

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 II- 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 august 2019, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresele nr.1429/02.08.2019 și nr.1557/23.08.2019, 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 II-2019.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II						
			Aprilie		Mai		Iunie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	163	*Nr. contracte încheiate	195	*Nr. contracte încheiate	200	
			Nr. solicitări	163	Nr. solicitări	195	Nr. solicitări	200	
	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	163	*Nr. contracte încheiate în <10zile	195	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	200	
			Nr. total de solicitări	163	Nr. total de solicitări	195	Nr. total de solicitări	200	
	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	194	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	172	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	182	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	194	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	172	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	182	
	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.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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	179	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	242	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	259	
			Nr. total de solicitări	206	Nr. total de solicitări	267	Nr. total de solicitări	298	
	1,1mc menajer	%	100		100		90,47		
	120 l menajer		100		0		Nu este cazul		
	240 l menajer		83,92		90,08		86,64		
	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		100		Nu este cazul		
	7 mc		Nu este cazul		0		Nu este cazul		
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		83,45						
	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	43	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	35	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		44	Numărul total de reclamații	36	Numărul total de reclamații	22	
Persoane fizice		%	100		100		0		
Asociații de locatari/proprietari			100		100		25		
Agenți economici			96,87		97,22		46,15		
Instituții publice			Nu este cazul		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	40	*Nr. reclamații justificate	30	*Nr. reclamații justificate	8
			Nr. total reclamații	44	Nr. total reclamații	36	Nr. total reclamații	22
	Persoane fizice	%	100		100		0	
	Asociații de locatari/proprietari		75		100		25	
	Agenți economici		93,75		83,33		46,15	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		69,24					
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	1	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	44	Nr. total reclamații justificate	36	Nr. total reclamații justificate	22
	Persoane fizice	%	25		0		0	
	Asociații de locatari /proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		2,77					
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
		%	0		0		0	
	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
			0		0		0	
	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	454,65	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	505,68	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	
			Cantitatea totală de deșeuri	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri	
	Menajer	%	5,31		5,40			
	Stradal		31,16		25,58			
Total trimestru		16,86						
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	242,59	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	403,18	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	286,35
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9237,56
		%	2,83		4,31`		3,09	
	Total trimestru		3,57					
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	477504,41	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	7952544,06	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	286249,5
			Valoarea prestației pe activități	773026674,74	Valoarea prestației pe activități	487351,71	Valoarea prestației pe activități	7725996,13
	Menajer	%	-		-		-	
	Stradal		6,18		6,13		37,05	
Total trimestru		6,15						
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	6662,79	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	694,42	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6919,68
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9237,56
		%	77,85		74,18		74,90	
Total trimestru		76,02						
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	1895,49	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2416	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2317,88
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9237,56
	Menajer	%	-		-		-	
	Stradal		22,15		25,82		25,09	
Total trimestru		23,98						
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	43	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	35	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	8
			Nr. total de reclamații	44	Nr. total de reclamații	36	Nr. total de reclamații	22
	Persoane fizice	%	100		100		0	

