25	0	0
Operatori economici	10	10	0	0
Total	50	50	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 341 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 314 solicitări, au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Julie 2017

Iunie 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	199	193	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		201	195	0	0	

August 2017

August 2017

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	41	41	0	0	
2	240l	171	161	0	0	
3	1.1mc	12	12	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		230	214	0	0	

Septembrie 2017

Septembrie 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	192	172	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		201	181	0	0	

Procentul indicatorului este de 97,57 %

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;**
Iulie 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	4	4	4	0	0	0	
As. proprietari	5	5	5	0	0	0	
Op. economici	13	13	13	0	0	0	
Total	22	22	22	0	0	0	

August 2017

August 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	11	11	11	0	0	0	
As. proprietari	13	13	13	0	0	0	
Op. economici	9	9	9	0	0	0	
Total	33	33	33	0	0	0	

Septembrie 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	13	13	13	0	0	0	
As. proprietari	7	7	7	0	0	0	
Op. economici	15	15	15	0	0	0	
Total	35	35	35	0	0	0	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în trim.III au fost înregistrate un număr de 90 reclamații privind cantitățile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 90.

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:

Iulie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate (t)	10112,67
Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate(t)	183,54
August 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	10043,21
Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate(t)	264,14
Septembrie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	9644,34
Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate(t)	249,65

Procentul indicatorului este de 1,94%..

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

Iulie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	10112,67
Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv(t)	237,9
August 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	10043,21
Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv(t)	257,74
Septembrie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	9644,34
Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv(t)	253,08

Procentul indicatorului este de 8,3%.

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

Iulie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	10112,67
Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract(t)	8046,94
August 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	10043,21
Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract(t)	7863,48
Septembrie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	9644,34
Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract(t)	7175,7

Procentul indicatorului este de 77,42 %

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

Iulie 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>	4	2
3	<i>As. proprietari</i>	13	11
4	<i>Operatori economici</i>	5	4
Total		22	17

August 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>	11	8
3	<i>As. proprietari</i>	13	13
4	<i>Operatori economici</i>	9	8

Total		33	29
Septembrie 2017			
Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	13	11
3	As. proprietari	7	1
4	Operatori economici	15	12
Total		35	24

Procentul indicatorului este de 27,87 %

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

Trim II- 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	Iulie 2017	7736910,29	-	0	483192,54	0	0
2	August 2017	7856167,55	-	0	216114,96	0	0
3	Septembrie 2017	7502765,25	-	0	178974,04	0	0
4	Total	23095843,09	-	0	878281,54	0	0

Procentul indicatorului este de 3,80 %

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.**

Iulie 2017

IANU 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	4	4	0	0	0	0	
Asociații	5	5	0	0	0	0	
Operatori economici	13	13	0	0	0	0	
Total	22	22	0	0	0	0	

August 2017

August 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	11	11	0	0	0	0	
Asociații	13	13	0	0	0	0	
Operatori economici	9	9	0	0	0	0	
Total	33	33	0	0	0	0	

Septembrie 2017

Septembrie 2021

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	13	13	0	0	0	0	
Asociații	7	7	0	0	0	0	
Operatori economici	15	15	0	0	0	0	
Total	35	35	0	0	0	0	

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

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

August 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	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	
As.proprietari	0	0	0	0	
Operatori ec.	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	

Septembrie 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	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	
As.proprietari	0	0	0	0	
Operatori ec.	1	1	0	0	
Total	1	1	0	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**