

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate S.C. URBAN S.A
în trim. III- 2016

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru noimbrie 2016, transmis la **S.C. URBAN S.A** prin adresa nr. 2403/21.10.2016, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul III - 2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 21.10.2016, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2016, transmis de către **S.C. URBAN S.A**, cu adresa nr. 13115/20.10.2016, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trim.III-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III					
			Iulie	August	Septembrie			
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 Nr. solicitări	102 102	*Nr. contracte încheiate Nr. solicitări	117 117	*Nr. contracte încheiate Nr. solicitări	107 107
	<i>Persoane fizice</i>	%	100		100		100	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>		100		100		100	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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 Nr. total de solicitări	102 102	*Nr. contracte încheiate în <10 zile Nr. total de solicitări	117 117	*Nr. contracte încheiate în <10 zile Nr. total de solicitări	107 107
	<i>Persoane fizice</i>	%	100		100		100	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>		100		100		100	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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 Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	301 301	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	327 327	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	259 259
	<i>Persoane fizice</i>	%	100		100		100	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>		100		100		100	
	<i>Instituții publice</i>		100		100		100	
	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 Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0 0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0 0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0 0
	<i>Menajer</i>	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>Stradal</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>Alte categorii</i>		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 solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate Nr. total de solicitări	264 265	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate Nr. total de solicitări	301 315	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate Nr. total de solicitări	204 210
	<i>1,1mc menajer</i>	%	96,55		100		100	
	<i>120 l menajer</i>		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	<i>240 l menajer</i>		100,48		45,07		96,82	
	<i>1,1 mc reciclabil</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>120 l reciclabil</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>240 l reciclabil</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>4 mc</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>7 mc</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	<i>20 mc</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru						98,41	
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 Numărul total de reclamații	31 31	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate Numărul total de reclamații	33 33	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate Numărul total de reclamații	31 34
	<i>Persoane fizice</i>	%	100		100		84,61	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>		100		100		93,75	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru							

	Total trimestru		97,59				
1.2.c	Pondere din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate	*Nr. reclamații rezolvate	29	*Nr. reclamații rezolvate	25	*Nr. reclamații rezolvate	18
		Nr. total reclamații	31	Nr. total reclamații	33	Nr. total reclamații	34
	<i>Persoane fizice</i>	100	85,71	46,15			
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>	100	80	80			
	<i>Agenți economici</i>	84,21	68,78	50			
	<i>Instituții publice</i>	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		77,20				
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	2	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	1	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	1
		Nr. total reclamații justificate	31	Nr. total reclamații justificate	33	Nr. total reclamații justificate	34
	<i>Persoane fizice</i>	0	14,28	0			
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>	20	20	0			
	<i>Agenți economici</i>	5,76	0	0			
	<i>Instituții publice</i>	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		6,61				
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
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		Nu este cazul				
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
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		Nu este cazul				
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	198,34	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	233,2	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	226,56
		Cantitatea totală de deșeuri	10207,94	Cantitatea totală de deșeuri	10402,92	Cantitatea totală de deșeuri	9717,51
	<i>Menajer</i>	1,94	2,24	2,33			
	<i>Stradal</i>	13,59	11,80	11,72			
	Total trimestru		6,3				
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	108,92	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	186,6	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	217,63
		Cantitatea totală de deșeuri colectate	10207,94	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10402,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9717,51
		%	1,07		1,79		2,24
	Total trimestru		1,94				
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	446197,37	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	459319,29	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	502342,87
		Valoarea prestației pe activități	7611051,91	Valoarea prestației pe activități	7747358,86	Valoarea prestației pe activități	7515125,35
	<i>Menajer</i>	0	0	0			
	<i>Stradal</i>	5,86	5,93	6,68			
	Total trimestru		6,16				
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8001,62	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8228,92	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7172,42
		Cantitatea totală de deșeuri colectată	10207,94	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10402,92	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9717,51
		%	79,39		79,10		73,91
	Total trimestru		77,1				
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2206,32	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2174	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2545,09
		Cantitatea totală de deșeuri colectate	10207,94	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10402,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9717,51
	<i>Menajer</i>	0	0	0			
	<i>Stradal</i>	21,61	20,90	26,19			
	Total trimestru		22,9				
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	28	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	25	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	18
		Nr. total de reclamații	31	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	34
	<i>Persoane fizice</i>	25	28	72,22			

