

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 Urmare 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. SUPERCOR S.A. in trim.IV- 2014

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012 precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna ianuarie 2015, transmis la S.C. SUPERCOR S.A prin adresa nr. 269/06.02.2015, personalul de la Compartimentul de Urmare a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data 02.02.2015, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2014, transmis de către S.C. SUPERCOR S.A., prin adresa nr. 1275/28.01 .2015, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA S.C. SUPERCOR S.A. - Trim IV- 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV - 2014		
			Oct.	Nov.	Dec.
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
	Total trimestru		100		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	%	100	100	100
	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	100
	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
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari	%	100	100	100
	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
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%	3	3	3
	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
	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	%			
	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	%			
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	0,7	0,87	4,09
	Total trimestru		1,88		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	5,88	6,47	0,70
	Total trimestru		4,35		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritațile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	Total trimestru		0		
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	84,36	82,57	89,62
	Total trimestru		85,51		
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	15,64	17,43	10,38
	Total trimestru		14,48		
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
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%	3	3	3
	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
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%	0,55	1,30	0,90
	Total trimestru		0,91		
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		0,12	0,10	0,13
	Asociații de locatari/proprietari		0,25	0,25	0,30
	Agenți economici		0,08	0,08	0,07
	Total trimestru		0,15		
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%	100	100	100

	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		60,83	59,90	73,25
	As. L\P		81,14	81,00	85,92
	Pers fizice		55,99	53,22	61,97
	Total trimestru		68,13		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	%	100	100	100
	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
	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
	Total trimestru		5		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1.	Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a.	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența	%			
	Total trimestru		0		
2.1.b.	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	%	-	-	-
	Total trimestru		0		
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 totala facturată aferenta activității	%	-	-	-
	Total trimestru		0		
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	%	-	-	-
	Total trimestru		0		

În data de 17.02.2015, 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 pentru contractele încheiate în trimestrul IV-2014, pentru fiecare categorie de utilizatori
-	registrul baza date sesizari trim IV-2014
-	centralizator recipient trim IV-2014

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 analiza a indicatorilor de

performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

- **1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**
- **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice**
- **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari**
- **1.2.f. - Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor central si locale**
- **1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati**

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	Octombrie	103	103
2	Noiembrie	114	114
3	Decembrie	73	73

A rezultat un procent de **100%**.

Referitor la indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la lit)a. încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice**

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari	Rezolvate <10 zile
0	1	2	3
1	Octombrie	103	103
2	Noiembrie	114	114
3	Decembrie	73	73

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

Referitor la Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare 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.f.- Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale:**

Nu au existat sesizari din partea agentilor de sanatate publica.

Indicatorul **1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati:**

Nu au existat penalitati aplicate de catre autoritatile administratiei publice locale.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. SUPRCOM S.A.

Nicolae GACHE

Din partea AMRSP

George PAUN

Corina SALAGEAN

Din partea S.C. SUPERCOM S.A
PRESEDINTE
Ilie Ionel CIUCLEA

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Corina SALAGEAN
Consilier

AMRSP