

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 Salubritate-Eco Igienizare și Cimitire

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 trimestrul I- 2019

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 iunie 2019, transmis la S.C.URBAN S.A prin adresele nr. 871/03.05.2019 și nr. /29.05.2018, personalul Compartimentului Salubritate, Eco Igienizare și Cimitire, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul , pe toată perioada trimestrului I-2019.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trim.I-2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I						
			Ianuarie		Februarie		Martie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	155	*Nr. contracte încheiate	221	*Nr. contracte încheiate	217	
			Nr. solicitări	155	Nr. solicitări	221	Nr. solicitări	217	
	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	155	*Nr. contracte încheiate în <10zile	221	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	217	
			Nr. total de solicitări	155	Nr. total de solicitări	221	Nr. total de solicitări	217	
	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	164	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	140	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	212	
			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	140	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	212	
	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 numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	68	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	144	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	15	
			Nr. total de solicitări	83	Nr. total de solicitări	160	Nr. total de solicitări	15	
	1,1mc menajer	%	100		7142		100		
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul				
	240 l menajer		81,48		94,16				
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	240 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	7 mc		Nu este cazul		0				
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru			91,19					
	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	110	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	60	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		110	Numărul total de reclamații	79	Numărul total de reclamații	45	
Persoane fizice		%	100		100		12,5		
Asociații de locatari/proprietari			100		92,85				
Agenți economici			100		70,86				
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul				

Total trimestru		68,2						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	93	*Nr. reclamații justificate	22	*Nr. reclamații justificate	6
			Nr. total reclamații	110	Nr. total reclamații	79	Nr. total reclamații	48
	Persoane fizice	%	85,7		66,6		12,5	
	Asociații de locatari/proprietari		76,92		64,28		12,5	
	Agenți economici		87,1		66,12		12,5	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		53,80					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	110	Nr. total reclamații justificate	79	Nr. total reclamații justificate	48
	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					
1.2.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	1	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1
			0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	639,25	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	359,66	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	1272,34
			Cantitatea totală de deșeuri	8192,78	Cantitatea totală de deșeuri	9462,68	Cantitatea totală de deșeuri	9762,82
	Menajer	%	7,80		5,91		13,08	
	Stradal		48,81		28,31		65,79	
Total trimestru		16,22						
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	566,92	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	327,86	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	310,18
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8192,78	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9462,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9762,82
		%	6,92		3,46		3,18	
	Total trimestru		4,52					
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	463563,06	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	175938,24	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	78459,56
			Valoarea prestației pe activități	3656635,25	Valoarea prestației pe activități	4007247,87	Valoarea prestației pe activități	4356313,55
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		12,68		4,39		1,90	
Total trimestru		6,29						
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	4711,82	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7134,68	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7195
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	8192,78	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9462,68	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9762,82
		%	57,51		75,40		73,70	
Total trimestru		77,1						
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	2206,32	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2174	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2545,09
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10207,94	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10402,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9717,51
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		21,61		20,90		26,19	
Total trimestru		22,9						
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	110	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	60	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	10
			Nr. total de reclamații	110	Nr. total de reclamații	79	Nr. total de reclamații	48
	Persoane fizice	%	100		100		12,50	