	Asociații de locatari/proprietari		17,85		40		27,7	
	Agenți economici		67,85		64		88,88	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				47,94			
1.2.m	Pondere din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	28	*Nr. reclamații justificate	25	*Nr. reclamații justificate	18
			Nr. total de reclamații	31	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	33
	Persoane fizice		100		85,71		46,15	
	Asociații de locatari/proprietari		100		80		80	
	Agenți economici	%	84,23		68,75		50	
Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru							
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	28	Nr. total de reclamații justificate	25	Nr. total de reclamații justificate	18
	Persoane fizice		0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici/menajer	%	0		0		0	
Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru				0			
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	52605,44	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	98059,03	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	100381,71
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	9755341,60	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	10524170,17	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	10214922,47
		%	0,54		0,93		0,98	
	Total trimestru				0,82			
1.3	Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	4	*Numărul de reclamații privind facturarea	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	209691	Numărul total de utilizatori	209090	Numărul total de utilizatori	208557
	Persoane fizice		0		100		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici	%	100		0		0	
Instituții publice		0		0		0		
	Total trimestru				7,97			
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	4	Reclamații privind facturarea	1	Reclamații privind facturarea	0
	Persoane fizice		0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici	%	50		0		0	
Instituții publice		0		0		0		
	Total trimestru				16,66			
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	3	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	4	Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	75		0		0	
	Total trimestru				60			
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori		*Valoarea totală a facturilor încasate	11868485,33	*Valoarea totală a facturilor încasate	8010628,59	*Valoarea totală a facturilor încasate	6533687,61
			Valoarea totală a facturilor emise	9755341,6	Valoarea totală a facturilor emise	10524170,17	Valoarea totală a facturilor emise	10214922,47
		%	121,66		76,33		63,56	
	Total trimestru				87,24			
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	9572067,63	*Valoarea totală a facturilor emise	10023846,74	*Valoarea totală a facturilor emise	9886834,25
		to	Cantitățile de servicii prestate	403131,76	Cantitățile de servicii prestate	440659,58	Cantitățile de servicii prestate	393428,23
	Persoane fizice		61,62		66,33		41,90	
	Asociații de locatari/proprietari		32,17		66,30		34,06	
	Agenți economici		39,38		28,66		26,30	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				43,08			
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizări scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizări scrise	27	*Numărul de sesizări scrise	17	*Numărul de sesizări scrise	14
			Nr. total de utilizatori	209691	Nr. total de utilizatori	209090	Nr. total de utilizatori	298557
	Persoane fizice	%	0,0075		0,0056		0,0023	
Asociații de locatari/proprietari		0,0014		0,0018		Nu este cazul		

	<i>Agenți economici</i>		0,0009		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<i>Instituții publice</i>		Nu este cazul		0,0064		Nu este cazul	
	<i>Stradal</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				0,0035			
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	27	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	17	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	14
			Numărul de sesizari scrise	27	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	14
		%		100		100		100
	Total trimestru							
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	25	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	9	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	7
			Numărul de sesizari scrise	27	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	14
	<i>Persoane fizice</i>	%	74,07		41,17		35,71	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		18,51		11,76		14,28	
	<i>Agenți economici</i>		10,53		0		0	
	<i>Instituții publice</i>		0		0		0	
	<i>Stradal</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				22,89			
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. 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		Nu este cazul			
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
			Total trimestru		Nu este cazul			
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0
			Total trimestru		Nu este cazul			
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității		*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
		%		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru				Nu este cazul			
2.2.c	Nr. 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
			<i>Menajer</i>		Nu este cazul		Nu este cazul	
			<i>Stradal</i>		Nu este cazul		Nu este cazul	
			<i>Alte activități</i>		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Total trimestru				Nu este cazul	

