

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 Trezoreria Sector 5, B ucuresti

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



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul seviceiului de salubritate S.C SUPERCOM
S.A. in trim.I- 2013

In conformitate cu atributiile A.M.R.S.P. conferite de catre H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012 precum si a programului de monitorizare stabilit pentru luna februarie 2014, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresa nr.97/16.01.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanta pentru trimestrul I -2013, stabiliti prin Regulamentul Serviciului.

In luna noiembrie 2013, Autoritatea de Monitorizare si Reglementare a Serviciilor Publice prin reprezentanții Compartimentului de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala, a trimis un format imbunatatit al modului de inregistrare adatelor si informatiilor , in baza carora se poate face o determinare corecta a valorilor indicatorilor de performanta, cu mentiunea ca se pot face propuneri de imbunatatire din partea S.C. SUPERCOM S.A.

AMRSP a primit in data 14.10.2013, Raportul cu evolutia indicatorilor de performanta pentru trimestrul I -2013, transmis de catre SC SUPERCOM SA, cu adresa nr. 1101\14.10 .2013, in care regasim valori evaluate si calculate, dupa cum sunt prezentate in continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA SC SUPERCOM SA - Trim I - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I - 2013		
			Ian	Feb	Mar
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI				
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%	100	100	100
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	%	100	100	100
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.1.c	Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate	%	100	100	100

	in 10 zile				
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.1.d	Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati	%	100	100	100
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte categorii</i>				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de precollectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%	100	100	100
	<i>1,1mc menajer</i>				
	<i>120 mc menajer</i>				
	<i>240 mc menajer</i>				
	<i>1,1 mc reciclabil</i>				
	<i>120 mc reciclabil</i>				
	<i>240 mc reciclabil</i>				
	<i>4 mc</i>				
	<i>7 mc</i>				
	<i>20 mc</i>				
	Total trimestru		100		
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	%	100	100	100
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	%	10	10	1
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari /proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		7		
1.2.d	Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%	100	100	100
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari /proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.e	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%			
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				
	<i>Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.f	Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%			
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				

	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica				
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	1	1,2	3,6
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		1,93		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	1	1,2	3,6
	Cantitatea totala de deseuri colectate				
	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate				
	Total trimestru		1,93		
1.2.i	Penalitati contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		-		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	88,3	81,1	83,2
	Total trimestru		84,2		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	11,7	18,9	16,8
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		15,8		
1.2.l	Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		100		
1.2.m	Pondere din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%	10	10	10
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice/stradal				
	Total trimestru		10		
1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici/menajer				
	Institutii publice/stradal				
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	0,95	0,71	0,68
	Total trimestru		0,78		
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor				
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				

	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		0		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		0		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru		0		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		82,66		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori				
	<i>Valoare total facturi emise</i>				
	<i>Cantitatie servicii prestate</i>				
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		100		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%	0.001	0,001	0,001
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		0,001		
1.4.b	Procentul din totalul de la 1.4.a la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la 1.4.a care s-a dovedit intemeiat pe activitati si categorii de utilizatori	%	10	10	10
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		10		
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI				
2.1	Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	Nr.			
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de incalcare ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor	Nr.	-	-	-
	Total trimestru		0		
2.2	Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de furnizare / prestare				

2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	Nr.	-	-	-
	Total trimestru		0		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a raportata la valoarea totala facturata	%	-	-	-
	Total trimestru		0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.	Nr			
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activitati</i>				
	Total trimestru		0		

În data de 18.02.2014, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C SUPERCOM 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 puse la dispoziție de către operator, următoarele documente:

-	centralizatorul situației deșeurilor ridicate din locuri neamenajate, aferent perioadei 01.01.2013-31.03.2013
-	registru baza date sesizari
-	centralizatorul pentru contractele încheiate în perioada 01.01.2013-31.03.2013 pentru fiecare categorie de utilizatori

S-au purtat discuții cu privire la indicatorii de performanță iar operatorul de salubritate a făcut propuneri, pe care reprezentanții AMRSP le-au notat, în vederea analizei ulterioare a acestora.

Evidențele și documentele supuse verificării au fost făcute în scopul realizării unui circuit unitar și ușor de urmărit, astfel încât analiza datelor necesare monitorizării serviciului de către AMRSP să fie cât mai accesibilă.

