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 Iluminat, Taximetrie, 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 III 2021

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 Noiembrie 2021, transmis la SC URBAN SA prin adresele nr. 1238/09.11.2021 si 1266/12.11.2021, personalul Compartimentului Iluminat, Taximetrie, 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 III al anului 2021.

AMRSP

INDICATORII DE PERFORMANŢĂ - SC URBAN SA Trimestrul III 2021

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III 2021					
			Iulie 2021		August 2021		Septembrie 2021	
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**	**148**	***Nr. contracte încheiate**	**127**	***Nr. contracte încheiate**	**166**
			Nr. solicitări	**148**	**Nr. solicitări**	**127**	**Nr. solicitări**	**166**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituții 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**	**148**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**127**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**166**
			Nr. total de solicitări	**148**	**Nr. total de solicitări**	**127**	**Nr. total de solicitări**	**166**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituții 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**	**301**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**329**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**373**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**301**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**329**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**373**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituții 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**	**229**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**295**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**342**
			Nr. total de solicitări	**229**	**Nr. total de solicitări**	**295**	**Nr. total de solicitări**	**342**
	1,1mc menajer	%	*100*		*100*		*100*	
	120 l menajer		*100*		*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**					
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**	**33**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**11**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**17**
			Numărul total de reclamaţii	**33**	**Numărul total de reclamaţii**	**11**	**Numărul total de reclamaţii**	**17**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituții publice		*0*		*0*		*0*	

AMPOSTAT

	Total trimestru		**100**					
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**32**	***Nr. reclamaţii justificate**	**11**	***Nr. reclamaţii justificate**	**17**
			Nr. total reclamaţii	**33**	**Nr. total reclamaţii**	**11**	**Nr. total reclamaţii**	**17**
	Persoane fizice	%	*83,3*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**98,14**					
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**		***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**28**	***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5zile**	**7**	***Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**13**
			Nr. total reclamaţii justificate	**33**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**11**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**17**
	Persoane fizice	%	*50*		*100*		*80*	
	Asociaţii de locatari /proprietari		*94,73*		*42,85*		*57,1*	
	Agenţi economici		*87,5*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*Nu a fost cazul*		*Nu a fost cazul*		*Nu a fost cazul*	
	Total trimestru		**79,1**					
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**		*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**0**	*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**0**	*** Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului**	**0**
			Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	***0***	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	***0***
		%	*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**	***Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică**	**0**
			Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	**0**
			0		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**811,39**	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**717,36**	***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**883,49**
			Cantitatea totală de deşeuri	**12141,25**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**10792,95**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**9991,51**
	Menajer	%	*6,61*		*6,65*		*8,84*	
	Stradal		55,80		36,29		45,69	
	Total trimestru		**22,62**					
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**585,39**	***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**515,27**	***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**715,83**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**12141,25**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**10792,95**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**9991,51**
		%	*4,82*		*4,77*		*7,16*	
	Total trimestru		**5,58**					
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	lei	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**411098,13**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**0**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**0**
			Valoarea prestaţiei pe activităţi	**8048375,19**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**0**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**0**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*5,11*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**5,11**					
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	to	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**7505,65**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**7080,76**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**6075,95**
			Cantitatea totală de deşeuri colectată	**12141,25**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**10792,95**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**9991,51**
		%	*61,82*		*65,61*		*60,81*	
	Total trimestru		**62,8**					
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**4636,6**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**3712,19**	***Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**3915,56**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**12141,25**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**10792,95**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**999,1**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		38,19		34,39		39,19	
	Total trimestru		**37,25**					
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**33**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**11**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**17**
			Nr. total de reclamaţii	**33**	**Nr. total de reclamaţii**	**11**	**Nr. total de reclamaţii**	**17**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	

	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.m	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**22**	***Nr. reclamaţii justificate**	**11**	***Nr. reclamaţii justificate**	**17**
			Nr. total de reclamaţii	**33**	**Nr. total de reclamaţii**	**11**	**Nr. total de reclamaţii**	**17**
	Persoane fizice	%	*83,30*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**89,14**					
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**	**14**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**6**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**10**
			Nr. total de reclamaţii justificate	**33**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**11**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**17**
	Persoane fizice	%	*50*		*100*		*60*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*36,84*		*42,85*		*28,57*	
	Agenţi economici/menajer		*50*		*50*		*100*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**57,58**					
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**	**499994,09**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**460687,9**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**419377,07**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**14127426,04**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**17789930,48**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**16770183,25**
		%	*3,53*		*2,58*		*2,50*	
	Total trimestru		**2,87**					
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**	**34**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**28**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**49**
			Numărul total de utilizatori	**212308**	**Numărul total de utilizatori**	**211987**	**Numărul total de utilizatori**	**211665**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*0,01*	
	Agenţi economici		*0,01*		*0,01*		*0,01*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0,005**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**
			Reclamaţii privind facturarea	**34**	**Reclamaţii privind facturarea**	**28**	**Reclamaţii privind facturarea**	**49**
	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		**Nu este cazul**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		***Nr. de reclamaţii justificate**	**21**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**15**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**13**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**34**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**28**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**49**
		%	*61,76*		*47,27*		*26,50*	
	Total trimestru		**57,98**					
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**	**13683078,81**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**13604666,64**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**14360540,14**
			Valoarea totală a facturilor emise	**14127426,04**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**17789930,48**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**16770183,25**
		%	*96,85*		*76,47*		*85,63*	
	Total trimestru		**86,31**					
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**	**14127426,04**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**17789930,48**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**16770183,25**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**399956,3**	**Cantităţile de servicii prestate**	**403899,2**	**Cantităţile de servicii prestate**	**401567,1**
	Persoane fizice		*2,23*		*3,03*		*2,91*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,54*		*2,07*		*1,88*	
	Agenţi economici		*10,89*		*10,97*		*11,63*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**7,85**					
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	**212308**	**Nr. total de utilizatori**	**211987**	**Nr. total de utilizatori**	**211665**
	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 **11.11.2021 si 16.11.2021,** 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 și 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 deșeuri colectată 6elective 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 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.n Procentul de solicitari de la lit.) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deșeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;*
- *1.3.a.Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;*

