

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

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



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

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. în trim. II- 2015

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 august 2015, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresa nr.1447/25.08.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate aprobat prin H.C.G.M.B. nr.119/2010. AMRSP a primit în data de 14.08.2015, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II-2015, transmis de către S.C. SUPERCOM S.A., prin adresa nr. 6963/12.08.2015, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C SUPERCOM S.A. Trim II- 2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II-2015						
			Aprilie		Mai		Iunie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubrizare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	123	*Nr. contracte încheiate	112	*Nr. contracte încheiate	108	
			Nr. solicitări	123	Nr. solicitări	112	Nr. solicitări	108	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100		
	Agenți economici		100		100		100		
	Instituții publice		100		100		100		
	Total trimestru		100						
1.1.b	Procentul de contracte de la lita) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	123	*Nr. contracte încheiate în <10zile	112	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	108	
			Nr. total de solicitări	123	Nr. total de solicitări	112	Nr. total de solicitări	108	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100		
	Agenți economici		100		100		100		
	Instituții publice		100		100		100		
	Total trimestru		100						
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	40	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	44	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	42	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	40	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	44	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	42	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100		
	Agenți economici		100		100		100		
	Instituții publice		100		100		100		
	Total trimestru		100						
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul						
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	76	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	72	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	543	
			Nr. total de solicitări	76	Nr. total de solicitări	72	Nr. total de solicitări	543	
	1,1mc menajer	%	100		100		100		
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	240 l menajer		100		100		100		
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	240 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	7 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	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		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	1	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	3	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		1	Numărul total de reclamații	3	Numărul total de reclamații	1	
Persoane fizice		%	100		100		Nu este cazul		
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Agenți economici			Nu este cazul		100		100		

	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	1	*Nr. reclamații justificate	3	*Nr. reclamații justificate	1
			Nr. total reclamații	1	Nr. total reclamații	3	Nr. total reclamații	1
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	1	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	1	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	1
			Nr. total reclamații justificate	1	Nr. total reclamații justificate	1	Nr. total reclamații justificate	1
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Nu este cazul							
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	86,18	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	93,65	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	66,3
			Cantitatea totală de deșeuri	9124,51	Cantitatea totală de deșeuri	8875,13	Cantitatea totală de deșeuri	9267,16
	Menajer	%	0,94		1,06		0,77	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru	0,93							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1103,46	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	651,39	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	425,4
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9124,51	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8875,13	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8606,39
		%	12,09		7,34		4,94	
	Total trimestru		8,19					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități		*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	11965699,83	Valoarea prestației pe activități	11433108,28	Valoarea prestației pe activități	11663763,7
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată		*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7734,34	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7433,06	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7307,96
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9124,51	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8875,13	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8606,39
		%	84,76		83,75		84,91	
	Total trimestru		84,47					
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1390,17	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1442,07	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1298,43
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9124,51	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8875,13	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8606,39
	Menajer	%	15,24		16,25		16,25	
	Stradal							
Total trimestru	15,53							
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		*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	3	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	5	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	2
			Nr. total de reclamații	3	Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	2

	și categorii de utilizatori							
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	3	*Nr. reclamații justificate	5	*Nr. reclamații justificate	2
			Nr. total de reclamații	3	Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	2
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	3	*Reclamații rezolvate în <2 zile	5	*Reclamații rezolvate în <2 zile	2
			Nr. total de reclamații justificate	3	Nr. total de reclamații justificate	5	Nr. total de reclamații justificate	2
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	49802,17	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	53520,01	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	55378,92
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	21418,06	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	22606,48	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	21917,72
		%	232,52		236,75		252,67	
	Total trimestru	240,67						
	1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor						
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	32	*Numărul de reclamații privind facturarea	41	*Numărul de reclamații privind facturarea	41
			Numărul total de utilizatori	277796	Numărul total de utilizatori	277672	Numărul total de utilizatori	277612
	Persoane fizice	%	0,024		0,032		0,023	
	Asociații de locatari/proprietari		0,0078		0,01		0,011	
	Agenți economici		0,034		0,034		0,084	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0,014					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	32	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	41	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	41
			Reclamații privind facturarea	32	Reclamații privind facturarea	41	Reclamații privind facturarea	41
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	30	*Nr. de reclamații justificate	39	*Nr. de reclamații justificate	38
			Nr. total reclamații privind facturarea	32	Nr. total reclamații privind facturarea	41	Nr. total reclamații privind facturarea	41
		%	93,75		95,12		92,68	
	Total trimestru	93,86						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori		*Valoarea totală a facturilor încasate	10831579,22	*Valoarea totală a facturilor încasate	10510188,15	*Valoarea totală a facturilor încasate	10542886,94
			Valoarea totală a facturilor emise	11965699,83	Valoarea totală a facturilor emise	11433108,28	Valoarea totală a facturilor emise	11663763,7
		%	90,52		91,93		90,39	
	Total trimestru	90,94						
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori		*Valoarea totală a facturilor emise	11965699,83	*Valoarea totală a facturilor emise	11433108,28	*Valoarea totală a facturilor emise	11663763,7
		%	Cantitățile de servicii prestate	9124,51	Cantitățile de servicii prestate	8875,13	Cantitățile de servicii prestate	8606,39
	Persoane fizice	%	2222984,69/4780,72		2157951,36/5074,42		2307062,23/4807,76	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici							
	Instituții publice		738839,14/1799,81		671096,92/1882,05		727708,47/1668,27	
	Stradal		9003876/2543,98		8604060/1918,66		8628993/2130,36	
	Total trimestru		131.784,31					

