

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- 2020

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 2020, transmis la S.C. URBAN S.A. prin adresa nr. 790/19.06.2020, 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 6, pe toată perioada trimestrului I-2020.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trim. I-2020

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul I						
			ianuarie		februarie		martie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.a	Contractarea serviciilor de salubritate								
	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	231	*Nr. contracte încheiate	249	*Nr. contracte încheiate	85	
			Nr. solicitări	231	Nr. solicitări	249	Nr. solicitări	85	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		-		-				
	Total trimestru		100						
1.1.b	Procentul de contracte de la lita) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	231	*Nr. contracte încheiate în <10zile	249	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	85	
			Nr. total de solicitări	231	Nr. total de solicitări	249	Nr. total de solicitări	85	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		-		-				
	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	212	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	155	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	378
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	212	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	155	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	378	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		-		-				
	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	192	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	190	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	103	
			Nr. total de solicitări	214	Nr. total de solicitări	215	Nr. total de solicitări	128	
	1,1mc menajer	%	83,30		100		133,30		
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	240 l menajer		89,98		88,30		79,20		
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	240 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	7 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		95,68						
	1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	18	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	12
				Numărul total de reclamații	23	Numărul total de reclamații	20	Numărul total de reclamații	13
Persoane fizice		%	100		100		Nu este cazul		
Asociații de locatari/proprietari			100		100				
Agenți economici			92,85		86,66				
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul				
Total trimestru			71,05						

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	20	*Nr. reclamații justificate	18	*Nr. reclamații justificate	2
			Nr. total reclamații	23	Nr. total reclamații	20	Nr. total reclamații	13
	Persoane fizice	%	85,71		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		50		100		100	
	Agenți economici		92,85		86,66		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		79,46					
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	23	Nr. total reclamații justificate	20	Nr. total reclamații justificate	13
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
	1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		Nu este cazul						
1.2.g		Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	604,28	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	503,41	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	7890,3	Cantitatea totală de deșeuri	7747,04	Cantitatea totală de deșeuri	8940,05
	Menajer	%	7,66		6,50		7,37	
	Stradal		41,41		25,47		34,07	
Total trimestru	20,41							
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	436,05	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	336,35	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	498,05
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	7890,3	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7747,04	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8940,05
		%	5,53		4,34		5,57	
	Total trimestru	5,14						
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	77123,56	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	184037,92	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	188670,86
			Valoarea prestației pe activități	4415726,2	Valoarea prestației pe activități	3636023,42	Valoarea prestației pe activități	6379299,88
		Menajer	%	0		0		0
	Stradal	1,75		5,06		2,96		
Total trimestru	3,25							
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	5809,35	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6000,92	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8009,63
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	7890,3	Cantitatea totală de deșeuri colectată	7747,04	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8940,05
		%	73,63		77,46		89,59	
	Total trimestru	82,16						
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1264,44	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1503,03	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2452,18
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	7890,3	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7747,04	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8940,05
		Menajer	%	0		0		0
	Stradal	16,03		19,40		27,43		
Total trimestru	20,95							
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	18	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	12
			Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	20	Nr. total de reclamații	13
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		50	
	Agenți economici		92,85		86,66		10	

	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		71,05					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	20	*Nr. reclamații justificate	18	*Nr. reclamații justificate	2
			Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	20	Nr. total de reclamații	13
	Persoane fizice	%	85,71		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		50		Nu este cazul		100	
	Agenți economici		92,85		86,66		100	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		79,46					
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	23	Nr. total de reclamații justificate	20	Nr. total de reclamații justificate	13
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
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	173856,98	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	156547,82	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	83745,38
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	7836824,84	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	10288682,24	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	15488090,87
		%	2,21		1,52		0,54	
	Total trimestru		1,42					
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	11	*Numărul de reclamații privind facturarea	11	*Numărul de reclamații privind facturarea	18
			Numărul total de utilizatori	207523	Numărul total de utilizatori	204878	Numărul total de utilizatori	204116
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		0,001						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	1	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2
			Reclamații privind facturarea	11	Reclamații privind facturarea	11	Reclamații privind facturarea	18
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		Nu este cazul		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		7,5						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	6	*Nr. de reclamații justificate	11	*Nr. de reclamații justificate	14
			Nr. total reclamații privind facturarea	11	Nr. total reclamații privind facturarea	11	Nr. total reclamații privind facturarea	18
		%						
Total trimestru		77,50						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor încasate	9140324,65	*Valoarea totală a facturilor încasate	11005167,8	*Valoarea totală a facturilor încasate	10593685,95
			Valoarea totală a facturilor emise	7836824,84	Valoarea totală a facturilor emise	10288682,24	Valoarea totală a facturilor emise	15988090,87
		%	116,33		106,96		66,25	
Total trimestru		96,51						
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	146005,71	*Valoarea totală a facturilor emise	116285,14	*Valoarea totală a facturilor emise	287521,58
		to	Cantitățile de servicii prestate	7836824,84	Cantitățile de servicii prestate	10288682,24	Cantitățile de servicii prestate	15988090,87
	Persoane fizice	%	3,60		3,50		7,20	
	Asociații de locatari/proprietari		1,60		1,50		3,20	
	Agenți economici		10,80		10,50		14,70	
	Instituții publice		-		-		-	
	Stradal		-		-		-	
	Total trimestru		6,08					
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	1	*Numărul de sesizari scrise	1	*Numărul de sesizari scrise	1
			Nr. total de utilizatori	206771	Nr. total de utilizatori	206076	Nr. total de utilizatori	205934
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	

