Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP
CIF 26246549
Cont: RO74TREZ70521F155000XXX
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti
Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel.: 021 311 20 63; Fax: 021 311 21 18
email: secretariat@amrsp.com.ro
w-ww.amrsp.com.ro

Compartimentul Salubrizare si Administrare a domeniului public si privat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviciului de salubrizare
SC URBAN SA în trimestrul IV 2020

În conformitate cu atribuţiile AMRSP conferite de către HCGMB nr. 339/2009 şi HCGMB nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna Februarie 2021, transmis la SC URBAN SA prin adresele nr. 171/04.02.2021 şi nr. 210/15.02.2021, personalul Compartimentului Salubrizare si Administrare a domeniului public si privat a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate şi evaluate performanţele serviciilor de salubrizare prestate şi oferite utilizatorilor din sectorul 6 pe toată perioada trimestrului IV al anului 2020.

AMRSP

INDICATORII DE PERFORMANŢĂ - SC URBAN SA Trimestrul IV 2020

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III 2020					
			Octombrie 2020		Noiembrie 2020		Decembrie 2020	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		***Nr. contracte încheiate**	**171**	***Nr. contracte încheiate**	**99**	***Nr. contracte încheiate**	**77**
			Nr. solicitări	**171**	**Nr. solicitări**	**99**	**Nr. solicitări**	**77**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**		***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**171**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**99**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**77**
			Nr. total de solicitări	**171**	**Nr. total de solicitări**	**99**	**Nr. total de solicitări**	**77**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*0*		*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**	**367**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**238**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**219**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**367**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**238**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**219**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**		***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**
	Menajer	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte categorii		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**							
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări**		***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**151**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**86**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**129**
			Nr. total de solicitări	**151**	**Nr. total de solicitări**	**83**	**Nr. total de solicitări**	**129**
	1,1mc menajer	%	*100*		*100*		*100*	
	120 l menajer		*Nu este cazul*		*100*		*100*	
	240 l menajer		*100*		*104,16*		*100*	
	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		**100,52**					
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**8**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**4**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**2**
			Numărul total de reclamaţii	**12**	**Numărul total de reclamaţii**	**7**	**Numărul total de reclamaţii**	**2**
	Persoane fizice	%	*100*		*50*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*25*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	

AMBEST

	Total trimestru		**82,14**					
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamații justificate**	**8**	***Nr. reclamații justificate**	**4**	***Nr. reclamații justificate**	**2**
			Nr. total reclamații	**12**	**Nr. total reclamații**	**7**	**Nr. total reclamații**	**2**
	Persoane fizice	%	*100*		*50*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*25*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*0*		*0*	
	Instituții publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**82,14**					
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	**12**	**Nr. total reclamații justificate**	**7**	**Nr. total reclamații justificate**	**2**
	Persoane fizice	%	*Nu a fost cazul*		*Nu a fost cazul*		*Nu a fost cazul*	
	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		**Nu a fost 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***
		%	*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**	**593,95**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**652,03**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**677,01**
			Cantitatea totală de deșeuri	**9608,38**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**9444,89**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**9263,84**
	Menajer	%	*6,18*		*6,90*		*7,31*	
	Stradal		40,70		32,99		35,01	
	Total trimestru		**21,51**					
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**	**391,09**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**443,44**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**397,63**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**9608,38**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9444,89**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9263,84**
		%	*4,07*		*4,70*		*4,29*	
	Total trimestru		**4,35**					
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**	**325176,66**	***Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale**	**237770,15**	***Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale**	**599224,66**
			Valoarea prestației pe activități	**7981246,42**	**Valoarea prestației pe activități**	**4359152,66**	**Valoarea prestației pe activități**	**4433323,66**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*4,07*		*5,45*		*13,52*	
	Total trimestru		**7,68**					
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**	**7462,17**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**7079,09**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**6777,93**
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	**9608,38**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**9444,89**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**9263,84**
		%	*77,66*		*74,95*		*73,17*	
	Total trimestru		**75,26**					
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**	**2146,21**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**2365,8**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**2485,91**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**9608,38**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9444,89**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9263,84**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		22,34		25,05		26,83	
	Total trimestru		**24,74**					
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**	**8**	***Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**4**	***Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**2**
			Nr. total de reclamații	**12**	**Nr. total de reclamații**	**7**	**Nr. total de reclamații**	**2**
	Persoane fizice	%	*100*		*50*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*25*		*100*		*100*	