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

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

În data de 09.11.2016, în urma verificării făcute de AMRSP, s-au recalculat Indicatorii 1.3.a.-Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori; 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile și 1.2.i.- Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati, fapt consemnat în Fișa de Monitorizare nr. 23 din data de 09.11.2016, confirmată de reprezentanții operatorului.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de **8.11.2016 și 23.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. URBAN S.A** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

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

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
-	1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;
-	1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
-	1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
-	1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
-	1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
-	1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
-	1.2.g Cantitatea de deseuri colectate selective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A**, a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim III-2016
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul III-2016
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.I II-2016
-	Centralizator deseuri colectate/valorificate aferent trim.III-2016
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim III-2016
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-2016

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. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

Referitor la **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.**

Julie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituti publice	5	1	0	0
Persoane fizice	32	5	0	0
As.propr/locatari	45	32	0	0
Operatori economici	219	45	0	0
Total	301	301	0	0

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

August 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituti publice	1	1	0	0
Persoane fizice	47	47	0	0
As.propr/locatari	42	42	0	0
Operatori economici	237	237	0	0
Total	327	327	0	0

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

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituti publice	13	13	0	0
Persoane fizice	35	35	0	0
As.propr/locatari	49	49	0	0
Operatori economici	162	162	0	0
Total	259	259	0	0

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

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Dinde solicitări de modificare a prevederilor contractuale, toate cele 887 de solicitări, au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Referitor la indicatorul **1.1.d. Numărul de solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități.**

Nu s-au înregistrat solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate.

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

Julie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	207	208	0	0	
3	1.1mc	58	56	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		265	264	0	0	

August 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	2	2	0	0	
2	240l	284	270	0	0	
3	1.1mc	29	29	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		315	301	0	0	

Septembrie 2016

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	189	183	0	0	
3	1.1mc	21	21	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		210	204	0	0	

Procentul indicatorului este de 98,41%

Pentru viitor evaluarea acestui indicator se va calcula astfel: din totalul solicitărilor privind recipientele de precollectare necesare producătorului de deșeuri, se va determina numărul corect de recipiente necesare, conform normativelor în vigoare, față de care se va determina numărul de recipiente asigurate de operator ca urmare a solicitărilor înregistrate, după caz.

AMRSP

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

Iulie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Observații
Justificata		Justificata					
Instituti Publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	7	7	7	0	0	0	
As. proprietari	5	5	5	0	0	0	
Op. economici	19	19	19	0	0	0	
Total	31	31	31	0	0	0	

August 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Observații
Justificata		Justificata					
Instituti Publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	7	7	7	0	0	0	
As. proprietari	10	10	10	0	0	0	
Op. economici	16	16	16	0	0	0	
Total	33	33	33	0	0	0	

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Observații
Justificata		Justificata					
Instituti Publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	13	12	12	0	0	0	
As. proprietari	5	5	5	0	0	0	
Op. economici	16	14	14	0	0	0	
Total	34	31	31	0	0	0	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 98 reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 95.

Procentul indicatorului este de 97,59 %

Referitor la **Indicatorul 1.2.d -Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai puțin de 5 zile lucratoare**

Iulie 2016

Categoriile utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	7	0
<i>Asociații proprietari</i>	5	1
<i>Operatori economici</i>	19	1

August 2016

Categoriile utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	7	1
<i>Asociații proprietari</i>	10	2
<i>Operatori economici</i>	16	0

Septembrie 2016

Categoriile utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	13	0
<i>Asociații proprietari</i>	5	0
<i>Operatori economici</i>	16	0

Reclamațiile rezolvate în mai puțin de 5 zile au fost rezolvate doar în procent de 6,61%, această valoare fiind scăzută din punctul de vedere al AMRSP.

Referitor la **Indicatorul 1.2.h. - Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate:**

<i>Iulie 2016</i>	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 10207,94 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat , 108,92 tone de deseuri
<i>August 2016</i>	dintr-o cantitate totala de 10402,92 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 186,6 tone
<i>Septembrie 2016</i>	dintr-o cantitate totala de 9717,51 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 217,63 tone

Procentul indicatorului este de 1,94%. Procentul este extrem de scăzut și la distanță mare față de țintele Europene.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;**

Luna	Cantitatea de deșuri colectată	Cantitatea de deșuri colectată selectiv	Observații
Iulie 2016	10207,94	198,34	
August 2016	10402,92	233,2	
Septembrie 2016	9717,51	226,56	

Procentul indicatorului este de 8,3 %.

