

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Salubritate-Eco Igienizare și Cimitire

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul seviceiului de salubritate
S.C.URBAN S.A. în trimestrul IV- 2018

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 luna ianuarie și februarie 2018, transmis la S.C.URBAN S.A prin adresele nr. 160/23.01.2019 și nr. 285/8.02.2019, personalul Compartimentului Salubritate, Eco Igienizare și Cimitire, 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 , pe toată perioada trimestrului IV-2018.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. URBAN S.A Trim.IV-2018

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II					
			Octombrie	Noiembrie	Decembrie			
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	193	*Nr. contracte încheiate	170	*Nr. contracte încheiate	129
			Nr. solicitări	193	Nr. solicitări	170	Nr. solicitări	129
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/prorietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
Total trimestru	100		100	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	193	*Nr. contracte încheiate în <10zile	170	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	129
			Nr. total de solicitări	193	Nr. total de solicitări	170	Nr. total de solicitări	129
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/prorietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
Total trimestru	100		100	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	225	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	260	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	219
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	225	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	260	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	219
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/prorietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
Total trimestru	100		100	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	Nu este cazul	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 numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	222	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	209	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	31
			Nr. total de solicitări	237	Nr. total de solicitări	232	Nr. total de solicitări	31
	1,1mc menajer	%	100	100	100			
	120 l menajer		100	100	Nu este cazul			
	240 l menajer		92,71	88,38	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	97,63		97,63	97,63				
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	70	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	62	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	9
			Numărul total de reclamații	70	Numărul total de reclamații	68	Numărul total de reclamații	25
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/prorietari		100	100	0			
	Agenți economici		100	79,1	43,47			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
Total trimestru	Nu este cazul		Nu este cazul	Nu este cazul				

	Total trimestru		90,3					
1.2.c	Pondere din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	60	*Nr. reclamații justificate	52	*Nr. reclamații justificate	7
			Nr. total reclamații	70	Nr. total reclamații	68	Nr. total reclamații	25
	<i>Persoane fizice</i>			0		3,84		100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>			16,6		19,3		0
	<i>Agenți economici</i>	%		83,3		7,69		85,71
	<i>Instituții publice</i>			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		45,23					
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	1	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	70	Nr. total reclamații justificate	68	Nr. total reclamații justificate	25
	<i>Persoane fizice</i>			0		0		0
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>			1,42		0		0
	<i>Agenți economici</i>	%		0		0		0
	<i>Instituții publice</i>			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		1,42					
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		Nu este cazul
	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		Nu este cazul
	Total trimestru		0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	496,39	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	380,46	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	593,76
			Cantitatea totală de deșeuri	9616,55	Cantitatea totală de deșeuri	9207,66	Cantitatea totală de deșeuri	8378,9
	<i>Menajer</i>			5,16		4,13		7,09
	<i>Stradal</i>	%		34,02		19,25		30,70
	Total trimestru		16,72					
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	366,92	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	327,86	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	310,18
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9616,55	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9207,66	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8378,9
		%		5,90		3,56		3,70
	Total trimestru		4,53					
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	173170,2	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	94972,72	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	214755,67
			Valoarea prestației pe activități	7588453,05	Valoarea prestației pe activități	3983141,33	Valoarea prestației pe activități	3842628,85
	<i>Menajer</i>			0		0		0
	<i>Stradal</i>	%		2,20		2,38		5,59
	Total trimestru		3,41					
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	6693,11	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6130,79	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	4804,36
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9616,55	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9207,66	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8378,9
		%		69,60		66,58		57,37
	Total trimestru		71,1					
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	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		72,72