1.4 Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor								
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizari scrise	4	*Numărul de sesizari scrise	5	*Numărul de sesizari scrise	12
			Nr. total de utilizatori	277796	Nr. total de utilizatori	277672	Nr. total de utilizatori	277612
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
0,00252								
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	%	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	4	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	5	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	12
			Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	12
			100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	4	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	5	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	12
			Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	12
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		100		100		100	
	Total trimestru		100					
2 INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI								
2.1 Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului								
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	%	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
			Nu este cazul					
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	%	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
			Nu este cazul					
2.2 Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare								
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	%	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
			Nu este cazul					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității		*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	11965699,83	Valoarea totală facturată aferentă activității	11433108,28	Valoarea totală facturată aferentă activității	11663763,7
	%	0		0		0		
		Nu este cazul						
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	%	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări despre informațiile din bazele de date și a formatelor tabelelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării, s-a constatat că la indicatorul 1.3.e, operatorul nu a înțeles că trebuie să respecte formatul bazei de date agreat de acesta, iar la viitorul Raport privind evoluția Indicatorilor de Performanță, S.C. SUPERCOM S.A. va menționa la rubrica valoarea facturilor și a cantităților de servicii prestate, sumele defalcate pentru fiecare categorie de utilizatori și pe tipuri de activități. Considerăm că este util pentru operator cât și pentru autoritatea de monitorizare, ca datele din înregistrările operatorului referitoare la acest indicator să fie centralizate conform tabelului rezumativ, trimis prin adresa nr. 1643/21.11.2013 și acceptat de către operator.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării indicatorilor de performanță:

În data de **01.09.2015**, 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 făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	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.
-	1.1.d.-Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.
-	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.
-	1.2.d. -Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare,
-	1.2.h.-Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente

-	Centralizator solicitari/ modificari contractuale aferent trimestrului II-2015
-	Centralizator reclamatii/sesizari aferent trimestrului II-2015
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului II-2015

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile 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 modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru următorii de indicatori de performanță:

Referitor la **indicatorul 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.**

Aprilie 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	23	23	100
As.prop./locatari	14	14	100
Operatori economici	3	3	100
Total	40	40	100

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociațiile de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Mai 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	28	28	100
As.prop./locatari	11	11	100
Operatori economici	5	5	100
Total	44	44	100

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociatiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%

Iunie 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	27	27	100
As.prop./locatari	12	12	100
Operatori economici	3	3	100
Total	42	42	100

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociatiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la indicatorul **1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.**

Pe parcursul trimestrului II-2015, operatorul de salubritate nu a inregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatiilor sale, asa incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, dar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii prestatiilor, utilizatorii prestatiilor nu au avut nimic de reprosat.

Referitor la indicatorul **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.**

Aprilie 2015

Nr.crt	Categorii de utilizatori	Nr. total de reclamatii
1	<i>Instituții publice</i>	-
2	<i>Persoane fizice</i>	1
3	<i>As. Proprietari</i>	-
4	<i>Operatori economici</i>	-

Mai 2015

Nr.crt	Categorii de utilizatori	Nr. total de reclamatii
1	<i>Instituții publice</i>	-
2	<i>Persoane fizice</i>	1
3	<i>As. proprietari</i>	-
4	<i>Operatori economici</i>	2

Iunie 2015

Nr.crt	Categorii de utilizatori	Nr. total de reclamatii
1	<i>Instituții publice</i>	-
2	<i>Persoane fizice</i>	-
3	<i>As. proprietari</i>	-
4	<i>Operatori economici</i>	1

Procentul indicatorului este de 100%

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-2015, s-au inregistrat doar 5 reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. Cele 5 reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.

Referitor la Indicatorul **1.2.d.-Procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

Aprilie 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.b rezolvate <5 zile
1	<i>Instituții publice</i>	-	-
2	<i>Persoane fizice</i>	1	1
3	<i>As. proprietari</i>	-	-
4	<i>Operatori economici</i>	-	-

Mai 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	<i>Instituții publice</i>	-	-
2	<i>Persoane fizice</i>	1	1
3	<i>As. proprietari</i>	-	-
4	<i>Operatori economici</i>	2	2

Iunie 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	<i>Instituții publice</i>	-	-
2	<i>Persoane fizice</i>	-	-
3	<i>As. proprietari</i>	-	-
4	<i>Operatori economici</i>	1	1

Procentul indicatorului este de 100 %.

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

<i>aprilie 2015</i>	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9124,51 tone de deseuri, din care s-au colectat selectiv 86,18 tone de deseuri
<i>mai 2015</i>	dintr-o cantitate totala de de 8875,14 tone de deseuri, s-a colectat selectiv 93,66 tone
<i>iunie 2015</i>	dintr-o cantitate totala de 8606,40 tone de deseuri, s-au colectat selectiv 66,30 tone

Procentul indicatorului este de 8,19%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 8,19% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deseurilor de aproximativ

20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 8,19% realizat de catre S.C. SUPERCOM S.A. in trim.II-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tintei pana in anul 2020.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. SUPERCOM S.A:

Ștefan RUSU

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