	Asociații de locatari/proprietari		100		100		25		
	Agenți economici		96,87		97,22		46,15		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		73,91						
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	40	*Nr. reclamații justificate	30	*Nr. reclamații justificate	8	
			Nr. total de reclamații	44	Nr. total de reclamații	36	Nr. total de reclamații	22	
	Persoane fizice	%	100		100		0		
	Asociații de locatari/proprietari		75		100		25		
	Agenți economici		93,75		83,33		46,15		
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	69,24							
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	44	Nr. total de reclamații justificate	36	Nr. total de reclamații justificate	22	
	Persoane fizice	%	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	162657,03	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	190159,36	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	162278,47	
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11331440,82	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11938982,11	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11649836,09	
		%	1,43		1,59		1,39		
	Total trimestru	1,43							
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	10	*Numărul de reclamații privind facturarea	10	*Numărul de reclamații privind facturarea	21	
			Numărul total de utilizatori	211939	Numărul total de utilizatori	211787	Numărul total de utilizatori	206858	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		20		9,52		
	Asociații de locatari/proprietari		20		10		42,85		
	Agenți economici		80		70		47,61		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	0,000652							
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	5	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7	
			Reclamații privind facturarea	10	Reclamații privind facturarea	10	Reclamații privind facturarea	21	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		50		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		100		22,22		
	Agenți economici		37,5		42,85		50		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	37,82							
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	7	*Nr. de reclamații justificate	6	*Nr. de reclamații justificate	9	
			Nr. total reclamații privind facturarea	10	Nr. total reclamații privind facturarea	10	Nr. total reclamații privind facturarea	21	
		%	70		60		42,85		
	Total trimestru	57,61							
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	12128964,97	*Valoarea totală a facturilor încasate	11433044,07	*Valoarea totală a facturilor încasate	12345469,37	
			Valoarea totală a facturilor emise	11331440,82	Valoarea totală a facturilor emise	11938982,11	Valoarea totală a facturilor emise	11649836,09	
		%	107,03		95,76		105,9		
	Total trimestru	102,92							
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	415896,3	*Valoarea totală a facturilor emise	435172,2	*Valoarea totală a facturilor emise	397658,6	
		to	Cantitățile de servicii prestate	11331440,82	Cantitățile de servicii prestate	11938982,11	Cantitățile de servicii prestate	11649836,09	
	Persoane fizice	%	2,6		2,93		1,6		
	Asociații de locatari/proprietari		1,33		1,41		1,36		
	Agenți economici		11,87		11,26		12,03		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		7,72						
	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	211939	Nr. total de utilizatori	211787	Nr. total de utilizatori	206858	
	Persoane fizice	%	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		0					
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	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
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
	Total trimestru	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			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 13.08.2019, respectiv 03.09.2019, 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 II 2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trimestrul II -2019
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trimestrul II-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trimestrul II-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trimestrul II-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

Aprilie 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	34	34	0	0
As.propr/locatari	39	39	0	0
Operatori economici	121	121	0	0
Total	194	194	0	0

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

Mai 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	24	24	0	0
As.propr/locatari	38	38	0	0
Operatori economici	110	110	0	0
Total	172	172	0	0

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

Iunie 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	29	29	0	0
As.propr/locatari	51	51	0	0
Operatori economici	102	102	0	0
Total	182	182	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 548 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 548 solicitări, 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

Aprilie 2019

nr. crt.

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	1	1	0	0	
2	240l	168	141	0	0	
3	1.1mc	37	37	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		206	179	0	0	

Mai 2019

Mar 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	3	0	0	0	
2	240l	277	240	0	0	
3	1.1mc	31	31	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		273	241	0	0	

Iunie 2019

lunie 2017

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	277	240	0	0	
3	1.1mc	21	19	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total				0	0	

Procentul indicatorului este de 83,45%

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

Aprilie 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	4	4	4	0	0	0	
As. Prop.	8	8	8	0	0	0	
Op. Ec.	32	32	31	0	0	0	
Total	44	44	43	0	0	0	

Mai 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.	9	9	9	0	0	0	
Op. Ec.	24	24	23	0	0	0	
Total	36	36	35	0	0	0	

Iunie 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	1	1	0	0	0	0	
As. Prop.	8	8	2	0	0	0	
Op. Ec.	13	13	6	0	0	0	
Total	22	22	8	0	0	0	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în trim.II au fost înregistrate un număr de 102 reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 86.

Procentul indicatorului este de 73,91%.

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

Aprilie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	0	0
Persoane fizice	4	0
Asociații proprietari	8	0
Operatori economici	32	0

Mai 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	0	0
Persoane fizice	3	0
Asociații proprietari	9	0
Operatori economici	24	0

Iunie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituii publice	0	0
Persoane fizice	1	0
Asociatii proprietari	8	0
Operatori economici	13	0

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	454,65

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	505,68

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9237,56
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	439,92

Procentul indicatorului este de 16,86%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	242,59

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	404,18

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9237,56
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	286,35

Procentul indicatorului este de 3,57 %

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

Trim II- 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	Aprilie 2019	7730266,74	0	0	477504,41	0	0
2	Mai 2019	7952544,06	0	0	487351,71	0	0
3	Iunie 2019	7725096,13	0	0	286249,62	0	0

4	Total	23408806,9	0	0	1251105,62	0	0
---	-------	------------	---	---	------------	---	---

Procentul indicatorului este de 6,15%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.j	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6662,79

Mai 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6942,42

Iunie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9237,26
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6919,68

Procentul indicatorului este de 76,02%

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

Aprilie 2019

aprilie 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	4	4	0	0	0	0	
Asociații	8	8	0	0	0	0	
Operatori economici	32	31	0	0	0	0	
Total	44	43	0	0	0	0	

