

Autoritatea Municipală 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-www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)



Compartimentul Salubritate si Administrare a domeniului public si privat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

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

În conformitate cu atribuțiile AMRSP conferite de către HCGMB nr. 339/2009 și HCGMB nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna Iulie 2021, transmis la SC URBAN SA prin adresa nr. 171/30.07.2021, personalul Compartimentului Salubritate si Administrare a domeniului public si privat a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 6 pe toată perioada trimestrului II al anului 2021.

INDICATORII DE PERFORMANȚĂ - SC URBAN SA Trimestrul II 2021

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul II 2021					
			Aprilie 2021	Mai 2021	Iunie 2021			
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate Nr. solicitări	175 175	*Nr. contracte încheiate Nr. solicitări	106 106	*Nr. contracte încheiate Nr. solicitări	135 135
	<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>	%	0		0		0	
	Total trimestru		100					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile Nr. total de solicitări	175 175	*Nr. contracte încheiate în <10zile Nr. total de solicitări	106 106	*Nr. contracte încheiate în <10 zile Nr. total de solicitări	135 135
	<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>	%	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 Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	239 239	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	239 239	*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>	%	0		0		0	
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate 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 solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate Nr. total de solicitări	201 201	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate Nr. total de solicitări	244 244	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate Nr. total de solicitări	257 257
	<i>1,1mc menajer</i>	%	100		100		100	
	<i>120 l menajer</i>	%	100		100		100	
	<i>240 l menajer</i>	%	100		104,16		100	
	<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		Nu este cazul	
	<i>20 mc</i>	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate Numărul total de reclamații	11 11	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate Numărul total de reclamații	22 22	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate Numărul total de reclamații	14 14
	<i>Persoane fizice</i>	%	100		100		100	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>	%	100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>	%	0		0		0	
	<i>Instituții publice</i>	%	0		0		0	

	Total trimestru		100					
1.2.c	Pondere din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	4	*Nr. reclamații justificate	21	*Nr. reclamații justificate	14
			Nr. total reclamații	11	Nr. total reclamații	22	Nr. total reclamații	14
		<i>Persoane fizice</i>		80		100		100
		<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		66,6		90		100
		<i>Agenți economici</i>	%	0		0		0
	<i>Instituții publice</i>		0		0		0	
	Total trimestru		89,43					
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	11	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	22	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	12
			Nr. total reclamații justificate	11	Nr. total reclamații justificate	22	Nr. total reclamații justificate	14
		<i>Persoane fizice</i>		100		100		100
		<i>Asociații de locatari /proprietari</i>		100		100		71,42
		<i>Agenți economici</i>	%	100		100		100
	<i>Instituții publice</i>		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul		Nu a fost cazul	
	Total trimestru		96,82					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	637,92	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	510,55	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	889,29
			Cantitatea totală de deșeuri	9028,61	Cantitatea totală de deșeuri	9924,91	Cantitatea totală de deșeuri	10271,76
		<i>Menajer</i>		7,07		5,14		8,66
	<i>Stradal</i>	%	43,71		25,83		45,98	
	Total trimestru		22,73					
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	451,54	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	296,49	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	416,77
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9028,61	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9924,91	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10271,76
		%	5,00		2,99		4,06	
	Total trimestru		4,01					
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	775753,65	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	7788559,75	Valoarea prestației pe activități	0	Valoarea prestației pe activități	0
		<i>Menajer</i>		0		0		0
	<i>Stradal</i>	%	9,96		0		0	
	Total trimestru		9,96					
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	6776,5	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7252,69	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8416,11
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9028,61	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9924,91	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10271,76
		%	75,06		73,08		81,93	
	Total trimestru		76,69					
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	2252,11	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2672,22	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1855,65
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9028,61	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9924,22	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10271,76
		<i>Menajer</i>		0		0		0
	<i>Stradal</i>	%	24,94		26,92		18,07	
	Total trimestru		23,31					
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	11	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	14
			Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	14
		<i>Persoane fizice</i>		100		100		75
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>	%	100		100		60	