Procentul este scăzut, față de țintele europene. Cantitatea de deșuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată a deșeurilor și reciclarea acestora înregistrează progrese lente.

Legislația românească referitoare la deșuri, armonizată cu cea a Uniunii Europene, a avut un impact pozitiv în ultimii ani, dar sunt necesare, în continuare, eforturi considerabile în vederea asigurării conformării cu standardele europene.

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Julie 2016	10207,94	8001,62	78,39%
August 2016	10402,92	8228,92	79,10%
Septembrie 2016	9717,51	7172,42	73,91%

Procentul indicatorului este de 77,1%

Referitor la **Indicatorul 1.2.m Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit Justificate.**

Julie 2016

Nr.crt	Categoriile utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	<i>Instituții publice</i>	0	0
2	<i>Persoane fizice</i>	7	7
3	<i>As. proprietari</i>	5	5
4	<i>Operatori economici</i>	19	16
Total		31	28

August 2016

Nr.crt	Categoriile utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	<i>Instituții publice</i>	0	0
2	<i>Persoane fizice</i>	7	6
3	<i>As. proprietari</i>	10	8
4	<i>Operatori economici</i>	16	11
Total		33	28

Septembrie 2016

Nr.crt	Categoriile utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	<i>Instituții publice</i>	0	0
2	<i>Persoane fizice</i>	13	6
3	<i>As. proprietari</i>	5	4
4	<i>Operatori economici</i>	16	8
Total		34	18

Procentul indicatorului este de 77,20 %

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

Trim III- 2016

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
	Iulie 2016	7611051,91			446197,37		
	August 2016	7747358,86			459319,29		
	Septembrie 2016	7515127,35			502342,87		

Procentul indicatorului este de 6,16%

Referitor la **Indicatorul-1.2.I Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori.**

Iulie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszapezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	7	7	0	0	0	0	
Asociații	5	5	0	0	0	0	
Operatori economici	19	16	0	0	0	0	
Total	31	28	0	0	0	0	

August 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszapezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	7	6	0	0	0	0	
Asociații	10	8	0	0	0	0	
Operatori economici	16	11	0	0	0	0	
Total	33	28	0	0	0	0	

Septembrie 2016

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	13	6	0	0	0	0	
Asociații	5	4	0	0	0	0	
Operatori economici	16	8	0	0	0	0	
Total	34	18	0	0	0	0	

A rezultat un procent de **47,94%** pentru trimestrul III-2016

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numărul de reclamații privind facturarea , raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori. Iulie 2016**

Categoriile de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituti Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	3	1	4	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	209691	3	1	4	

August 2016

Categoriile de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituti Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	1	
As.proprietari	-	0	1	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	209691	0	1	1	

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observatii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	0	0	0	
Total	208557	0	0	0	

Ponderea indicatorului fiind nesemnificativă, înseamnă că din punct de vedere comercial, relațiile dintre operator și utilizator, decurg destul de bine și că în general, operatorul întocmește facturi către utilizatori, valoric și fizic în conformitate cu prestațiile sale.

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile. Iulie 2016**

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	0	0	0%
Persoane fizice	0	0	0%
As. proprietari	4	2	50%
Operatori economici	0	0	0%
Total	4	2	50%

August 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	0	0	0%
Persoane fizice	1	0	0%
As. proprietari	0	0	0%
Operatori economici	0	0	0%
Total	1	0	0%

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	0	0	0%
Persoane fizice	0	0	0%
As. proprietari	0	0	0%
Operatori economici	0	0	0%
Total	0	0	0%

Ponderea indicatorului este de 40%.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. URBAN S.A.:

Adrian ZAVOIANU

Roxana NEGHINĂ

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. URBAN S.A.

DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Ovidiu ȘERBAN

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CĂLIN

administrator baza de date