

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 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 iulie 2020, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresele nr. 976/27.07.2020 și nr. 1167/07.09.2020, 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 II 2020.

INDICATORII DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trimestrul II 2020

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul 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	93	*Nr. contracte încheiate	144	*Nr. contracte încheiate	142	
			Nr. solicitări	93	Nr. solicitări	144	Nr. solicitări	142	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		0		0				
	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	93	*Nr. contracte încheiate în <10zile	144	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	142	
			Nr. total de solicitări	93	Nr. total de solicitări	144	Nr. total de solicitări	142	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		0		0				
	Total trimestru		100						
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	300	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	278	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	252	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	300	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	278	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	252	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		0		0				
	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	136	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	236	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	63	
			Nr. total de solicitări	146	Nr. total de solicitări	227	Nr. total de solicitări	58	
	1,1mc menajer	%	100		37,50		100		
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	240 l menajer		93,15		103,96		108,62		
	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		90,53						
	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	17	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		17	Numărul total de reclamații	23	Numărul total de reclamații	11	
Persoane fizice		%	0		100		66,6		
Asociații de locatari/proprietari			100		100		50		
Agenți economici			100		91,66		0		
Instituții publice	0		0		0				

Total trimestru		76,03						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	11	*Nr. reclamații justificate	9	*Nr. reclamații justificate	3
			Nr. total reclamații	17	Nr. total reclamații	23	Nr. total reclamații	11
	Persoane fizice	%	Nu a fost cazul		66,6		66,6	
	Asociații de locatari/proprietari		75		63,5		50	
	Agenți economici		61,5		66,6		Nu a fost cazul	
	Instituții publice		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul	
	Total trimestru		56,22					
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	1
			Nr. total reclamații justificate	17	Nr. total reclamații justificate	23	Nr. total reclamații justificate	11
	Persoane fizice	%	Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		33,3	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul	
	Agenți economici		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul	
	Instituții publice		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul	
	Total trimestru		33,3					
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		0					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	534,49	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	844,46	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	566,69
			Cantitatea totală de deșeuri	7926,46	Cantitatea totală de deșeuri	9480,68	Cantitatea totală de deșeuri	8825,57
	Menajer	%	6,75		8,91		6,42	
	Stradal		36,65		42,72		29,30	
Total trimestru		21,79						
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	411,6	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	735,36	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	379,71
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	7926,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9480,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8825,57
		%	5,19		7,76		4,30	
	Total trimestru		5,75					
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	209522,19	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	492883,17	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	576812,83
			Valoarea prestației pe activități	9437591,23	Valoarea prestației pe activități	8560874,13	Valoarea prestației pe activități	7808899,14
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		2,22		5,76		7,39	
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	5796,41	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6505,98	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6708,75
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	7926,46	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9480,68	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8825,57
	%	73,13		68,62		76,01		
	Total trimestru		72,59					
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	2130,05	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2974,7	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	6708,75
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	7926,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9480,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8825,57
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		26,87		31,38		76,01	
Total trimestru		44,75						
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	17	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	9
			Nr. total de reclamații	17	Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	11
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		66,60	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		50	

	Agenți economici		100		91,66		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		76,03					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	11	*Nr. reclamații justificate	9	*Nr. reclamații justificate	3
			Nr. total de reclamații	17	Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	11
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		66,6		66,60	
	Asociații de locatari/proprietari		75		63,50		50	
	Agenți economici		61,5		66,60		50	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		56,22					
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	17	Nr. total de reclamații justificate	23	Nr. total de reclamații justificate	11
	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	137762,15	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	132994,13	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	96783,68
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	12729404,03	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	1547254,05	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	15996862,27
		%	1,08		0,85		0,60	
	Total trimestru	0,84						
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	50	*Numărul de reclamații privind facturarea	92	*Numărul de reclamații privind facturarea	61
			Numărul total de utilizatori	228021	Numărul total de utilizatori	229491	Numărul total de utilizatori	230511
	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	15	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	10	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2
			Reclamații privind facturarea	50	Reclamații privind facturarea	92	Reclamații privind facturarea	61
	Persoane fizice	%	100		37,5		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		40		25		Nu este cazul	
	Agenți economici		60		7,5		3,57	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		39,08					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	35	*Nr. de reclamații justificate	59	*Nr. de reclamații justificate	12
			Nr. total reclamații privind facturarea	50	Nr. total reclamații privind facturarea	92	Nr. total reclamații privind facturarea	61
		%	70		64,13		19,67	
	Total trimestru	51,26						
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	12729404,03	*Valoarea totală a facturilor încasate	15547254,05	*Valoarea totală a facturilor încasate	15996862,27
			Valoarea totală a facturilor emise	14141988,54	Valoarea totală a facturilor emise	9309235,3	Valoarea totală a facturilor emise	13239426,04
		%	90,01		167		120,82	
	Total trimestru	125,94						
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	414696,2	*Valoarea totală a facturilor emise	415122,4	*Valoarea totală a facturilor emise	398271,9
		to	Cantitățile de servicii prestate	12729404,03	Cantitățile de servicii prestate	15547254,05	Cantitățile de servicii prestate	15996862,27
	Persoane fizice		2,50		2,89		1,70	
	Asociații de locatari/proprietari		1,23		1,52		1,53	
	Agenți economici		7,87		7,21		8,56	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		3,89					
	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
			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	0	*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
	%	Nu este cazul		100		Nu este cazul		
	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		100	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
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
	%	0		0		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		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte activități		0		0		0	
	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 03.09.2020, respectiv 10.09.2020, 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 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;
- 1.2.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 lucrătoare;
- 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.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.

