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
S.C. URBAN S.A. în trimestrul III -2023

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 Mai 2023, transmis la S.C. URBAN S.A. prin adresa nr. 982/02.11.2023, 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 2023.

AMRSP

INDICATORII DE PERFORMANŢĂ – S.C. URBAN S.A. Trimestrul III -2023

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III 2023					
			Iulie 2023		August 2023		Septembrie 2023	
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**	**134**	**Nr. contracte încheiate**	**75**	**Nr. contracte încheiate**	**148**
			Nr. solicitări	**134**	**Nr. solicitări**	**75**	**Nr. solicitări**	**148**
	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**	**134**	**Nr. contracte încheiate în <10zile**	**75**	**Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**148**
			Nr. total de solicitări	**134**	**Nr. total de solicitări**	**75**	**Nr. total de solicitări**	**148**
	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**	**186**	**Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**227**	**Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**239**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	**186**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**227**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**239**
	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**	**278**	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**260**	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**498**
			Nr. total de solicitări	**278**	**Nr. total de solicitări**	**260**	**Nr. total de solicitări**	**498**
	1,1mc menajer	%	*100*		*100*		*100*	
	120 l menajer		*100*		*100*		*100*	
	240 l menajer		*100*		*100*		*100*	
	1,1 mc reciclabil		*0*		*0*		*0*	
	120 l reciclabil		*0*		*0*		*0*	
	240 l reciclabil		*0*		*0*		*0*	
	4 mc		*0*		*0*		*0*	
	7 mc		*0*		*0*		*0*	
	20 mc		*0*		*0*		*0*	
	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**	**0**	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**
			Numărul total de reclamaţii	**0**	**Numărul total de reclamaţii**	**0**	**Numărul total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					

AMPRST

1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		**Nr. reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total reclamaţii	**0**	**Nr. total reclamaţii**	**0**	**Nr. total reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
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**	**0**	**Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5zile**	**0**	**Nr. reclamaţii de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**
			Nr. total reclamaţii justificate	**0**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. total reclamaţii justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
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***
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	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**
			Nu este cazul		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	to	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**1526,53**	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**1884,33**	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	**1202,14**
			Cantitatea totală de deşeuri	**13599,33**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**13165,62**	**Cantitatea totală de deşeuri**	**12453,41**
	Menajer	%	*11,23*		*14,31*		*9,65*	
	Stradal		104,61		95,33		62,16	
	Total trimestru		**49,54**					
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**	**1253,34**	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**1585,7**	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate**	**848,17**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**13599,33**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**13165,62**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**12453,41**
		%	*9,22*		*12,04*		*6,81*	
	Total trimestru		**9,35**					
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**	**342689,85**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**208345,34**	***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale**	**0**
			Valoarea prestaţiei pe activităţi	**8024766,35**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**8107187,47**	**Valoarea prestaţiei pe activităţi**	**0**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*4,27*		*2,57*		*0*	
	Total trimestru		**2,28**					
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**	**8676,05**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**6832,25**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract**	**5805,85**
			Cantitatea totală de deşeuri colectată	**13599,33**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**13165,62**	**Cantitatea totală de deşeuri colectată**	**12453,41**
		%	*63,80*		*51,89*		*42,62*	
	Total trimestru		**54,1**					
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**	**4923,28**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**6333,37**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate**	**6647,56**
			Cantitatea totală de deşeuri colectate	**13599,33**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**13165,62**	**Cantitatea totală de deşeuri colectate**	**12453,41**
	Menajer	%	*0*		*0*		*0*	
	Stradal		36,2		48,11		53,38	
	Total trimestru		**45,89**					
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**		**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii		**Nr. total de reclamaţii**	**0**	**Nr. total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	

