

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO74TREZ70521F155000XXX

Trezoreria sectorului 5, București

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel.: 021 311 20 63; Fax: 021 311 21 18

email: secretariat@amrsp.com.ro

[w-www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)



Compartimentul Iluminat, Taximetrie, Salubritate și Administrare a domeniului public și privat

**Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA**

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate SC URBAN SA în trimestrul IV 2021

În conformitate cu atribuțiile AMRSP conferite de către HCGMB nr. 339/2009 și HCGMB nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna Februarie 2022, transmis la SC URBAN SA prin adresa nr. 135/15. 02. 2022, personalul Compartimentului Iluminat, Taximetrie, Salubritate și Administrare a domeniului public și privat 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 IV al anului 2021.

INDICATORII DE PERFORMANȚĂ - SC URBAN SA Trimestrul IV 2021

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV 2021					
			Octombrie 2021		Noiembrie 2021		Decembrie 2021	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	92	*Nr. contracte încheiate	166	*Nr. contracte încheiate	95
			Nr. solicitări	92	Nr. solicitări	166	Nr. solicitări	95
	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 puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	92	*Nr. contracte încheiate în <10zile	166	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	95
			Nr. total de solicitări	92	Nr. total de solicitări	166	Nr. total de solicitări	95
	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	241	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	277	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	242
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	241	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	277	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	242
	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 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	Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	111	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	270	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	226
			Nr. total de solicitări	111	Nr. total de solicitări	270	Nr. total de solicitări	226
	1,1mc menajer	%	100	100	100			
	120 l menajer		100	100	100			
	240 l menajer		100	100	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 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	1	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0
			Numărul total de reclamații	8	Numărul total de reclamații	7	Numărul total de reclamații	9
	Persoane fizice	%	0	0	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0			
	Agenți economici		20	0	0			
	Institutii publice		0	0	0			

	Total trimestru		20					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	1	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	8	Nr. total reclamații	7	Nr. total reclamații	9
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		20		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		20					
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	8	Nr. total reclamații justificate	7	Nr. total reclamații justificate	9
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari /proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru		0					
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	613	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	724,55	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	739,41
			Cantitatea totală de deșeuri	9911,05	Cantitatea totală de deșeuri	10211,11	Cantitatea totală de deșeuri	8548,21
	Menajer	%	6,19		7,10		8,65	
	Stradal		42,07		36,65		38,23	
	Total trimestru		23,15					
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	429,95	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	479,22	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	458,31
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9911,05	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10211,11	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8548,21
		%	4,34		4,69		5,36	
	Total trimestru		4,79					
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	166260,37	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	168139,24	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	4486926,26	Valoarea prestației pe activități	4464007,68	Valoarea prestației pe activități	0
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		3,71		3,77		0	
	Total trimestru		3,73					
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	6158,07	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8289,73	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	5906,93
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9911,05	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10211,11	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8548,21
		%	62,13		81,18		69,10	
	Total trimestru		70,8					
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	3725,98	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1921,38	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2641,28
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9911,05	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10211,11	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8548,21
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		37,59		18,82		30,90	
	Total trimestru		29,1					
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	1	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0
			Nr. total de reclamații	8	Nr. total de reclamații	7	Nr. total de reclamații	9
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	

	Agenți economici		20	0	0			
	Instituții publice		0	0	0			
	Total trimestru		20					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	1	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	8	Nr. total de reclamații	7	Nr. total de reclamații	9
	Persoane fizice	%	0	0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0			
	Agenți economici		20		0			
	Instituții publice/stradal		0		0			
	Total trimestru		20					
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	8	Nr. total de reclamații justificate	7	Nr. total de reclamații justificate	9
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		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	499994,09	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	460687,9	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor 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 prestatilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	212471	Numărul total de utilizatori	212119	Numărul total de utilizatori	211876
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru		Nu este cazul						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru		Nu este cazul						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0
		%	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0
	Total trimestru		0					
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	17634521,71	*Valoarea totală a facturilor încasate	9217663,23	*Valoarea totală a facturilor încasate	24266288,39
			Valoarea totală a facturilor emise	12492736,50	Valoarea totală a facturilor emise	13039169,97	Valoarea totală a facturilor emise	13970974,68
		%	141,15		70,69		173,69	
Total trimestru		128,51						
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor emise	12492736,50	*Valoarea totală a facturilor emise	13039169,97	*Valoarea totală a facturilor emise	13970974,68
		to	Cantitățile de servicii prestate	401167	Cantitățile de servicii prestate	403248	Cantitățile de servicii prestate	401822
	Persoane fizice	%	3,01		3,11		2,98	
	Asociații de locatari/proprietari		1,55		2,06		1,90	
	Agenți economici		10,92		10,88		11,71	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru			5,34				
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizari scrise	0	*Numărul de sesizari scrise	0	*Numărul de sesizari scrise	0
			Nr. total de utilizatori	212471	Nr. total de utilizatori	212119	Nr. total de utilizatori	211876
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
Agenți economici	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		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 întemeiat		*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	
	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		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 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 AMRSP

