

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 serviciului de salubritate S.C SUPERCOM
S.A. in trim.IV- 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 2014, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresa nr.718/29.04.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2013, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data 24.04.2014, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2013, transmis de către SC SUPERCOM SA, cu adresa nr. 4111\24.04 .2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, dupa cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA SC SUPERCOM SA - Trim IV- 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV - 2013		
			Oct	Nov	Dec
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
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	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 in 10 zile	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	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
	Menajer				
	Stradal				
	Alte categorii				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%	100	100	100
	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		
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
	Persoane fizice				
	Asociatii de loactari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	%	5	5	5
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari /proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		5		
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
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari /proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	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	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale				
	Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului				
	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	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale				
	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	%	0.6	0,7	1
	Menajer				
	Stradal				

	Total trimestru		0,76		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	2,9	9,3	2,9
	<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate</i>				
	Total trimestru		5,033		
1.2.i	Penalitatiile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		-		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	85,29	84,63	82,42
	Total trimestru		84,11		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	14,71	15,37	17,58
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		15,88		
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
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%	10	10	10
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	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
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici/menajer</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	1,15	1,49	0,92
	Total trimestru		1,18		
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		
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>				

	Agenti economici				
	Institutii publice				
	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	%			
	Ag. Ec		66,73	72,09	70,73
	As. L\P		76,69	80,09	83,99
	Pers fiz		62,30	46,38	47,45
	Total trimestru		67,38		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori				
	Valoare total facturi emise				
	Cantitati servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	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
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	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
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	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				
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor		-	-	-
	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 opratorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii		-	-	-
	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.				
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activitati</i>				
	Total trimestru		0		

În data de 18.07.2014, 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 trim IV-2013
-	registru baza date sesizari
-	centralizatorul pentru contractele încheiate în trimestrul IV-2013, pentru fiecare categorie de utilizatori

Operatorul deține contracte cu asociațiile de proprietari. Scopul monitorizării 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 sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori.

Referitor la indicatorul 1.1.a –Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari	Nr. contracte incheiate
0	1	2	3
1	Octombrie	128	128
2	Noiembrie	66	66
3	Decembrie	119	119

Referitor la indicatorul 1.1.b. – Procentul de contracte de la 1.1.a. încheiat în mai puțin de 10 zile calendaristice”, toate contractele sunt încheiate în mai puțin de 10 zile:

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari	Rezolvate <10 zile
0	1	2	3
2	Octombrie	128	128
3	Noiembrie	66	66
4	Decembrie	119	119

Pentru încasare, operatorul are 20 de agenți, care se deplasează pe teren și la sfârșitul zilei introduc chitanțele în baza de date, care se centralizează la sfârșitul lunii.

La agenții economici se emite un bon de confirmare, iar facturarea se face până pe data de 4 sau 5 ale lunii următoare. Agenții economici care declară că nu au deșeuri plătesc 1mc de deșeuri, așa cum este stipulat în contract. Pentru deșeurile reciclabile, 90% din contracte sunt cu ridicarea gratuită a acestora. La asociațiile de proprietari, facturarea se face până în data de 20 ale lunii.

-	Operatorul deține stație de sortare a deșeurilor unde se procesează o cantitate medie de 20 de tone/ora
-	Cantitatea totală de deșeuri procesată este de 125 de tone pe an
-	Cantitatea totală de deșeuri reciclabile rezultate din procesare și valorificate ca produse reciclabile este de circa 9-12 tone pe an
-	Cantitatea de deșeuri combustibile solide rezultate din procesare și supuse tratării/valorificării în industria cimentului este de circa 60.000 tone pe an
-	Cantitatea de reziduri de sortare care se transportă la depozitul ecologic este de circa 45.000 tone pe an

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. SUPERCOM S.A:

Nicolae GACHE

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