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 din trimestrul II-2020
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2020
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trimestrul II -2020
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trimestrul II-2020
- Centralizator penalități contractuale aferent trimestrul II-2020
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trimestrul II-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

Aprilie 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
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	18	18	0	0
As.propr/locatari	34	34	0	0
Operatori economici	248	248	0	0
Total	300	300	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	0%

Mai 2020

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 modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	21	21	0	0
As.propr/locatari	77	77	0	0
Operatori economici	180	180	0	0
Total	278	278	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	0%

Iunie 2020

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 modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	20	20	0	0
As.propr/locatari	59	59	0	0
Operatori economici	173	173	0	0
Total	252	252	0	0

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

Procentul indicatorului este de 100%

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 2020

Aprilie 2020

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	146	136	0	0	
3	1.1mc	5	5	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
Total		151	141	0	0	

Mai 2020

Mar 2020

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	236	227	0	0	
3	1.1mc	3	5	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
Total		239	235	0	0	

Iunie 2020

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	63	53	0	0	
3	1.1mc	3	3	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
Total		66	61	0	0	

Procentul indicatorului este de 90,53 %

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 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
		Justificata			Justificata		
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	0	0	0	0	0	0	
As. Prop.	4	4	4	0	0	0	
Op. Ec.	13	13	13	0	0	0	
Total	17	17	17	0	0	0	

Mai 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	3	3	0	0	0	
As. Prop.	8	8	8	0	0	0	
Op. Ec.	12	12	12	0	0	0	
Total	23	23	23	0	0	0	

Iunie 2020

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	3	3	3	0	0	0	
As. Prop.	2	2	2	0	0	0	
Op. Ec.	6	6		0	0	0	
Total	11	11		0	0	0	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în trimestrul II au fost înregistrate un număr de 51 de reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 48.

Procentul indicatorului este de 76,03%.

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

Procentul indicatorului este de 33,3%

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

Aprilie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7926,46
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	534,79

Mai 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9480,68
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	844,46

Iunie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8825,57
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	566,69

Procentul indicatorului este de 21,79%

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

Aprilie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7926,46

Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	411,6
--	---	-------

Mai 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9480,68
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	735,36

Iunie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8825,57
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	379,71

Procentul indicatorului este de 5,75%.

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

Trim II- 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	Aprilie 2020	9437591,23	0	0	209522,19	0	0
2	Mai 2020	8560874,13	0	0	492883,17	0	0
3	Iunie 2020	7808899,14	0	0	576812,83	0	0
4	Total	25807364,5	0	0	1279218,19	0	0

Procentul indicatorului este de 3,25%

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

Aprilie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7926,46
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	5796,41

Mai 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9480,68
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6505,98

Iunie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	28355,3
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	20784,86

Procentul indicatorului este de 75,29%

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 2020

April 2020

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociații	4	4	0	0	0	0	
Operatori economici	13	13	0	0	0	0	
Total	17	17	0	0	0	0	

Mai 2020

Mar 2020

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	8	8	0	0	0	0	
Operatori economici	12	5	0	0	0	0	
Total	23	16	0	0	0	0	

Iunie 2020

Planul 2020

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	3	3	0	0	0	0	
Asociații	2	0	0	0	0	0	
Operatori economici	6	0	0	0	0	0	
Total	11	3	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 76,03 % pentru trimestrul II-2020

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. I) care s-au dovedit justificate
Procentul indicatorului este de 56,22 %

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

Aprilie 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	137762,15
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	12729404,03

Mai 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	132994,13
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	15547254,05

Iunie 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	96783,68
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	15996862,27

Procentul indicatorului este de 0,84 %

Indicatorul 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de
utilizatori pe categorii de utilizatori
Procentul indicatorului este de 0,001%

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

Aprilie 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	5	5
3	As. proprietari	10	10
4	Operatori economici	35	0
Total		50	15

Mai 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	8	3
3	As. proprietari	4	1
4	Operatori economici	80	6
Total		92	10

Iunie 2020

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	3	0
4	Operatori economici	56	2
Total		61	2

Procentul indicatorului este de 39,08%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Adrian ZAVOIANU

Din partea AMRSP

George PAUN

Andrei RADULESCU

specialist reglementari

specialist reglementari

Din partea S.C. S.A.

DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Bogdan CIRJAN

Din partea AMRSP

Ing. Mădălina COLIU

Director Servicii

George PĂUN

specialist reglementari

Andrei RĂDULESCU

specialist reglementări