	Total trimestru		**0**					
1.2.m	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		**Nr. reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii	**0**	**Nr. total de reclamaţii**	**0**	**Nr. total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice/stradal		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
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	**0**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici/menajer		*0*		*0*		*0*	
	Instituţii publice/stradal		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
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**	**187773,92**	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**217504,88**	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**185100,23**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**19898918,1**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**18960484,23**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**17534940,76**
		%	*0,94*		*1,14*		*1.05*	
	Total trimestru		**1,04**					
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**	**1**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**0**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**1**
			Numărul total de utilizatori	**244511**	**Numărul total de utilizatori**	**246862**	**Numărul total de utilizatori**	**248187**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*0,01*		*0*		*0*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0,01*	
	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**	**0**	**Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**1**
			Reclamaţii privind facturarea	**1**	**1**	**0**	**Reclamaţii privind facturarea**	**1**
	Persoane fizice	%	*0*		*0*		*0*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*		*0*		*0*	
	Agenţi economici		*100*		*0*		*100*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**100**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		**Numarul de reclamaţii justificate**	**1**	**Nr. de reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. de reclamaţii justificate**	**1**
			Numarul total reclamaţii privind facturarea	**1**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**0**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**1**
		%	*100*		*0*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
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**	**21027765,72**	**Valoarea totală a facturilor încasate**	**16511567,34**	**Valoarea totală a facturilor încasate**	**19499919,32**
			Valoarea totală a facturilor emise	**19898918,10**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**18960464,25**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**17534940,76**
		%	*105,67*		*87,08*		*111,2*	
	Total trimestru		**101,3**					
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**	**198989918,1**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**18960464,25**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**17534940,76**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**400695,36**	**Cantităţile de servicii prestate**	**404233,08**	**Cantităţile de servicii prestate**	**404912,87**
	Persoane fizice		*2,25*		*3,17*		*2.99*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,56*		*2,53*		*1.96*	
	Agenţi economici		*10,70*		*12,01*		*12,21*	
	Instituţii publice		*0*		*0*		*0*	
	Stradal		*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**6,82**					
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**
			Numarul total de utilizatori	**244511**	**Numarul total de utilizatori**	**246862**	**Numarul total de utilizatori**	**248187**
	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		**0**					
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**
		%	*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		**0**					
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		**0**					
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**	*Nu este cazul*	**Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	*Nu este cazul*	**Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	*Nu este cazul*
	Total trimestru		***Nu este cazul***					
2.1.b	**Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		**Numarul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	*Nu este cazul*	**Numarul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	*Nu este cazul*	**Numarul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	*Nu este cazul*
	Total trimestru		*Nu este cazul*					
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**	*Nu este cazul*	**Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	*Nu este cazul*	**Numarul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	*Nu este cazul*
	Total trimestru		*Nu este cazul*					
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**	*Nu este cazul*	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	*Nu este cazul*	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	*Nu este cazul*
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	*Nu este cazul*	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	*Nu este cazul*	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	*Nu este cazul*
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		*Nu este cazul*					
2.2.c	**Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		**Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	*Nu este cazul*	**Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	*Nu este cazul*	**Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte activităţi		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		*Nu este cazul*					

AMWD

REZULTATELE MONITORIZĂRII AMRSP

A. Concluzii şi precizării asupra informaţiilor 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 **08.11.2023,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. URBAN S.A.** 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:

- *1.2.i. Penalitatile totale contractuale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati ;*
- *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 privind caltatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind caltatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.i. Penalitatile totale contractual aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati;*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate ;*

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A.** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre AMRSP, urmatoarele documente:

- *Centralizatorul baza de date privind penalitatile totale contractual aplicate de autoritatile administratiei publice locale pe trimestrul III-2023;*
- *Centralizatorul baza de date privind cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate din trimestrul III-2023;*
- *Centralizator baza de date privind numarul de reclamatii privind caltatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind caltatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori pe trimestrul III-2023;*
- *Centralizator baza de date privind cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate aferent trimestrului III-2023;*
- *Centralizator baza de date privind penalitatile totale contractual aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati aferent trimestrul III-2023*
- *Centralizator baza de date privind cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate aferent trimestrului III-2023*

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

Trim III 2023

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 2023	8024766,35	0	0	342689,85	*0*	*0*
2	August 2023	8107187,47	0	0	208345,34	*0*	*0*
3	Septembrie 2023	0	0	0	0	*0*	*0*
4	Total	**16131953,8**	**0**	**0**	**551035,19**	**0**	**0**

Procentul indicatorului este de 2,28%

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

Iulie 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8676,05
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	13599,33

August 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	6832,25
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	13165,62

Septembrie 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	5805,85
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	12453,41

Procentul indicatorului este de 54,10%

⇨ *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*

Iulie 2023

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	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. economici	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	

August 2023

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	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. economici	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	

Septembrie 2023

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	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. economici	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 0%

⇨ *Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate*

Procentul indicatorului este de 0%

⇨ Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitari de la lit. m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice
Procentul indicatorului este de 0%

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

Iulie 2023

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	187773,93
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	19898918,10

August2023

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	217504,88
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	18960484,23

Septembrie 2023

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	185100,23
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	17534940,76

Procentul indicatorului este de 1,04 %

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat următoarele persoane:
Din partea S.C. URBAN S.A.:
Adrian ZĂVOIANU

Din partea AMRSP:
Liviu UCĂ - Sef compartiment
Andrei RADULESCU - Specialist reglementari

Din partea **S.C. URBAN S.A.**
DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREŞTI
Bogdan CARJAN

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

Liviu UCĂ
Sef compartiment

Andrei RADULESCU
Specialist reglementari

AMRSP