	Agenţi economici		*100*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**82,14**					
1.2.m	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**28**	***Nr. reclamaţii justificate**	**19**	***Nr. reclamaţii justificate**	**4**
			Nr. total de reclamaţii	**31**	**Nr. total de reclamaţii**	**30**	**Nr. total de reclamaţii**	**11**
	Persoane fizice	%	*100*		*50*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*25*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**82,14**					
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**		***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**
			Nr. total de reclamaţii justificate	**12**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**7**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**2**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii 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 deşeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	lei	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**123162,43**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**107344,12**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**85347,72**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**13937509,25**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**11200482,12**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**12586360,83**
		%	*0,88*		*0,96*		*0,67*	
	Total trimestru		**0,83**					
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**							
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**31**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**52**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**27**
			Numărul total de utilizatori	**214937**	**Numărul total de utilizatori**	**214121**	**Numărul total de utilizatori**	**213538**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0,001**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**1**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**4**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**3**
			Reclamaţii privind facturarea	**31**	**Reclamaţii privind facturarea**	**52**	**Reclamaţii privind facturarea**	**27**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*25*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*0*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*4,34*		*6,52*		*12,5*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**12,06**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		***Nr. de reclamaţii justificate**	**18**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**39**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**7**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**31**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**52**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**27**
		%	*58,06*		*67,92*		*25,92*	
	Total trimestru		**52,99**					
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**9764329,92**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**13961732,97**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**11356690,76**
			Valoarea totală a facturilor emise	**13937509,25**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**11200482,12**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**12586560,83**
		%	*70,05*		*124,55*		*90,22*	
	Total trimestru		**94,94**					
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor emise**	**13937509,25**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**11200482,12**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**12586560,83**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**373212,6**	**Cantităţile de servicii prestate**	**409921,7**	**Cantităţile de servicii prestate**	**395202,1**
	Persoane fizice		*2,36*		*2,85*		*2,81*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,35*		*1,71*		*1,62*	
	Agenţi economici		*10,92*		*11,58*		*11,72*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**6,48**					
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**							
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de sesizari scrise**	**0**	***Numărul de sesizari scrise**	**0**	***Numărul de sesizari scrise**	**0**
			Nr. total de utilizatori	**214937**	**Nr. total de utilizatori**	**214121**	**Nr. total de utilizatori**	**213538**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	

	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**		***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**0**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**0**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**0**
			Numărul de sesizari scrise	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**		***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**
			Numărul de sesizari scrise	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenti economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Institutii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.1.b	**Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	lei	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**0**
		%	*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
2.2.c	**Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte activităţi		0		0		0	
	Total trimestru		**0**					

AMPRES

REZULTATELE MONITORIZĂRII AMRSP

A. Concluzii şi precizării asupra informţiilor din Raport, asupra bazelor de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informţiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanţă.