De asemenea, au fost dezbătute aspecte cu privire la modul de întocmire și deținere a evidențelor zilnice, lunare, anuale, precum și a documentelor primare și finale care au stat la baza desfășurării activității zilnice a operatorului de salubritate.

Operatorul deține contract cu asociațiile de proprietari. Scopul inspecției a fost de a verifica evoluția indicatorilor de performanță.

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 prin sonaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori.

Referitor la indicatorul 1.2.j. - **Cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectate:**

Trim I - 2013	
<i>cantitatea totală de deșuri colectată</i>	7880,24 t
<i>cantitatea de deșuri colectată pe baza de contract</i>	6954 t

Referitor la indicatorul 1.2.o. - **Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile:**

<i>ianuarie 2013</i>	valoarea totală facturată a fost de 2.366.912,46 lei, din care valoarea din valorificare a fost de 22.588,3 lei
<i>februarie 2013</i>	valoarea totală a facturilor a fost de 2.310.788,11 lei, iar valoarea din valorificarea deșeurilor reciclabile a fost de 16.401,38 lei
<i>martie 2013</i>	valoarea totală a facturilor a fost de 2.357.756,26 lei din care valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile a fost de 15.877,78 lei

Referitor la indicatorul 1.3.d. - **Valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii și activități de utilizatori:**

<i>ianuarie 2013</i>	valoarea facturilor pentru agentii economici a fost de 398.580,05 lei, din care s-au incasat 283.591,7 lei. La asociatiile de proprietari valoarea facturilor emise in luna ianuarie 2013 a fost de 1.545.458,24 lei din care s-au incasat 1.348.433,61 lei. La consumatorii casnici, valoarea facturilor emise in luna ianuarie 2013 a fost de 412.300,35 lei, din care s-au incasat 388.300,72 lei
<i>februarie 2013</i>	valoarea facturilor emise pentru agentii economici a fost de 424.689,22 lei din care s-au incasat 279.058,83 lei. Pentru asociatiile de proprietari, valoarea facturilor emise a fost de 1.594.621,45 lei, din care s-au incasat 1.389.774,38 lei. Valoarea facturii pentru consumatorii casnici aferente lunii februarie 2013 a fost de 278.152,72 lei, din care s-au incasat 247.205,37 lei.
<i>martie 2013</i>	valoarea totala a facturilor emise pentru agentii economici a fost de 430.439,75 lei, din care s-au incasat 289.603,14 lei. Valoarea totala a facturilor emise pentru asociatiile de proprietari a fost de 1.646.603,3 lei, din care s-au incasat 1.423.168,96 lei. Valoarea totala a facturilor emise pentru consumatorii casnici a fost de 268.754,04 lei, din care s-au incasat 235.783,74 lei.

Pentru incasare, operatorul are 20 de agenti, care se deplaseaza pe teren si la sfarsitul zilei introduc chitantele in baza de date, care se centralizeaza la sfarsitul lunii.

La agentii economici se emite un bon de confirmare, iar facturarea se face pana pe data de 4 sau 5 ale lunii urmatoare. Agentii economici care declara ca nu au deseuri platesc 1mc de deseuri, asa cum este stipulat in contract. Pentru deseurile reciclabile, 90% din contracte sunt cu ridicarea gratuita a acestora. La asociatiile de proprietari, facturarea se face pana in data de 20 ale lunii.

-	Operatorul detine statie de sortare a deseurilor unde se proceseaza o cantitate medie de 20 de tone/ora
-	Cantitatea totala de deseuri procesata este de 125 de tone pe an
-	Cantitatea totala de deseuri reciclabile rezultate din procesare si valorificate ca produse reciclabile este de circa 9-12 tone pe an
-	Cantitatea de deseuri combustibile solide rezultate din procesare si supusa tratarii/valorificarii in industria cimentului este de circa 60.000 tone pe an
-	Cantitatea de reziduri de sortare care se transporta la depozitul ecologic este de circa 45.000 tone pe an

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .ROMPREST SERVICE S.A:

Maria MOHAN

Din partea AMRSP

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza date

Din partea S.C. SUPERCOM S.A

PRESEDINTE

Ilie Ionel CIUCLEA

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date