

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 021.311.20.63
 Trezoreria Sector 5, B ucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
 Tel./Fax.021.311.21.18;
 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 seviceiului de salubritate
S.C SUPERCOM S.A. in trim.II - 2014

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 septembrie 2014, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresa nr. 1615/2.09.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data 08.09.2014, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2014, transmis de către SC SUPERCOM SA, cu adresa nr. 6737\08.09 .2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, dupa cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA SC SUPERCOM SA - Trim II- 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II - 2014		
			Aprilie	Mai	Iun
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		%	100	100
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru	100			
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	%		100	100
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		

1.1.d	Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități	%	100	100	100
	Menajer				
	Stradal				
	Alte categorii				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari	%	100	100	100
	1,1mc menajer				
	120 l menajer				
	240 l menajer				
	1,1 mc reciclabil				
	120 l reciclabil				
	240 l reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	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	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociații de loactari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%	3	3	3
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari /proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		3		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari /proprietari				
	Agenti economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale și locale	%			
	Sesizări din partea autoritațiilor centrale și locale				
	Sesizări din partea agenților de protecție a mediului				
	Total trimestru		0		
1.2.f	Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritațiilor centrale și locale	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale		-	-	-
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica		-	-	-
	Total trimestru		-		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	1,31	1,01	0,66
	Menajer				

	Stradal				
	Total trimestru		0,99		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	20,66	8,30	4,06
	Cantitatea totala de deșeuri colectate				
	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate				
	Total trimestru		11		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritațile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		-		
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	80,62	83,47	81,58
	Total trimestru		81,89		
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	19,38	16,53	18,42
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		18,11		
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	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%	3	3	3
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice/stradal				
	Total trimestru		3		
1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%	100	100	100
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici/menajer				
	Instituții publice/stradal				
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%	2,67	0,76	0,05
	Total trimestru		1,16		
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	%			
	Persoane fizice		0,07	0,06	0,08
	Asociații de locatari/proprietari		0,1	0,15	0,1
	Agenți economici		0,1	0,11	0,1
	Instituții publice				
	Total trimestru		0,096		
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%	100	100	100

	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru		0		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%			
	Ag. Ec		60,19	69,44	58,56
	As. L\P		82,07	85,83	82,96
	Pers fiz		53,77	57,64	56,06
	Total trimestru		65,16		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori		100	100	100
	Valoare total facturi emise				
	Cantitati servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		100		
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	%	0,001	0,001	0,001
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,001		
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat	%	5	5	5
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru		5		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licenta				
	Total trimestru				
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		-	-	-
	Total trimestru				
2.2	Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare				
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		-	-	-

	Total trimestru		0		
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	%	-	-	-
	Total trimestru		0		
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activități</i>				
	Total trimestru		-		

În data de 16.09.2014, 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 facturi incasate aferent trim II-2014
-	registrul baza date sesizari
-	centralizatorul pentru contractele încheiate în trimestrul II-2014, pentru fiecare categorie de utilizatori

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:

- Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**
- Indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice**
- Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni ca urmare a solicitărilor, raportat la numarul total de solicitari**
- Indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori**
- Indicatorul **1.2.o. - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile**
- Indicatorul **1.4.a. - Numarul de sesizări scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori**

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 încheiate
0	1	2	3
1	Aprilie	101	101
2	Mai	189	189
3	Iunie	107	107

A rezultat un procent de **100%**

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:**

Toate contractele sunt încheiate în mai puțin de 10 zile, rezultând un procent de **100%**.

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari	Rezolvate <10 zile
0	1	2	3
1	Aprilie	101	101
2	Mai	189	189
3	Iunie	107	107

Referitor la indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari:** *Toate solicitările au fost rezolvate, rezultând un procent de 100%.*

Referitor la indicatorul **1.2.c.- Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Nr. Crt.	Luna	Nr. reclamatii	Reclamatii justificate
0	1	2	3
1	Aprilie	37	1
2	Mai	69	3
3	Iunie	61	1

Pe **trim II-2014**, din **344 reclamații**, **10** au fost justificate, rezultând un procent de **3%**

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

Nr. Crt.	Luna	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile
0	1	2	3
1	Aprilie	2390447,24	63796,86
2	Mai	2349974,86	17803,10
3	Iunie	2370850,46	1154,4

Referitor la indicatorul **1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori:**

Nr. Crt.	Luna	Nr. Sesizări scrise	Nr. total de utilizatori
0	1	2	3
2	Aprilie	37	283282
3	Mai	69	283357
4	Iunie	61	283283

La nr. total de utilizatori se adaugă și agenții economici, ale căror contracte sunt încheiate pe cantitatea ridicată.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele 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