Mai 2019

Mar 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	9	9	0	0	0	0	
Operatori economici	24	23	0	0	0	0	
Total	36	35	0	0	0	0	

Iunie 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	1	0	0	0	0	0	
Asociații	8	2	0	0	0	0	
Operatori economici	13	6	0	0	0	0	
Total	22	8	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 73,91 % pentru trimestrul II-2019

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

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	4	4
3	As. proprietari	8	6
4	Operatori economici	32	30
Total		44	40

Mai 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	3	3
3	As. proprietari	9	9
4	Operatori economici	24	20
Total		36	32

Iunie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	0
3	As. proprietari	8	2
4	Operatori economici	13	6
Total		22	8

*Procentul indicatorului este de 69,24 %***Indicatorul 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice****Aprilie 2019**

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	4	0
3	As. proprietari	8	0
4	Operatori economici	32	0
Total		44	0

Mai 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	9	0
4	Operatori economici	24	0
Total		36	0

Iunie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	0
3	As. proprietari	8	0
4	Operatori economici	13	0
Total		22	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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	113311440,82
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	162657,03

Mai 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	11938982,11
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	190159,36

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	11649836,09
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	162278,47

Procentul indicatorului este de 1,43 %

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

Aprilie 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	-	0	1	2	
As.proprietari	-	2	1	2	
Operatori ec.	-	5	3	8	
Total	211939	7	5	12	

Mai 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	1	2	
As.proprietari	-	0	1	1	
Operatori ec.	-	4	3	7	
Total	211787	6	4	10	

Iunie 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	-	1	0	2	
As.proprietari	-	3	2	9	
Operatori ec.	-	5	10	10	
Total	206858	9	12	21	

Procentul indicatorului este de 0,000652%

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

Aprilie 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		10	3

Mai 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	0
3	As. proprietari	1	1
4	Operatori economici	7	1
Total		10	5

Iunie 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	2	0
4	Operatori economici	9	3
Total		21	7

Procentul indicatorului este de 37,82 %

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

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 II- 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 august 2019, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresele nr.1429/02.08.2019 și nr.1557/23.08.2019, 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 II-2019.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II						
			Aprilie		Mai		Iunie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	163	*Nr. contracte încheiate	195	*Nr. contracte încheiate	200	
			Nr. solicitări	163	Nr. solicitări	195	Nr. solicitări	200	
	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	163	*Nr. contracte încheiate în <10zile	195	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	200	
			Nr. total de solicitări	163	Nr. total de solicitări	195	Nr. total de solicitări	200	
	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	194	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	172	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	182	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	194	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	172	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	182	
	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.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		Nu este cazul						
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	179	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	242	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	259	
			Nr. total de solicitări	206	Nr. total de solicitări	267	Nr. total de solicitări	298	
	1,1mc menajer	%	100		100		90,47		
	120 l menajer		100		0		Nu este cazul		
	240 l menajer		83,92		90,08		86,64		
	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		100		Nu este cazul		
	7 mc		Nu este cazul		0		Nu este cazul		
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		83,45						
	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	43	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	35	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		44	Numărul total de reclamații	36	Numărul total de reclamații	22	
Persoane fizice		%	100		100		0		
Asociații de locatari/proprietari			100		100		25		
Agenți economici			96,87		97,22		46,15		
Instituții publice			Nu este cazul		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	40	*Nr. reclamații justificate	30	*Nr. reclamații justificate	8
			Nr. total reclamații	44	Nr. total reclamații	36	Nr. total reclamații	22
	Persoane fizice	%	100		100		0	
	Asociații de locatari/proprietari		75		100		25	
	Agenți economici		93,75		83,33		46,15	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		69,24					
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	1	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	44	Nr. total reclamații justificate	36	Nr. total reclamații justificate	22
	Persoane fizice	%	25		0		0	
	Asociații de locatari /proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		2,77					
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
		%	0		0		0	
	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
			0		0		0	
	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	454,65	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	505,68	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	
			Cantitatea totală de deșeuri	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri	
	Menajer	%	5,31		5,40			
	Stradal		31,16		25,58			
Total trimestru		16,86						
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	242,59	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	403,18	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	286,35
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9237,56
		%	2,83		4,31`		3,09	
	Total trimestru		3,57					
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	477504,41	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	7952544,06	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	286249,5
			Valoarea prestației pe activități	773026674,74	Valoarea prestației pe activități	487351,71	Valoarea prestației pe activități	7725996,13
	Menajer	%	-		-		-	
	Stradal		6,18		6,13		37,05	
Total trimestru		6,15						
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	6662,79	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	694,42	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6919,68
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9237,56
		%	77,85		74,18		74,90	
Total trimestru		76,02						
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	1895,49	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2416	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2317,88
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8558,28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9358,42	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9237,56
	Menajer	%	-		-		-	
	Stradal		22,15		25,82		25,09	
Total trimestru		23,98						
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	43	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	35	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	8
			Nr. total de reclamații	44	Nr. total de reclamații	36	Nr. total de reclamații	22
	Persoane fizice	%	100		100		0	