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

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale din trimestrul III-2021*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2021*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trimestrul III -2021*
- *Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trimestrul III-2021*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trimestrul III-2021*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trimestrul III 2021*
- *Centralizator deseuri colectate pe baza de contract aferent trimestrul III 2021*

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***

Iulie 2021

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	*2*	*2*	*0*	*0*
Persoane fizice	*42*	*42*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*78*	*78*	*0*	*0*
Operatori economici	*179*	*179*	*0*	*0*
Total	**301**	**301**	**0**	**0**

August 2021

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	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*53*	*53*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*204*	*204*	*0*	*0*
Operatori economici	*102*	*102*	*0*	*0*
Total	**359**	**359**	**0**	**0**

Septembrie 2021

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	*21*	*21*	*0*	*0*
Persoane fizice	*51*	*51*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*183*	*183*	*0*	*0*
Operatori economici	*11*	*11*	*0*	*0*
Total	**373**	*373*	**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***

Iulie 2021

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*12*	*12*	*0*	*0*	
2	**240l**	*186*	*186*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*31*	*31*	*0*	*0*	
Total		**229**	***229***	**0**	**0**	

August 2021

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	*6*	*6*	*0*	*0*	
2	240l	*242*	*242*	*0*	*0*	
3	1.1mc	*47*	*47*	*0*	*0*	
Total		295	295	0	0	

Septembrie 2021

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	*15*	*15*	*0*	*0*	
2	240l	*311*	*311*	*0*	*0*	
3	1.1mc	*16*	*16*	*0*	*0*	
Total		342	342	0	0	

Procentul indicatorului este de 100 %

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***

Iulie 2021

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*	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*19*	*19*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*8*	*8*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	33	33	0	0	0	0	

August 2021

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*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*7*	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	11	11	0	0	0	0	

Septembrie 2021

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	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*7*	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	17	17	0	0	0	0	

ANRSC

Procentul indicatorului este de 100 %.

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

Procentul indicatorului este de 79,1%.

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

Iulie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12141,25
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	811,39

August 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10792,95
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	717,36

Septembrie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9991,51
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	883,49

Procentul indicatorului este de 26,22%

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

Iulie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12141,25
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	585,39

August 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10792,95
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	232,43

Septembrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9991,51
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	715,83

Procentul indicatorului este de 5,58 %.

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

Trim III 2021

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	Iulie 2021	*8048375,19*	*0*	*0*	*411098,13*	*0*	*0*
2	August 2021	*0*	*0*	*0*		*0*	*0*
3	Septembrie 2021	*0*	*0*	*0*		*0*	*0*
4	Total	*8048375,19*	0	0	411098,13	0	0

Procentul indicatorului este de 5,11%

ANRSP

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

Iulie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12141,25
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	7505,65

August 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10792,95
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	7080,76

Septembrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	32925,71
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	20662,36

Procentul indicatorului este de 62,8%

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 activităti şi categorii de utilizatori***

Iulie 2021

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	6	0	0	0	0	0	
Asociaţii prop.	19	0	0	0	0	0	
Op. economici	8	0	0	0	0	0	
Total	32	0	0	0	0	0	

August 2021

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	2	0	0	0	0	0	
Asociaţii prop.	7	0	0	0	0	0	
Op. economici	2	0	0	0	0	0	
Total	11	0	0	0	0	0	

Septembrie 2021

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	5	3	0	0	0	0	
Asociaţii prop.	7	0	0	0	0	0	
Op. economici	5	0	0	0	0	0	
Total	20	0	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 100% pentru trimestrul III 2021.

AMRSP

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate***
Procentul indicatorului este de 98,14%

Indicatorul 1.2n. ***Procentul de solicitari de la lit. m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice***
Procentul indicatorului este de 57,58%

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

Iulie 2021

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	14127426,09
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	499994,09

August 2021

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	17789930,48
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	460687,9

Septembrie 2021

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	16770183,25
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	419377,07

Procentul indicatorului este de 2,87%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***
Procentul indicatorului este de 0,005%

La verificarea indicatorilor de performanță, 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 UCĂ
Sef compartiment

George PĂUN
specialist reglementari

AMRSP

AMRSP