



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. III- 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 noiembrie 2015, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresa nr.1939/04.11.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toată perioada trimestrului III-2015. Aceste acțiuni s-au desfășurat în cadrul programului de monitorizare al AMRSP, comunicat operatorului prin adresa nr.1939/04.11.2015.

Monitorizarea a avut ca element esențial, însuși Raportul S.C. SUPERCOM S.A., cu indicatorii de performanță din lunile Iulie, August și Septembrie, transmis la AMRSP cu întârziere, adică în data de 06.11.2015 față de un termen normal din luna Octombrie 2015.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III-2015					
			Iulie		August		Septembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	88	Nr. contracte încheiate	159	Nr. contracte încheiate	173
			Nr. solicitări	88	Nr. solicitări	159	Nr. solicitări	173
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	88	Nr. contracte încheiate în <10zile	159	Nr. contracte încheiate în <10 zile	173
			Nr. total de solicitări	88	Nr. total de solicitări	159	Nr. total de solicitări	173
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		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	46	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	51	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	49
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	46	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	51	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	49
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		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			
	Alte categorii		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 pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	327	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	191	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	317
			Nr. total de solicitări	327	Nr. total de solicitări	191	Nr. total de solicitări	317
	1,1mc menajer	%	Nu este cazul		100		100	
	120 l menajer		100		100			
	240 l menajer		100		100			
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul			
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul			
	240 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul			
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul			
	7 mc		Nu este cazul		Nu este cazul			
	20 mc		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	2	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	4
		Numărul total de reclamații		2	Numărul total de reclamații	4	Numărul total de reclamații	3
Persoane fizice		%	100		100		Nu este cazul	
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul			
Agenți economici			Nu este cazul		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	2	Nr. reclamații justificate	4	Nr. reclamații justificate	3
			Nr. total reclamații	2	Nr. total reclamații	4	Nr. total reclamații	3
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		100			
	Instituții publice		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	2	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	4	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	3
			Nr. total reclamații justificate	2	Nr. total reclamații justificate	4	Nr. total reclamații justificate	3
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		100			
	Instituții publice		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	
	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
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	41,33	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	68,77	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	10,066,77	Cantitatea totală de deșeuri	9631,36	Cantitatea totală de deșeuri	9938,93
	Menajer	%	0,41		0,71		0,54	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru	0,55							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	236,68	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	204,84	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	290,97
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10,066,57	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9631,36	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9938,93
	Total trimestru	%	2,35		2,13		2,93	
			2,47					
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	11890037,71	Valoarea prestației pe activități	11713329,08	Valoarea prestației pe activități	11408134,24
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		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	8576,2	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8371,32	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8712,25
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10066,57	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9631,36	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9938,93
	Total trimestru	%	85,19		86,92		87,66	
			86,58					
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	1490,37	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1260,04	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1226,68
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10066,57	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9631,36	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9938,93
	Menajer	%	14,81		13,08		12,34	
	Stradal							
Total trimestru	13,42							
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		Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	5	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	1	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	2
			Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	1	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		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	5	Nr. reclamații justificate	1	Nr. reclamații justificate	2
			Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	1	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	5	Reclamații rezolvate în <2 zile	1	Reclamații rezolvate în <2 zile	2
			Nr. total de reclamații justificate	5	Nr. total de reclamații justificate	1	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	47074,23	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	19715,2	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	47610,5
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	21525,78	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	22238,9	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	21657,84
		%	218,69	88,65	219,83			
	Total trimestru	174,86						
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	35	Numărul de reclamații privind facturarea	33	Numărul de reclamații privind facturarea	40
			Numărul total de utilizatori	278183	Numărul total de utilizatori	278721	Numărul total de utilizatori	278936
	Persoane fizice	%	0,03	0,026	0,032			
	Asociații de locatari/proprietari		0,0073	0,0082	0,0096			
	Agenți economici		0,05	0,017	0,033			
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		0,013					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile	35	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	33	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	40
			Reclamații privind facturarea	35	Reclamații privind facturarea	33	Reclamații privind facturarea	40
	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	33	Nr. de reclamații justificate	32	Nr. de reclamații justificate	38
			Nr. total reclamații privind facturarea	35	Nr. total reclamații privind facturarea	33	Nr. total reclamații privind facturarea	40
		%	94,29	96,97	95,00			
	Total trimestru	95,37						
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	10489013,75	Valoarea totală a facturilor încasate	10715858,3	Valoarea totală a facturilor încasate	10501963,59
			Valoarea totală a facturilor emise	11890037,71	Valoarea totală a facturilor emise	11713329,08	Valoarea totală a facturilor emise	11408134,24
		%	88,22	91,48	92,06			
	Total trimestru	90,56						
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor emise	11890037,71	Valoarea totală a facturilor emise	11713329,08	Valoarea totală a facturilor emise	11408134,24
		to	Cantitățile de servicii prestate	10066,57	Cantitățile de servicii prestate	9631,36	Cantitățile de servicii prestate	9938,93
	Persoane fizice		2585230,30/6017,16	2212998,06/5775,59	2139753,92/5939,04			
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici							
	Instituții publice		728578,41/1716,32	696587,02/1663,10	727708,47/1668,27			
	Stradal		8576229/2332,86	8803774/2192,68	8619851/2395,40			
	Total trimestru		118,134,99					
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de		Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	17

utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		Nr. total de utilizatori		278183	Nr. total de utilizatori		278721	Nr. total de utilizatori		278936
Persoane fizice		%	0,013		0,017		0,017			
Asociații de locatari/proprietari			0,0032		0,0036		0,0036			
Agenți economici			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
Stradal										
Total trimestru			0,00574							
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	14	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	17	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	17		
			Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	17		
			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	14	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	17	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	17		
			Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	17		
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Asociatii 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	11890037,71	Valoarea totală facturată aferentă activității	11713329,08	Valoarea totală facturată aferentă activității	11408134,24		
		%	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		
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Alte activități		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 tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării, s-a constatat ca operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării indicatorilor de performanță din Raportul S.C. SUPERCOM S.A.

