

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 Căminare

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 III 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 lunile octombrie și noiembrie 2020, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresele nr. 1380/30.10.2020 și nr. 1464/16.11.2020, personalul Compartimentului Salubritate, Eco-Igienizare și Căminare, 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 III al anului 2020.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III 2020					
			Iulie 2020		August 2020		Septembrie 2020	
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	153	*Nr. contracte încheiate	91	*Nr. contracte încheiate	104
			Nr. solicitări	153	Nr. solicitări	91	Nr. solicitări	104
	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	153	*Nr. contracte încheiate în <10zile	91	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	104
			Nr. total de solicitări	153	Nr. total de solicitări	91	Nr. total de solicitări	104
	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	333	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	287	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	379
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	333	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	287	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	379
	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	225	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	141	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	161
			Nr. total de solicitări	260	Nr. total de solicitări	243	Nr. total de solicitări	230
	1,1mc menajer	%	97,97		100		95,12	
	120 l menajer		141,66		66,6		Nu este cazul	
	240 l menajer		80,59		49,50		64,55	
	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		86,99					
	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	28	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	18
		Numărul total de reclamații		31	Numărul total de reclamații	30	Numărul total de reclamații	11
Persoane fizice		%	80		60		50	
Asociații de locatari/proprietari			91,6		63,63		80	
Agenți economici			92,85		53,84		66,66	
Instituții publice			0		100		0	

Total trimestru		73,85						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	28	*Nr. reclamații justificate	19	*Nr. reclamații justificate	4
			Nr. total reclamații	31	Nr. total reclamații	30	Nr. total reclamații	11
	Persoane fizice	%	80	60	Nu a fost cazul			
	Asociații de locatari/proprietari		91,66	63,63	25			
	Agenți economici		92,85	53,84	66,66			
	Instituții publice		Nu a fost cazul	100	Nu a fost cazul			
	Total trimestru	57,06						
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	2	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	1
			Nr. total reclamații justificate	31	Nr. total reclamații justificate	30	Nr. total reclamații justificate	11
	Persoane fizice	%	20	Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		
	Asociații de locatari /proprietari		Nu a fost cazul		9,09		20	
	Agenți economici		Nu a fost cazul		7,69		Nu a fost cazul	
	Instituții publice		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul	
	Total trimestru	12,27						
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	513,66	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	454,96	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	375,5
			Cantitatea totală de deșeuri	9855,24	Cantitatea totală de deșeuri	10146,95	Cantitatea totală de deșeuri	9367,26
		Menajer	5,21	4,48	4,01			
	Stradal	35,20	23,02	19,42				
Total trimestru	15,22							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	398,62	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	232,43	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	224,67
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9855,24	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10146,95	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9367,26
		%	4,04	2,29	2,40			
	Total trimestru	2,75						
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	142161,01	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	152818,33	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	356305,16
			Valoarea prestației pe activități	8022668,13	Valoarea prestației pe activități	7944394,27	Valoarea prestației pe activități	7794487,55
		Menajer	0	0	0			
	Stradal	1,77	1,92	4,57				
Total trimestru	2,75							
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	7876,44	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7636,52	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7604
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9855,24	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10146,95	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9367,26
		%	79,92	75,26	81,18			
	Total trimestru	78,78						
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	1978,8	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2510,43	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1763,26
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9855,24	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10146,95	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9367,26
		Menajer	0	0	0			
	Stradal	20,08	24,74	18,82				
Total trimestru	21,21							
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	28	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	18	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	8
			Nr. total de reclamații	31	Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	11
	Persoane fizice	%	80	60	50			
	Asociații de locatari/proprietari	%	91,6	63,63	80			

	Agenți economici		92,85		52,84		66,6	
	Instituții publice		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		73,85					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	28	*Nr. reclamații justificate	19	*Nr. reclamații justificate	4
			Nr. total de reclamații	31	Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	11
	Persoane fizice	%	80		60		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		914,66		63,63		25	
	Agenți economici		92,85		53,94		66,66	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		57,06					
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	31	Nr. total de reclamații justificate	30	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	128268,83	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	109243,32	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	83148,65
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	10441050,79	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	15696394,15	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	14782849,34
		%	1,22		0,69		0,56	
	Total trimestru	0,82						
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	49	*Numărul de reclamații privind facturarea	53	*Numărul de reclamații privind facturarea	40
			Numărul total de utilizatori	218352	Numărul total de utilizatori	217178	Numărul total de utilizatori	215623
	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 lita), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	3
			Reclamații privind facturarea	49	Reclamații privind facturarea	53	Reclamații privind facturarea	40
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		14,2		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		16,6		Nu este cazul	
	Agenți economici		5,12		12,5		7,5	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		11,18					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lita), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	30	*Nr. de reclamații justificate	36	*Nr. de reclamații justificate	14
			Nr. total reclamații privind facturarea	49	Nr. total reclamații privind facturarea	53	Nr. total reclamații privind facturarea	40
		%	61,22		67,92		35	
	Total trimestru	54,71						
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	14662338,1	*Valoarea totală a facturilor încasate	12540046,08	*Valoarea totală a facturilor încasate	11673269,8
			Valoarea totală a facturilor emise	10441050,79	Valoarea totală a facturilor emise	15696394,65	Valoarea totală a facturilor emise	14782849,34
		%	140,42		79,89		78,96	
	Total trimestru	99,75						
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		*Valoarea totală a facturilor emise		*Valoarea totală a facturilor emise	
		to	Cantitățile de servicii prestate		Cantitățile de servicii prestate		Cantitățile de servicii prestate	
	Persoane fizice		2,38		2,67		2,73	
	Asociații de locatari/proprietari		1,37		1,45		1,58	
	Agenți economici		11,12		11,31		11,54	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		7,69					
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	0
			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 întemeiat		*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	
	Asociații 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 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 03.12.2020, 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 colectate 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 III-2020
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2020
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trimestrul III -2020
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trimestrul III-2020
- Centralizator penalități contractuale aferent trimestrul III-2020
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trimestrul III 2020
- Centralizator deșeuri colectate pe baza de contract aferent trimestrul III 2020
- Centralizator reclamații privind facturarea aferent trimestrul III 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