	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 numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	70	*Nr. reclamații justificate	62	*Nr. reclamații justificate	9
			Nr. total de reclamații	70	Nr. total de reclamații	68	Nr. total de reclamații	25
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		0	
	Agenți economici	%	100		79,10		43,7	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				90,30			
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	70	Nr. total de reclamații justificate	68	Nr. total de reclamații justificate	25
	Persoane fizice		0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici/menajer	%	0		0		0	
	Instituții publice/stradal		0		0		0	
	Total trimestru				0			
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	199120,93	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	134100,09	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	98443,37
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	9598217,18	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	2849603,97	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5540071,43
	%		2,07		4,79		1,71	
	Total trimestru				2,85			
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	22	*Numărul de reclamații privind facturarea	13	*Numărul de reclamații privind facturarea	2
			Numărul total de utilizatori	208609	Numărul total de utilizatori	206994	Numărul total de utilizatori	206213
	Persoane fizice		0		100		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici	%	100		0		0	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru				0,0019			
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în < de 10 zile	8	*Reclamații rezolvate în < de 10 zile	5	*Reclamații rezolvate în < de 10 zile	1
			Reclamații privind facturarea	22	Reclamații privind facturarea	13	Reclamații privind facturarea	2
	Persoane fizice		9,09		15,38		0	
	Asociații de locatari/proprietari		9,09		15,38		50	
	Agenți economici	%	63,63		7,69		50	
	Instituții publice		0		0		0	
	Total trimestru				27,53			
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	13	*Nr. de reclamații justificate	10	*Nr. de reclamații justificate	1
			Nr. total reclamații privind facturarea	22	Nr. total reclamații privind facturarea	13	Nr. total reclamații privind facturarea	2
	%		59,09		76,92		50	
	Total trimestru				62,03			
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	7251111,98	*Valoarea totală a facturilor încasate	8502821,04	*Valoarea totală a facturilor încasate	5001362,61
			Valoarea totală a facturilor emise	9598217,18	Valoarea totală a facturilor emise	2849603,97	Valoarea totală a facturilor emise	5540071,43
	%		75,54		298,38		90,27	
	Total trimestru				155,73			
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	385896,8	*Valoarea totală a facturilor emise	432185,8	*Valoarea totală a facturilor emise	391770,4
		to	Cantitățile de servicii prestate	9598217,18	Cantitățile de servicii prestate	2849603,97	Cantitățile de servicii prestate	5540071,43
	Persoane fizice		2,58		10,25		2,96	
	Asociații de locatari/proprietari		1,35		4,48		2,41	
	Agenți economici		1,27		4,06		2,20	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru				3,5			
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	0	*Numărul de sesizări scrise	0	*Numărul de sesizări scrise	0
			Nr. total de utilizatori	208609	Nr. total de utilizatori	206994	Nr. total de utilizatori	206213
	Persoane fizice	%	0		0		0	
Asociații de locatari/proprietari		0		0		0		

	<i>Agenți economici</i>		0		0		0
	<i>Instituții publice</i>		0		0		0
	<i>Stradal</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		0		0		0
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile
			Numărul de sesizari scrise		Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise
		%	0		100		100
	Total trimestru		0		0		0
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
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise
		%	0		0		0
	<i>Persoane fizice</i>		0		0		0
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		0		0		0
	<i>Agenți economici</i>		0		0		0
	<i>Instituții publice</i>		0		0		0
	<i>Stradal</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		0		0		0
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI						
2.1	Indicatori de performanță garanțiați 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
	Total trimestru		0		0		0
2.1.b	Numărul 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
	Total trimestru		0		0		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 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
	Total trimestru		0		0		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
			Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității	0	Valoarea totală facturată aferentă activității
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		0		0		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
	<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 activități</i>		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru		0		0		0

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizării 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.

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

În data de 31.01.2019, respectiv 12.02.2019, 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.

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;
- 1.1.d. Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități;
- 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.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g. Cantitatea de deșeuri colectată selectiv 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.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice
- 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;
- 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.
- 2.1.a. Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență.

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 IV 2018
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul IV-2018
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. IV -2018
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. IV-2018
- Centralizator penalități contractuale aferent trim IV-2018
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim IV-2018

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 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	7	7	0	0
Persoane fizice	28	28	0	0
As.propr/locatari	64	64	0	0
Operatori economici	126	126	0	0
Total	225	225	0	0

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

Noiembrie 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate in <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	9	9	0	0
Persoane fizice	24	24	0	0
As.propr/locatari	53	53	0	0
Operatori economici	174	174	0	0
Total	260	260	0	0

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

Decembrie 2018

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	8	8	0	0
Persoane fizice	27	27	0	0
As.propr/locatari	23	23	0	0
Operatori economici	161	161	0	0
Total	219	219	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. Din 704 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 704 solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Octombrie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	5	5	0	0	
2	240l	206	191	0	0	
3	1.1mc	26	26	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		237	222	0	0	

Noiembrie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	10	10	0	0	
2	240l	198	175	0	0	
3	1.1mc	24	24	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		232	209	0	0	

Decembrie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	12	12	0	0	
3	1.1mc	19	19	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		31	31	0	0	

Procentul indicatorului este de 97,63 %

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 2018

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii	Nr total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii	Obs.