Total trimestru		0,0004						
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	1	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	1	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0
			Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	0
		%	100		100		0	
Total trimestru		50						
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	1	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		100		100		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
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
		%						
	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							
	Stradal							
	Alte activități							
	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 25.06.2020, 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 introdus bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare.

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- 1.1.c. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;
- 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.g. Cantitatea de deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.h. Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.i. Penalitățile totale contractuale aplicate de către autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități;
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile

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

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim I-2020
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2020
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.I-2020
- Centralizator deșuri colectate/ sortate și valorificate aferent trim.I-2020
- Centralizator penalități contractuale aferent trim I-2020

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 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în 10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în 10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	46	46	0	0
As.propr/locatari	44	44	0	0
Operatori economici	122	122	0	0
Total	212	212	0	0

Februarie 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în 10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în 10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	26	26	0	0
As.propr/locatari	50	50	0	0
Operatori economici	79	79	0	0
Total	155	155	0	0

Martie 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în 10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în 10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	29	29	0	0
As.propr/locatari	30	30	0	0
Operatori economici	319	319	0	0
Total	378	378	0	0

Din 745 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 745 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Procentul indicatorului este 100%

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

Ianuarie 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1,1 mc	6	5	0	0	
2	120 l	0	0	0	0	
3	240 l	208	187	0	0	
Total		214	192	0	0	

Februarie 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1,1 mc	3	3	0	0	
2	120 l	0	0	0	0	
3	240 l	212	187	0	0	
Total		215	190	0	0	

Martie 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1,1 mc	3	4	0	0	
2	120 l	0	0	0	0	
3	240 l	125	99	0	0	
Total		128	103	0	0	

Procentul indicatorului este de 95,68 %

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 2020

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	7	1	7	0	0	0	
As. Prop.	2	1	2	0	0	0	
Op. Ec.	14	0	14	0	0	0	
Total	23	2	23	0	0	0	

Februarie 2020

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	1	3	0	0	0	
As. Prop.	2	0	2	0	0	0	
Op. Ec.	15	0	15	0	0	0	
Total	20	1	20	0	0	0	

Martie 2020

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	1	0	1	0	0	0	
As. Prop.	2	0	2	0	0	0	
Op. Ec.	10	0	10	0	0	0	
Total	13	0	13	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 71,05%.

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

Ianuarie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	604,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7890,3

Februarie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	503,41
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7747,04

Martie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	658,95
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8940,05

Procentul indicatorului este de 20,41 %

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

Ianuarie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7890,3
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	436,05

Februarie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7747,04
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	336,35

Martie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8940,05
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	498,05

Procentul indicatorului este de 5,14 %

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

Trimestrul I- 2020

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 2020	4415726,2	0	0	77123,56	0	0
2	Februarie 2020	3636023,42	0	0	184037,92	0	0
3	Martie 2020	6379299,88	0	0	188670,86	0	0

Procentul indicatorului este de 3,25%

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

Ianuarie 2020

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	0	0
4	Operatori economici	1	1
Total		1	1

Februarie 2020

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	0	0
4	Operatori economici	0	0
Total		0	0

Martie 2020

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	0	0

4	Operatori economici	2	2
Total		2	2

Procentul indicatorului este de 7,5%.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. URBAN S.A.
S.A:Zavoianu Adrian

Din partea AMRSP
George PĂUN specialist reglementari
Andrei RADULESCU administrator baza date

Din partea S.C. URBAN S.A.
DIRECTOR GENERAL TEODOR GABRIEL FLORESCU

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Andrei RĂDULESCU
Specialist reglementari