

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 ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C . SUPERCOM S.A. in trim.II si III- 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 Ianuarie 2014, transmis la S.C. ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 321/21.02.2014, 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 stabiliti prin Regulamentul serviciului. AMRSP a primit in data de 14.10.2013 , Raportul cu evolutia Indicatorilor de Performanta pentru trimestrul II si in data de 24.04.2014 Raportul cu evolutia Indicatorilor de Performanta pentru trimestrul III -2013, transmis de catre SC SUPERCOM SA, cu adresele nr.1191\14.10.2013, respectiv 4111\24.04.2014 , in care regasim valori evaluate si calculate, dupa cum sunt prezentate in continuare

INDICATORI DE PERFORMANTA SC SUPERCOM SA - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II			Trim III			
			Apr	Mai	Iun	Iulie	Aug	Sept	
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI								
1.1.	CONTARACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE								
1.1.a	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%							
	Persoane fizice								
	Asociatii de locatari/proprietari								
	Agenti economici								
	Institutii publice								
	Total trimestru			100			100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a), incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice	%							
	Persoane fizice								
	Asociatii de locatari/proprietari								
	Agenti economici								
	Institutii publice								
	Total trimestru			100			100		
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	%							
	Persoane fizice								
	Asociatii de locatari/proprietari								
	Agenti economici								
	Institutii publice								
	Total trimestru			100			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	%							
	Menajer								
	Stradal								
	Alte categorii								
	Total trimestru			100			100		
1.2.a	Numarul de recipiente de precollectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%							
	- 1,1mc menajer								

	-120 mc menajer						
	- 240 mc menajer						
	- 1,1 mc reciclabil						
	- 120 mc reciclabil						
	- 240 mc reciclabil						
	- 4 mc						
	- 7 mc						
	- 20 mc						
	Total trimestru		100		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	%					
	<i>Persoane fizice</i>						
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>						
	<i>Agenti economici</i>						
	<i>Institutii publice</i>						
	Total trimestru		100		100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%					
	<i>Persoane fizice</i>						
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>						
	<i>Agenti economici</i>						
	<i>Institutii publice</i>						
	Total		5		8,33		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%					
	<i>Persoane fizice</i>						
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>						
	<i>Agenti economici</i>						
	<i>Institutii publice</i>						
	Total trimestru		100		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		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>						

	<i>Sesizari din partea agentilor de sanatate publica</i>							
	Total trimestru		0			0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	3,4	1,2	3,6	0,3	0,3	0,7
	<i>Menajer</i>							
	<i>Stradal</i>							
	Total trimestru		2,73			0,43		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	3,00	1,2	3,6	2,8	2,9	2,5
	<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>							
	<i>Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate</i>							
	Total trimestru		2,6			2,73		
1.2.i	Penalitati contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%						
	<i>Menajer</i>							
	<i>Stradal</i>							
	Total trimestru		0			0		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	85,6	86,4	85,3	85,77	84,5	83,8
	Total		85,76			84,69		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locurile neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	14,4	13,6	14,7	14,23	15,5	16,2
	<i>Menajer</i>							
	<i>Stradal</i>							
	Total trimestru		14,23			15,31		
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 categ de utilizatori	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru		100			100		
1.2.m	Pondere din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							

	Total trimestru		10			10		
1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru		100			100		
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor, totala facturata raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	0,68	0,98	1,00	0,47	0,79	0,48
	Total trimestru		0,88			0,58		
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	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru		0			0		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit.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			0		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la lit. a), care s-au dovedit justificate	%						
	Total trimestru		0			0		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%						
	<i>Agenti economici</i>		62,96	70,45	77,83	69,65	69,50	70,10
	<i>Menajer</i>		85,52	83,00	85,14	81,67	82,98	77,26
	<i>Stradal</i>		71,36	75,75	79	64,91	71,24	74,10
	Total trimestru		76,77			73,49		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							

	<i>Institutii publice</i>						
	<i>Stradal</i>						
	Total trimestru		100		100		
1.4	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	%					
	<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		0,001		
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%					
	Total trimestru		100		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat	%					
	<i>Persoane fizice</i>						
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>						
	<i>Agenti economici</i>						
	<i>Institutii publice</i>						
	<i>Stradal</i>						
	Total trimestru		10		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	Numar	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0		0		
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	Numar	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0		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 opratorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	Numar	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0		0		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la	%	-	-	-	-	-

	lit.a).raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii							
	Total trimestru		0			0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	Numar						
	<i>Menajer</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Alte activitati</i>		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			0		

În data de **11.06.2014**, 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.

Registrul sesizări al operatorului cuprinde următoarele rubrici:

-	Numarul curent
-	Data
-	Adresa reclamantului
-	Numarul de telefon
-	Obiectul reclamatiei
-	Ora
-	Dispecer
-	Data si ora rezolvarii
-	Cine a rezolvat

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către operator, următoarele documente:

-	registrele și baza de date în format scris, privind modul de înregistrare și rezolvare al sesizărilor scrise
-	centralizator sesizări trimestrul II și III
-	registru în format electronic pentru gestionarea deșeurilor

Referitor la indicatorul **1.1.a.- Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori:**

În **trim II- 2013** situația indicatorului 1.1.a. era următoarea:

Categorii utilizatori	Perioada					
	Aprilie		Mai		Iunie	
	Solicitari	Contracte incheiate	Solicitari	Contracte incheiate	Solicitari	Contracte incheiate
<i>Institutii publice</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Persoane fizice</i>	26	26	42	42	33	33
<i>Asociatii</i>	0	0	5	5	5	5
<i>Agenti economici</i>	90	90	78	78	81	81
Total	116	116	125	125	119	119

Toate solicitările de contract s-au finalizat cu încheierea contactelor, atât în trimestrul II-2013, cât și în trimestrul III.

Referitor la indicatorul **1.1.b.- Procentul de contracte e la lit.a), incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice:**

Toate contractele încheiate în trimestrul II și III-2013, s-au încheiat în mai puțin de 10 zile de la data solicitării, rezultând un procent de 100%.

Referitor la indicatorul **1.2.g.- Cantitatea de deseuri colectate selectiv, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

În luna **aprilie 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv (tone)
	9.600,42	9,82

În luna **mai 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv(tone)
	9.370,37	9,37

În luna **iunie 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv(tone)
---------	---	---

	8.525,97	12,75
--	-----------------	--------------

In luna **iulie 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv(tone)
	10.467,55	8,09

In luna **august 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv(tone)
	10.168,77	9,41

In luna **septembrie 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv(tone)
	9.260,20	10,36

Referitor la indicatorul **1.2.h - Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

In luna **iulie 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(tone)
	10.467,55	262,62

In luna **august 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(tone)
	10.168,77	276,7

In luna **septembrie 2013:**

Nr. crt	Cantitatea totala de deseuri colectata (tone)	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(tone)
	9.600,42	199,78

Referitor la indicatorul **1.2.o.- Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor total facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile:**

Nr.crt	Aprilie	Mai	Iunie
Valoarea totala aferenta activ. De colectare (LEI)	235.010,12	2.325.448,21	2.251.790,93
Valoarea aferenta valorificarii deseurilor reciclabile(LEI)	16.055,92	22.915,50	22.685,80
Procent -%	0,68	0,98	1,00

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

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

Nicolae GACHE-consilier al Presedintelui

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. SUPERCOM S.A
PRESEDINTE

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Ilie Ionel CIUCLEA

Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date

AMRSP