		Justificata	rezolvate		Justificata	rezolvate	
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	1	1	1	0	0	0	
As. Prop.	10	10	10	0	0	0	
Op. Ec.	59	59	59	0	0	0	
Total	70	70	70	0	0	0	

Noiembrie 2018

Categoriile de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	5	5	5	0	0	0	
As. Prop.	13	13	13	0	0	0	
Op. Ec.	50	44	44	0	0	0	
Total	68	62	62	0	0	0	

Decembrie 2018

Categoriile de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	1	1	1	0	0	0	
As. Prop.	3	0		0	0	0	
Op. Ec.	21	8		0	0	0	
Total	25	9		0	0	0	

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în trim.IV au fost înregistrate un număr de 163 reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 140.

Procentul indicatorului este de 90,3%.

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

Octombrie 2018

Categoriile utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	1	0
<i>Asociații proprietari</i>	10	1
<i>Operatori economici</i>	59	0

Noiembrie 2018

Categoriile utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	5	0
<i>Asociații proprietari</i>	13	0
<i>Operatori economici</i>	50	0

Decembrie 2018

Categoriile utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	1	0
<i>Asociații proprietari</i>	3	0
<i>Operatori economici</i>	21	0

Procentul indicatorului este de 1,43%.

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9616,55
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	406,39

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9207,66
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	380,44

Decembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8378,9
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	593,76

Procentul indicatorului este de 16,72 %

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9616,55
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	566,92

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9207,66
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	327,86

Decembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8378,9
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	310,18

Procentul indicatorului este de 4,53%.

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

Trim IV- 2018

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	Iulie 2018	7588453,05	0	0	173170,2	0	0
2	August 2018	3983141,33	0	0	94972,72	0	0
3	Septembrie 2018	3842628,85	0	0	214755,67	0	0

Procentul indicatorului este de 3,41 %

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9616,55
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6693,11

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9207,66
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	6139,79

Decembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8378,9
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	4804,36

Procentul indicatorului este de 77,1%

Indicatorul 1.2.1. *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 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	1	0	0	0	0	0	
Asociații	10	10	0	0	0	0	
Operatori ec	59	50	0	0	0	0	
Total	70	60	0	0	0	0	

Noiembrie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	5	0	0	0	0	
Asociații	13	13	0	0	0	0	
Operatori ec	50	40	0	0	0	0	
Total	72	62	0	0	0	0	

Decembrie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	1	1	0	0	0	0	
Asociații	3	3	0	0	0	0	
Operatori ec	21	5	0	0	0	0	
Total	26	9	0	0	0	0	

A rezultat un procent de 47,94% pentru trimestrul IV-2018

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

Octombrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	1
3	As. proprietari	10	10
4	Operatori economici	59	59
Total		70	70

Noiembrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	5	2
3	As. proprietari	13	10
4	Operatori economici	50	40
Total		72	62

Decembrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	1
3	As. proprietari	3	0
4	Operatori economici	21	6
Total		26	7

Procentul indicatorului este de 90,3%

Indicatorul 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice

Octombrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	0
3	As. proprietari	10	0
4	Operatori economici	59	0
Total		70	0

Noiembrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	5	0
3	As. proprietari	13	0
4	Operatori economici	50	0
Total		72	0

Decembrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	1	0
3	As. proprietari	3	0

4	Operatori economici	21	0
Total		26	0

Procentul indicatorului este de 0 %

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	199120,93
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	4598212,18

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	134100,09
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	2849603,97

Decembrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	98443,37
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	5540071,43

Procentul indicatorului este de 2,85 %

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

Octombrie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	0	
Persoane fizice	-	-	-	3	
As.proprietari	-	-	-	5	
Operatori ec.	-	-	-	14	
Total	208609	13	9	22	

Noiembrie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	0	
Persoane fizice	-	-	-	3	
As.proprietari	-	-	-	4	
Operatori ec.	-	-	-	6	
Total	206994	10	3	13	

Decembrie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	0	
Persoane fizice	-	-	-	0	
As.proprietari	-	-	-	1	
Operatori ec.	-	-	-	1	
Total	206213	1	1	2	

Procentul indicatorului este de 0,0019 %

Indicatorul 1.3b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile

Octombrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	3	1
3	As. proprietari	5	2
4	Operatori economici	14	5
Total		22	8

Noiembrie 2018

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații rezolvate <10 zile
1	Instituții publice	0	0
2	Persoane fizice	3	1
3	As. proprietari	4	1
4	Operatori economici	6	3
Total		13	5

Decembrie 2018

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

Procentul indicatorului este de 22,53 %

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Adrian ZAVOIANU

Roxana NEGHINĂ

Din partea AMRSP

George PAUN

Alina CALIN

Corina SALAGEAN

specialist reglementari

administrator baza date

specialist reglementari

Din partea S.C. S.A.

DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CĂLIN

administrator baza de date

Corina SALAGEAN
specialist reglementari

AMRSP