	Asociații de locatari/proprietari		100	92,85	12,5			
	Agenți economici		100	70,96	25			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		68,20					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	93	*Nr. reclamații justificate	22	*Nr. reclamații justificate	6
			Nr. total de reclamații	110	Nr. total de reclamații	79	Nr. total de reclamații	48
	Persoane fizice		85,70	66,6	12,5			
	Asociații de locatari/proprietari		76,92	64,28	12,5			
	Agenți economici	%	87,1	66,12	12,5			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		53,80					
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	110	Nr. total de reclamații justificate	79	Nr. total de reclamații justificate	48
	Persoane fizice		0	0	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0			
	Agenți economici/menajer	%	0	0	0			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		0					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	130866,99	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	247808,56	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	152390,11
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	10406375,53	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	8258853,72	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	1039870,16
		%	1,25	3	1,47			
		Total trimestru		1,90				
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	12	*Numărul de reclamații privind facturarea	11	*Numărul de reclamații privind facturarea	23
			Numărul total de utilizatori	208375	Numărul total de utilizatori	209632	Numărul total de utilizatori	2111220
	Persoane fizice		0	0	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0			
	Agenți economici	%	0	0	0			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	0			
	Total trimestru		0,0015					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	3	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	3
			Reclamații privind facturarea	12	Reclamații privind facturarea	11	Reclamații privind facturarea	23
	Persoane fizice		50	0	0			
	Asociații de locatari/proprietari		33,30	33,3	0			
	Agenți economici	%	14,2	12,5	15,78			
	Instituții publice		0	0	0			
	Total trimestru		26,63					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	4	*Nr. de reclamații justificate	3	*Nr. de reclamații justificate	5
			Nr. total reclamații privind facturarea	12	Nr. total reclamații privind facturarea	11	Nr. total reclamații privind facturarea	23
		%	33,3	27,27	21,73			
		Total trimestru		27,44				
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	8865167,75	*Valoarea totală a facturilor încasate	7705980,24	*Valoarea totală a facturilor încasate	9516947,52
			Valoarea totală a facturilor emise	10406375,53	Valoarea totală a facturilor emise	8258853,72	Valoarea totală a facturilor emise	10319870,16
		%	85,18	93,30	92,91			
	Total trimestru		90,46					
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	385896,8	*Valoarea totală a facturilor emise	432185,8	*Valoarea totală a facturilor emise	391770,4
		to	Cantitățile de servicii prestate	10406375,53	Cantitățile de servicii prestate	8258853,72	Cantitățile de servicii prestate	10319870,16
	Persoane fizice		2,6000000	2,72	1,600000			
	Asociații de locatari/proprietari		1,32	1,20	1,33			
	Agenți economici		12,56	11,10	11,93			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
		Total trimestru		5,15				
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	0	*Numărul de sesizari scrise	0	*Numărul de sesizari scrise	0
			Nr. total de utilizatori	208375	Nr. total de utilizatori	209632	Nr. total de utilizatori	211220
	Persoane fizice		0,00	0,00	0,00			
	Asociații de locatari/proprietari	%	0,00	0,00	0,00			

	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								
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	0	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	
	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru		Nu este cazul							
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate		
			Numărul de sesizari scrise		Numărul de sesizari scrise		Numărul de sesizari scrise		
	Persoane fizice	%	78,57		0		0		
	Asociatii de locatari/proprietari		100		50		0		
	Agenti economici		0		0		0		
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru								
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI								
2.1	Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului								
2.1.a	Numărul 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	Numărul 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	Numărul 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	Numărul 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 tabelelor 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 07.05.2019, respectiv 28.05.2019, 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.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanță:

- 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;
- 1.1.d. Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități;
- 1.2.a. Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 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;
- 1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.h. Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.i Penalitățile totale contractuale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități;
- 1.2.j Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.l. 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;
- 1.2.m Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice
- 1.2.o Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;
- 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.
- 2.1.a Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență.

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 trimestrul I 2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trimestrul I -2019
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trimestrul I-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trimestrul I-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trimestrul I-2019

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.

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 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitar de modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	14	14	0	0
As.propr/locatari	26	26	0	0
Operatori economici	70	70	0	0
Total	110	110	0	0

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

Februarie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	3	3	0	0
As.propr/locatari	14	14	0	0
Operatori economici	62	62	0	0
Total	79	79	0	0

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

Martie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	8	8	0	0
As.propr/locatari	8	8	0	0
Operatori economici	32	32	0	0
Total	48	48	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 237 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 237 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Ianuarie 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	81	66	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		83	68	0	0	

Februarie 2019

Februarie 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	137	129	0	0	
3	1.1mc	21	15	0	0	
4	4mc	2	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		160	144	0	0	

Martie 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	12	11	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		16	15	0	0	

Procentul indicatorului este de 91,19 %

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 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	14	14	14	0	0	0	
As. Prop.	26	26	26	0	0	0	
Op. Ec.	70	70	70	0	0	0	
Total	110	110	110	0	0	0	

Februarie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	3	3	3	0	0	0	
As. Prop.	14	12	10	0	0	0	
Op. Ec.	62	47	47	0	0	0	
Total	79	60	60	0	0	0	

Martie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	8	2	2	0	0	0	
As. Prop.	8	2	2	0	0	0	
Op. Ec.	32	6	6	0	0	0	
Total	48	10	10	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 237 de reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 180.

Procentul indicatorului este de 91,19%.