	<i>Agenți economici</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru				100			
1.2.m	Pondere din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	4	*Nr. reclamații justificate	21	*Nr. reclamații justificate	14
			Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	14
	<i>Persoane fizice</i>		80		100		100	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		66,6		90		100	
	<i>Agenți economici</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice/stradal</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru				89,43			
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	11	Nr. total de reclamații justificate	22	Nr. total de reclamații justificate	14
	<i>Persoane fizice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Agenți economici/menajer</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice/stradal</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru				Nu este cazul			
1.2.o	Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	305794,2	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	200670,4	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	367996,3
			Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor	12406584,31	Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor	213047318,65	Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor	12462199,70
		%		2,46		0,09		2,95
		Total trimestru				1,83		
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	32	*Numărul de reclamații privind facturarea	24	*Numărul de reclamații privind facturarea	30
			Numărul total de utilizatori	212137	Numărul total de utilizatori	211822	Numărul total de utilizatori	211334
	<i>Persoane fizice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Agenți economici</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru				0,001			
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	32	Reclamații privind facturarea	24	Reclamații privind facturarea	30
	<i>Persoane fizice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Agenți economici</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru				Nu este cazul			
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	17	*Nr. de reclamații justificate	17	*Nr. de reclamații justificate	15
			Nr. total reclamații privind facturarea	32	Nr. total reclamații privind facturarea	24	Nr. total reclamații privind facturarea	30
		%		53,12		70,83		50
		Total trimestru				57,98		
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	14878080,8	*Valoarea totală a facturilor încasate	9619454,17	*Valoarea totală a facturilor încasate	14172644,97
			Valoarea totală a facturilor emise	12406584,31	Valoarea totală a facturilor emise	13047318,65	Valoarea totală a facturilor emise	12462199,70
		%		119,92		73,72		113,72
		Total trimestru				102,45		
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	12406584,31	*Valoarea totală a facturilor emise	13047318,65	*Valoarea totală a facturilor emise	14172644,97
		to	Cantitățile de servicii prestate	403212,6	Cantitățile de servicii prestate	408256,7	Cantitățile de servicii prestate	405420,1
	<i>Persoane fizice</i>		2,47		3,15		3,07	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>		1,75		2,12		2,03	
	<i>Agenți economici</i>		11,54		11,87		12,63	
	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Stradal</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
		Total trimestru				5,62		
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	212137	Nr. total de utilizatori	211822	Nr. total de utilizatori	211334
	<i>Persoane fizice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/prorietari</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Agenți economici</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	

	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	<i>Stradal</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	Total trimestru		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
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 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
		%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	Total trimestru		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate 0		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate 0		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate 0
			Numărul de sesizari scrise 0		Numărul de sesizari scrise 0		Numărul de sesizari scrise 0
		%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	Total trimestru		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	<i>Persoane fizice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	<i>Agenti economici</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	<i>Stradal</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>
	Total trimestru		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI						
2.1	Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului						
2.1.a	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență 0		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență 0		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență 0
	Total trimestru		0		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 0
	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 0
	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 0
			Valoarea totală facturată aferentă activității 0		Valoarea totală facturată aferentă activității 0		Valoarea totală facturată aferentă activității 0
		%	<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>
	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 0
	<i>Menajer</i>		0		0		0
	<i>Stradal</i>		0		0		0
	<i>Alte activități</i>		0		0		0
	Total trimestru		0		0		0

REZULTATELE MONITORIZĂRII AMRSP

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 **05.08.2021**, reprezentanții AMRSP au verificat la **SC URBAN SA** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

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

Verificările au vizat următorii indicatori de performanță:

- 1.1.c. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;
- 1.2.a. Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 1.2.b. Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori;
- 1.2.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.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;

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

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

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță, pe baza informațiilor deținute.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță.