B. Concluzii privind verificările informaţiilor primare din documentele operatorului şi corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de **09.02.2021** respectiv **18.02.2021,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **SC URBAN SA** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *1.1.c. Numărul de solicitari 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 precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.i Penalităţile totale contractuale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi;.*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*

Operatorul serviciului, **SC URBAN SA** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre AMRSP urmatoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale din trimestrul IV-2020*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul IV-2020*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trimestrul IV -2020*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trimestrul IV-2020*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trimestrul IV-2020*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trimestrul IV 2020*
- *Centralizator deseuri colectate pe baza de contract aferent trimestrul IV 2020*
- *Centralizator reclamatii privind facturarea aferent trimestrul IV 2020*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

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***

Octombrie 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*
Instituţii publice	*7*	*7*	*0*	*0*
Persoane fizice	*36*	*36*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*71*	*71*	*0*	*0*
Operatori economici	*253*	*253*	*0*	*0*
Total	**367**	**367**	**0**	**0**

Noiembrie 2020

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*3*	*3*	*0*	*0*
Persoane fizice	*27*	*27*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*50*	*50*	*0*	*0*
Operatori economici	*158*	*158*	*0*	*0*
Total	**238**	**238**	**0**	**0**

Decembrie 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 modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*38*	*38*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*44*	*44*	*0*	*0*
Operatori economici	*137*	*137*	*0*	*0*
Total	**219**	**219**	**0**	**0**

Procentul indicatorului este de 100%

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

Octombrie 2020

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*91*	*91*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*60*	*60*	*0*	*0*	
Total		**151**	***151***	**0**	**0**	

Noiembrie 2020

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	*1*	*1*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*72*	*75*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*10*	*10*	*0*	*0*	
Total		**83**	**86**	**0**	**0**	

Decembrie 2020

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	*3*	*3*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*111*	*111*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*15*	*15*	*0*	*0*	
Total				**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100,52 %

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Octombrie 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**12**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 82,14%.

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

Octombrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9608,38
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	593,95

Noiembrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9444,89
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	652,03

Decembrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9263,84
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	1922,29

Procentul indicatorului este de 21,51%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9608,38
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	391,09

Noiembrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9444,89
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	443,44

Decembrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9263,84
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	397,63

Procentul indicatorului este de 4,35%.

Indicatorul 1.2.i. ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi***

Trim IV 2020

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Octombrie 2020	*7981246,42*		*0*	*325176,66*	*0*	*0*
2	Noiembrie 2020	*4359152,66*		*0*	*237770,15*	*0*	*0*
3	Noiembrie 2020	*4433323,66*		*0*	*599224,12*	*0*	*0*
4	Total	***16773722,14***		***0***	***1162170,93***	**0**	**0**

Procentul indicatorului este de 7,68%

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

Octombrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9608,38

MMRSP

Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**7462,17**

Noiembrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9444,89**
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**7079,09**

Decembrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9263,84**
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**6777,93**

Procentul indicatorului este de 75,26%

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Octombrie 2020

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	justificate	Reclamatii	justificate	Reclamaţii	justificate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii prop.	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**12**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2020

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	justificate	Reclamaţii	justificate	Reclamaţii	justificate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii prop.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2020

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	justificate	Reclamaţii	justificate	Reclamaţii	justificate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*1*	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii prop.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de 82,14 % pentru trimestrul IV 2020.

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***
Procentul indicatorului este de 82,14%

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Octombrie 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**123162,43**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**13937509,25**

Noiembrie 2020

Indicator 1.2.o	UM	Valoare

ARSP

Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**107344,12**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**11200482,12**

Decembrie 2020

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**85347,72**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**12586360,83**

Procentul indicatorului este de 0,83 %

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

Octombrie 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*1*	*1*
Total		**1**	**1**

Noiembrie 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*1*	*1*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*3*	*3*
Total		**4**	**4**

Decembrie 2020

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*3*	*3*
Total		**3**	**3**

Procentul indicatorului este de 12,06%

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat următoarele persoane:

Din partea SC URBAN SA:
Adrian ZAVOIANU
Din partea AMRSP
Liviu UCA sef compartiment
George PAUN specialist reglementari

Din partea **SC URBAN SA**
DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREŞTI
Bogdan CIRJAN

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

Liviu UCA
Sef compartiment

George PĂUN
specialist reglementari

AMRSP