	Asociații de locatari/proprietari		100	100	25			
	Agenți economici		96,87	97,22	46,15			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		73,91					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	40	*Nr. reclamații justificate	30	*Nr. reclamații justificate	8
			Nr. total de reclamații	44	Nr. total de reclamații	36	Nr. total de reclamații	22
	Persoane fizice		100	100	0			
	Asociații de locatari/proprietari		75	100	25			
	Agenți economici		93,75	83,33	46,15			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		69,24					
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	44	Nr. total de reclamații justificate	36	Nr. total de reclamații justificate	22
	Persoane fizice		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		* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	162657,03	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	190159,36	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	162278,47
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11331440,82	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11938982,11	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	11649836,09
	%		1,43	1,59	1,39			
	Total trimestru		1,43					
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	10	*Numărul de reclamații privind facturarea	10	*Numărul de reclamații privind facturarea	21
			Numărul total de utilizatori	211939	Numărul total de utilizatori	211787	Numărul total de utilizatori	206858
	Persoane fizice		Nu este cazul	20	9,52			
	Asociații de locatari/proprietari		20	10	42,85			
	Agenți economici		80	70	47,61			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		0,000652					
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	5	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7
			Reclamații privind facturarea	10	Reclamații privind facturarea	10	Reclamații privind facturarea	21
	Persoane fizice		Nu este cazul	50	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	100	22,22			
	Agenți economici		37,5	42,85	50			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		37,82					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	7	*Nr. de reclamații justificate	6	*Nr. de reclamații justificate	9
			Nr. total reclamații privind facturarea	10	Nr. total reclamații privind facturarea	10	Nr. total reclamații privind facturarea	21
	%		70	60	42,85			
	Total trimestru		57,61					
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori		*Valoarea totală a facturilor încasate	12128964,97	*Valoarea totală a facturilor încasate	11433044,07	*Valoarea totală a facturilor încasate	12345469,37
			Valoarea totală a facturilor emise	11331440,82	Valoarea totală a facturilor emise	11938982,11	Valoarea totală a facturilor emise	11649836,09
	%		107,03	95,76	105,9			
	Total trimestru		102,92					
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori		*Valoarea totală a facturilor emise	415896,3	*Valoarea totală a facturilor emise	435172,2	*Valoarea totală a facturilor emise	397658,6
			Cantitățile de servicii prestate	11331440,82	Cantitățile de servicii prestate	11938982,11	Cantitățile de servicii prestate	11649836,09
	Persoane fizice		2,6	2,93	1,6			
	Asociații de locatari/proprietari		1,33	1,41	1,36			
	Agenți economici		11,87	11,26	12,03			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		7,72					
	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	211939	Nr. total de utilizatori	211787	Nr. total de utilizatori	206858
	Persoane fizice		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		0					
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	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați 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 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 13.08.2019, respectiv 03.09.2019, 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 II 2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trimestrul II -2019
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trimestrul II-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trimestrul II-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trimestrul II-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

Aprilie 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	34	34	0	0
As.propr/locatari	39	39	0	0
Operatori economici	121	121	0	0
Total	194	194	0	0

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

Mai 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	24	24	0	0
As.propr/locatari	38	38	0	0
Operatori economici	110	110	0	0
Total	172	172	0	0

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

Iunie 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	29	29	0	0
As.propr/locatari	51	51	0	0
Operatori economici	102	102	0	0
Total	182	182	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 548 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 548 solicitări, au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Aprilie 2019

aprilie 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	1	1	0	0	
2	240l	168	141	0	0	
3	1.1mc	37	37	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		206	179	0	0	