Indicatorul 1.1.c. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile

Aprilie 2021

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	104	104	0	0

As.propr/locatari	5	5	0	0
Operatori economici	66	66	0	0
Total	175	175	0	0

Mai 2021

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	50	50	0	0
As.propr/locatari	16	16	0	0
Operatori economici	40	40	0	0
Total	106	106	0	0

Iunie 2021

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	1	2	3	4
Institutii publice	0	0	0	0
Persoane fizice	55	55	0	0
As.propr/locatari	29	29	0	0
Operatori economici	51	51	0	0
Total	135	135	0	0

Procentul indicatorului este de 100%

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

Aprilie 2021

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	12	12	0	0	
2	240l	170	170	0	0	
3	1.1mc	19	19	0	0	
Total		201	201	0	0	

Mai 2021

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	2	2	0	0	
2	240l	181	181	0	0	
3	1.1mc	61	61	0	0	
Total		244	244	0	0	

Iunie 2021

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	7	7	0	0	
2	240l	219	219	0	0	
3	1.1mc	31	31	0	0	
Total		257	257	0	0	

Procentul indicatorului este de 100 %

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

Aprilie 2021

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Obs.
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	
Justificata		Justificata					
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	5	5	0	0	0	0	
As. Prop.	9	9	0	0	0	0	
Op. Ec.	3	3	0	0	0	0	
Total	17	17	0	0	0	0	

Mai 2021

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Obs.
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	
Justificata		Justificata					
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	10	10	0	0	0	0	
As. Prop.	2	2	0	0	0	0	
Op. Ec.	13	13	0	0	0	0	
Total	25	25	0	0	0	0	

Iunie 2021

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						Obs.
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	
Justificată		Justificată					
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	4	4	0	0	0	0	
As. Prop.	7	7	0	0	0	0	
Op. Ec.	3	3	0	0	0	0	
Total	14	14	0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 100 %.

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

Procentul indicatorului este de 96,82%.

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

Aprilie 2021

	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9028,61
Cantitatea totală de deșuri colectate selectiv	t	637,92

Mai 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9924,91
Cantitatea totală de deșuri colectate selectiv	t	510,55

Iunie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
------------------	----	---------

Cantitatea totală de deșuri colectate	t	10271,76
Cantitatea totală de deșuri colectate selectiv	t	889,29

Procentul indicatorului este de 22,73%

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

Aprilie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9028,61
Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate	t	451,54

Mai 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9924,91
Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate	t	269,49

Iunie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	10271,76
Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate	t	416,77

Procentul indicatorului este de 4,01%.

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

Trim II 2021

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestației pe activități			Total penalități aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Aprilie 2021	7788559,75		0	775753,65	0	0
2	Mai 2021			0		0	0
3	Iunie 2021			0		0	0
4	Total	7788559,75		0	775753,65	0	0

Procentul indicatorului este de 9,96%

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

Aprilie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9028,61
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	6776,5

Mai 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9924,91
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	7252,69

Iunie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	10271,76
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	8416,11

Procentul indicatorului este de 76,69%

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

Aprilie2021

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	0	0	0	0	0	
Asociații prop.	3	0	0	0	0	0	
Op. economici	3	0	0	0	0	0	
Total	11	0	0	0	0	0	

Mai 2021

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	10	0	0	0	0	0	
Asociații prop.	10	0	0	0	0	0	
Op. economici	2	0	0	0	0	0	
Total	22	0	0	0	0	0	

Iunie 2021

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	4	3	0	0	0	0	
Asociații prop.	7	0	0	0	0	0	
Op. economici	3	0	0	0	0	0	
Total	14	0	0	0	0	0	

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

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. I) care s-au dovedit justificate
Procentul indicatorului este de 89,43%

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

Aprilie 2021

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	305794,2
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	12406584,31

Mai 2021

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	200670,4
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	213047318,65

Iunie 2021

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	367966,3
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	12462199,70

Procentul indicatorului este de 1,83 %

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea SC URBAN SA:

Adrian ZAVOIANU

Din partea AMRSP

George PAUN

specialist reglementari

Din partea SC URBAN SA
DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU

Bogdan CIRJAN

Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

AMRSP