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelelor 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 **01.03.2022** reprezentanții AMRSP au verificat la **SC URBAN SA** 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.g. Cantitatea de deșeuri colectate aselectiv 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;

Operatorul serviciului, **SC URBAN SA**, a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către AMRSP următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări de modificare a prevederilor contractuale din trimestrul IV-2021
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul IV-2021
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trimestrul IV-2021
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trimestrul IV-2021
- Centralizator penalități contractuale aferent trimestrul IV-2021
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trimestrul IV 2021
- Centralizator deșeuri colectate pe baza de contract aferent trimestrul IV 2021

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

Octombrie 2021

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitații de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitații de modificari rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	2	2	0	0
Persoane fizice	32	32	0	0
As.propr/locatari	98	98	0	0
Operatori economici	109	109	0	0

Total	241	241	0	0
-------	-----	-----	---	---

Noiembrie 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	5	5	0	0
Persoane fizice	48	48	0	0
As.propr/locatari	106	106	0	0
Operatori economici	118	118	0	0
Total	277	277	0	0

Decembrie 2021

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	4	4	0	0
Persoane fizice	56	56	0	0
As.propr/locatari	71	71	0	0
Operatori economici	111	111	0	0
Total	242	242	0	0

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

Octombrie 2021

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1,1 mc	23	23	0	0	
2	120 l	8	8	0	0	
3	240 l	80	80	0	0	
Total		111	111	0	0	

Noiembrie 2021

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1,1 mc	28	28	0	0	
2	120 l	22	22	0	0	
3	240 l	220	220	0	0	
Total		270	270	0	0	

Decembrie 2021

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1,1 mc	12	12	0	0	
2	120 l	23	23	0	0	
3	240 l	191	191	0	0	
Total		226	226	0	0	

Procentul indicatorului este de 100 %

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

Octombrie 2021

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

Noiembrie 2021

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

Decembrie 2021

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

Procentul indicatorului este de 20 %.

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

Octombrie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9911,05
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	613,89

Noiembrie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10211,11
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	724,55

Decembrie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8548,21
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	724,55

Procentul indicatorului este de 23,15%

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

Octombrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9911,05
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	429,95

Noiembrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10211,11
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	479,22

Decembrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8548,21
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	458,31

Procentul indicatorului este de 4, 79%.

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

Trim IV 2021

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	Octombrie 2021	4486926,26	0	0	166260,37	0	0
2	Noiembrie 2021	4464007,68	0	0	168139,24	0	0
3	Decembrie 2021	0	0	0	0	0	0
4	Total	8590933,94	0	0	334399,61	0	0

Procentul indicatorului este de 3,73%

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

Octombrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9911,05
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6158,07

Noiembrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10211,11
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8289,73

Decembrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8548,21
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	22737,53

Procentul indicatorului este de 70,8 %

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*

Octombrie 2021

Categorii utilizatori	Tipuri de activități			Obs.
	Menajer	Stradal	Deszăpezire	

	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociații prop.	1	0	0	0	0	0	
Op. economici	0	0	0	0	0	0	
Total	1	0	0	0	0	0	

Noiembrie 2021

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociații prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. economici	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	

Decembrie 2021

Decembrie 2022

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	3	0	0	0	0	
Asociații prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. economici	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 20% pentru trimestrul IV 2021.

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. I) care s-au dovedit justificate
Procentul indicatorului este de 20%

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

Octombrie 2021

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	499994,09
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	14127426,04

Noiembrie 2021

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

Septembrie 2021

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

Procentul indicatorului este de 2,87%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea SC URBAN SA:

Adrian ZAVOIANU

Din partea AMRSP

Liviu UCA

George PAUN

Sef compartiment

Specialist reglementari

Din partea SC URBAN SA
DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI
Bogdan CIRJAN

Din partea AMRSP
Liviu UCĂ
Sef compartiment

George PĂUN
specialist reglementari

AMRSP