Mai 2019

Mar 2019

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	3	0	0	0	
2	240l	277	240	0	0	
3	1.1mc	31	31	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		273	241	0	0	

Iunie 2019

lunie 2017

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	277	240	0	0	
3	1.1mc	21	19	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total				0	0	

Procentul indicatorului este de 83,45%

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

Aprilie 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	4	4	4	0	0	0	
As. Prop.	8	8	8	0	0	0	
Op. Ec.	32	32	31	0	0	0	
Total	44	44	43	0	0	0	

Mai 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.	9	9	9	0	0	0	
Op. Ec.	24	24	23	0	0	0	
Total	36	36	35	0	0	0	

Iunie 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	1	1	0	0	0	0	
As. Prop.	8	8	2	0	0	0	
Op. Ec.	13	13	6	0	0	0	
Total	22	22	8	0	0	0	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în trim.II au fost înregistrate un număr de 102 reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 86.

Procentul indicatorului este de 73,91%.

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

Aprilie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	0	0
Persoane fizice	4	0
Asociații proprietari	8	0
Operatori economici	32	0

Mai 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	0	0
Persoane fizice	3	0
Asociații proprietari	9	0
Operatori economici	24	0

Iunie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituii publice	0	0
Persoane fizice	1	0
Asociatii proprietari	8	0
Operatori economici	13	0

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	454,65

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	505,68

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9237,56
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	439,92

Procentul indicatorului este de 16,86%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	242,59

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	404,18

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9237,56
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	286,35

Procentul indicatorului este de 3,57 %

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

Trim II- 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	Aprilie 2019	7730266,74	0	0	477504,41	0	0
2	Mai 2019	7952544,06	0	0	487351,71	0	0
3	Iunie 2019	7725096,13	0	0	286249,62	0	0

4	Total	23408806,9	0	0	1251105,62	0	0
---	-------	------------	---	---	------------	---	---

Procentul indicatorului este de 6,15%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.j	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6662,79

Mai 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6942,42

Iunie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9237,26
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6919,68

Procentul indicatorului este de 76,02%

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

Aprilie 2019

aprilie 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	4	4	0	0	0	0	
Asociații	8	8	0	0	0	0	
Operatori economici	32	31	0	0	0	0	
Total	44	43	0	0	0	0	

Mai 2019

Mar 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	9	9	0	0	0	0	
Operatori economici	24	23	0	0	0	0	
Total	36	35	0	0	0	0	

Iunie 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	1	0	0	0	0	0	
Asociații	8	2	0	0	0	0	
Operatori economici	13	6	0	0	0	0	
Total	22	8	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 73,91 % pentru trimestrul II-2019

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

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	4	4
3	As. proprietari	8	6
4	Operatori economici	32	30
Total		44	40

Mai 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	3	3
3	As. proprietari	9	9
4	Operatori economici	24	20
Total		36	32

Iunie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	0
3	As. proprietari	8	2
4	Operatori economici	13	6
Total		22	8

*Procentul indicatorului este de 69,24 %***Indicatorul 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice****Aprilie 2019**

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	4	0
3	As. proprietari	8	0
4	Operatori economici	32	0
Total		44	0

Mai 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	9	0
4	Operatori economici	24	0
Total		36	0

Iunie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	0
3	As. proprietari	8	0
4	Operatori economici	13	0
Total		22	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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	113311440,82
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	162657,03

Mai 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	11938982,11
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	190159,36

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	11649836,09
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	162278,47

Procentul indicatorului este de 1,43 %

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

Aprilie 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	-	0	1	2	
As.proprietari	-	2	1	2	
Operatori ec.	-	5	3	8	
Total	211939	7	5	12	

Mai 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	1	2	
As.proprietari	-	0	1	1	
Operatori ec.	-	4	3	7	
Total	211787	6	4	10	

Iunie 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	-	1	0	2	
As.proprietari	-	3	2	9	
Operatori ec.	-	5	10	10	
Total	206858	9	12	21	

Procentul indicatorului este de 0,000652%

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

Aprilie 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		10	3

Mai 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	0
3	As. proprietari	1	1
4	Operatori economici	7	1
Total		10	5

Iunie 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	2	0
4	Operatori economici	9	3
Total		21	7

Procentul indicatorului este de 37,82 %

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