Indicatorul 1.2.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare

Ianuarie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	0	0
Persoane fizice	14	0
Asociații proprietari	26	0
Operatori economici	70	0

Februarie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	0	0
Persoane fizice	3	0
Asociații proprietari	14	0
Operatori economici	62	0

Martie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	0	0
Persoane fizice	8	0
Asociații proprietari	8	0
Operatori economici	32	0

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

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8192,78
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	639,25

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9462,68
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	559,66

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9762,82
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	2471,25

Procentul indicatorului este de 16,72%

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

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8192,78
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	566,92

Februarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9462,68
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	327,86

Martie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9762,82
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	310,18

Procentul indicatorului este de 4,52%.

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

Trim I- 2019

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 2019	3656635,25	0	0	463563,06	0	0
2	Februarie 2019	4007247,87	0	0	175938,24	0	0
3	Martie 2019	4356313,55	0	0	78459,56	0	0

4	Total	12020196,67			717960,86	0	0
---	-------	-------------	--	--	-----------	---	---

Procentul indicatorului este de 6,29 %

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

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	4711,82
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8192,78

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7134,68
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9462,68

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7195
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9762,82

Procentul indicatorului este de 77,1%

Indicatorul 1.2.l. 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 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	14	14	0	0	0	0	
Asociații	26	26	0	0	0	0	
Operatori economici	70	70	0	0	0	0	
Total	110	110	0	0	0	0	

Februarie 2019

Februarie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	3	3	0	0	0	0	
Asociații	14	12	0	0	0	0	
Operatori economici	62	49	0	0	0	0	
Total	79	60	0	0	0	0	

Martie 2019

Marie 2019

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	8	1	0	0	0	0	
Asociații	8	1	0	0	0	0	
Operatori economici	32	8	0	0	0	0	
Total	48	10	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 68,20 % pentru trimestrul I-2019

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate**Ianuarie 2019**

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	-
2	Persoane fizice	14	-
3	As. proprietari	26	-
4	Operatori economici	70	-
Total		110	93

Februarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	-
2	Persoane fizice	3	-
3	As. proprietari	14	-
4	Operatori economici	62	-
Total		79	52

Martie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	-
2	Persoane fizice	8	-
3	As. proprietari	8	-
4	Operatori economici	32	-
Total		48	6

Procentul indicatorului este de 53,80 %

Indicatorul 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice**Ianuarie 2019**

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	14	0
3	As. proprietari	26	0
4	Operatori economici	70	0
Total		110	0

Februarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	3	0
3	As. proprietari	14	0
4	Operatori economici	62	0
Total		79	0

Martie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	8	0
3	As. proprietari	8	0
4	Operatori economici	32	0

Total	48	0
-------	----	---

Procentul indicatorului este de 0 %

Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	130866,99
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	10406375,53

Februarie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	247808,56
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	8258853,72

Martie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	152390,11
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	10319870,16

Procentul indicatorului este de 1,90 %

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

Ianuarie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-			2	
As.proprietari	-			3	
Operatori ec.	-			7	
Total	208375	4	8	12	

Februarie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	0	
Persoane fizice	-	-	-	0	
As.proprietari	-	-	-	3	
Operatori ec.	-	-	-	8	
Total	209632	3	8	11	

Martie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	0	
Persoane fizice	-	-	-	3	
As.proprietari	-	-	-	1	
Operatori ec.	-	-	-	19	
Total	211220	5	18	23	

Procentul indicatorului este de 0,0015 %

Indicatorul 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile

Ianuarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10
--------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------------

			zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	2	1
3	As. proprietari	3	1
4	Operatori economici	7	1
Total		12	3

Februarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	0	0
3	As. proprietari	3	1
4	Operatori economici	8	1
Total		11	2

Martie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	3	0
3	As. proprietari	1	0
4	Operatori economici	19	3
Total		23	3

Procentul indicatorului este de 26,63%

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

Alina CALIN

Corina SALAGEAN

Monica POPA

Andrei RADULESCU

specialist reglementari

administrator baza date

specialist reglementari

specialist reglementari

specialist reglementari

Din partea S.C. S.A.

DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CĂLIN

administrator baza de date

Corina SALAGEAN

specialist reglementari

Monica POPA

specialist reglementări

Andrei RADULESCU

specialist reglementări

AMRSP