În perioada de **17.11.2015**, respectiv în data de **03.12.2015**, 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 aceste monitorizări, 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 privind 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 în 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.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
-	1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
-	1.2.l. Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.3.a. Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
-	1.3.b. Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.
-	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 în mai puțin de 5 zile lucratoare;
-	1.2.g. Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j. Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m. Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n. Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	2.1.a. Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de către reprezentanții AMRSP următoarele documente:

-	Centralizator solicitari/ modificari contractuale aferent trimestrului III-2015
-	Centralizator reclamatii/sesizari aferent trimestrului III-2015
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului III-2015
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului III-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 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.**

Iulie 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	29	29	100
As.prop./locatari	13	13	100
Op. economici	4	4	100
Total	46	46	100

August 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	32	32	100
As.prop./locatari	16	16	100
Op. economici	4	4	100
Total	51	51	100

Septembrie 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	31	31	100
As.prop./locatari	15	15	100
Op. economici	3	3	100
Total	49	49	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 III-2015, operatorul nu a inregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatiilor sale, astfel 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 prestatiiilor, utilizatorii prestatiiilor nu au avut nimic de reprosat.

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.**

Iulie 2015

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1100l	-	-
120l	37	37
240l	290	290
Total	327	327

August 2015

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1100l	22	22
120l	5	5
240l	164	164
Total	191	191

Septembrie 2015

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1100l	7	7
120l	5	5
240l	305	305
Total	317	317

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati. **Procentul indicatorului este de 100%**, ceea ce inseamna ca operatorul a raspuns afirmativ la toate solicitarile utilizatorilor.

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

Iulie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 10,066,57 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 236,68 tone
august 2015	s-a colectat o cantitate totala de de 9361,36 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 204,84 tone
septembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 9938,93 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 290,97 tone

Procentul indicatorului este de 2,47%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 2,47% 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 reciclată 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 2,47% realizat de catre S.C. SUPERCOM S.A. in trim.III-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tinteii pana in anul 2020.

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

Pe parcursul trimestrului III-2015, nu s-au aplicat penalitati contractuale de catre autoritatile administratiei publice locale.

Referitor la **Indicatorul 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate a inregistrat 8 reclamatii privind calitatea activitatii prestate, asa incat, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul a solutionat toate reclamatiiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.** La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,013%** este unul corect, dar s-au inregistrat 108 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 280.000 de locuitori.

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.** Din verificarile AMRSP s-a constatat ca absolut toate reclamatiiile inregistrate au fost solutionate intr-un termen de 10 zile. **Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.**

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.**

Iulie 2015

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

August 2015

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

Septembrie 2015

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

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2015, s-au inregistrat doar 9 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 9 reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator. **Procentul indicatorului este de 100%.**

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

Iulie 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>	2	2
3	<i>As. proprietari</i>	-	-
4	<i>Operatori economici</i>	-	-

August 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	3
3	<i>As. proprietari</i>	-	-
4	<i>Operatori economici</i>	1	1

Septembrie 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>	3	3

Procentul indicatorului este de 100 %. Faptul ca pe parcursul trimestrului III-2015 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului

de salubritate din zona de operare a S.C. SUPRECOM S.A. a fost de calitate corespunzătoare, iar reclamațiile rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate.**

Nr.crt	Luna	Cantitatea totală de deseuri colectate	Cantitatea de deseuri colectate selectiv	%
1	Iulie 2015	10,066,07	41,33	0,41
2	August 2015	9631,36	68,77	0,71
3	Septembrie 2015	9938,93	53,28	0,54

Din calculele reprezentanților AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 0,55%.

Referitor la **Indicatorul 1.2.j Cantitatea totală de deseuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deseuri colectate;**

Nr. crt	Luna	Cantitatea totală de deseuri colectate lunar (tone)	Cantitatea totală de deseuri colectate lunar pe baza de contract (tone)	%
1	Iulie 2015	10,066,07	8576,2	85,19
2	August 2015	9631,36	8371,32	86,92
3	Septembrie 2015	9938,93	8712,25	87,66

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul III-2015 este de 86,58%.

Referitor la **Indicatorul 1.2.m Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit Justificate.** Reclamațiile înregistrate de la 1.2.l sunt în număr de 8, toate fiind justificate și care așteptau rezolvate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Referitor la **Indicatorul 1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice;**

Iulie 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Număr total de reclamații justificate	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	-	-
2	Persoane fizice	4	4
3	As. proprietari	1	1
4	Operatori economici	-	-

August 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Număr total de reclamații justificate	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	-	-
2	Persoane fizice	1	1
3	As. proprietari	-	-
4	Operatori economici	-	-

Septembrie 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Număr total de reclamații justificate	Nr.total de reclamații rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	-	-
2	Persoane fizice	1	1
3	As. proprietari	-	-
4	Operatori economici	1	1

Procentul indicatorului este de 100%

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

Nr.crt	Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
1	Iulie 2015	21,525,78	47,074,23	218,69
2	August 2015	22,238,9	19,715,2	88,65
3	Septembrie 2015	21,657,84	47,610,5	219,83

Procentul indicatorului este de 174,86%

Referitor la **Indicatorul 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.**Nu s-au inregistrat sesizari scrise privind nerespectarea obligatiilor din licenta.

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