Iulie 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	40	40	0	0
As.propr/locatari	62	62	0	0
Operatori economici	231	231	0	0
Total	333	333	0	0

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

August 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	37	37	0	0
As.propr/locatari	71	71	0	0
Operatori economici	179	179	0	0
Total	287	287	0	0

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

Septembrie 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	83	83	0	0
As.propr/locatari	79	79	0	0
Operatori economici	217	217	0	0
Total	379	379	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

Iulie 2020

Iunie 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	17	12	0	0	
2	240l	201	162	0	0	
3	1.1mc	47	46	0	0	
Total		260	225	0	0	

August 2020

August 2020

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	3	2	0	0	
2	240l	200	99	0	0	
3	1.1mc	40	40	0	0	
Total		243	141	0	0	

Septembrie 2020

Septembrie 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	189	122	0	0	
3	1.1mc	41	39	0	0	
Total		230	161	0	0	

Procentul indicatorului este de 86,99 %

Indicatorul 1.2.b. Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori

Iulie 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	5	0	0	0	0	0	
As. Prop.	12	0	0	0	0	0	
Op. Ec.	14	0	0	0	0	0	
Total	31	0	0	0	0	0	

August 2020

August 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.	1	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	5	0	0	0	0	0	
As. Prop.	11	0	0	0	0	0	

Op. Ec.	13	0	0	0	0	0	
Total	30	0	0	0	0	0	

Septembrie 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.
		Justificată			Justificată		
Instituții Pub.	1	0	0	0	0	0	
Persoane fiz.	2	0	0	0	0	0	
As. Prop.	5	0	0	0	0	0	
Op. Ec.	3	0	0	0	0	0	
Total	11	0	0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 73,58%.

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 12,27%

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

Iulie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9855,24
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	513,66

August 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10146,95
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	232,43

Septembrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9367,26
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	970,76

Procentul indicatorului este de 15,22%

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

Iulie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9855,24
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	398,62

August 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10146,95
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	232,43

Septembrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9367,26
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	224,67

Procentul indicatorului este de 2,91%.

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

Trim III 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	Iulie 2020	8022668,13	0	0	142161,01	0	0
2	August 2020	7944394,27	0	0	152818,33	0	0
3	Septembrie 2020	23761549,95	0	0	356305,16	0	0
4	Total	23761549,95	0	0	651284,5	0	0

Procentul indicatorului este de 2,75%

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

Iulie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9855,24
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	7876,44

August 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	10146,95
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	7636,52

Septembrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9367,26
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	7604

Procentul indicatorului este de 78,78%

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

Iulie 2020

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamatii	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	0	0	0	0	0	
Asociații	12	0	0	0	0	0	
Operatori economici	14	0	0	0	0	0	
Total	31	0	0	0	0	0	

August 2020

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	1	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	0	0	0	0	0	
Asociații	11	0	0	0	0	0	
Operatori economici	13	0	0	0	0	0	
Total	30	0	0	0	0	0	

Septembrie 2020

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	1	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	2	3	0	0	0	0	
Asociații	5	0	0	0	0	0	
Operatori economici	3	0	0	0	0	0	
Total	11	0	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 73,85 % pentru trimestrul III 2020.

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. I) care s-au dovedit justificate
Procentul indicatorului este de 57,06%

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

Iulie 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	128268,83
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	10441050,79

August 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	109243,32
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	15696394,15

Septembrie 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	83148,65
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	14782849,34

Procentul indicatorului este de 0,82 %

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

Iulie 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	1	0
2	Persoane fizice	5	0
3	As. proprietari	4	0
4	Operatori economici	39	2
Total		49	2

August 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	7	1
3	As. proprietari	6	1

4	Operatori economici	40	5
Total		53	7

Septembrie 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	1	0
2	Persoane fizice	2	0
3	As. proprietari	1	0
4	Operatori economici	36	3
Total		40	3

Procentul indicatorului este de 11,18%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Adrian ZAVOIANU

Din partea AMRSP

George PAUN

specialist reglementari

Andrei RADULESCU

specialist reglementari

Din partea S.C. URBAN S.A.

DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Bogdan CIRJAN

Din partea AMRSP

Ing. Mădălina COLIU

Director Servicii

George PĂUN

specialist reglementari

Andrei RĂDULESCU

specialist reglementări