

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. SUPERCOR S.A. în trimestrul IV- 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 februarie 2016, transmis la S.C. SUPERCOR S.A prin adresele nr.340/05.02.2016 și 544/26.02.2016, 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 IV-2015.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV-2015					
			Octombrie		Noiembrie		Decembrie	
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	110	Nr. contracte încheiate	90	Nr. contracte încheiate	80
			Nr. solicitări	110	Nr. solicitări	90	Nr. solicitări	80
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenti 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	110	Nr. contracte încheiate în <10zile	90	Nr. contracte încheiate în <10 zile	80
			Nr. total de solicitări	110	Nr. total de solicitări	90	Nr. total de solicitări	80
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenti 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	45	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	50	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	53
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	45	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	50	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	53
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenti 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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precollectare asigurate	70	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	100	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	2
			Nr. total de solicitări	70	Nr. total de solicitări	100	Nr. total de solicitări	2
	1,1mc menajer	%	100		100		100	
	120 l menajer		100		100			
	240 l menajer		100		Nu este cazul			
	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	1	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	2
Numărul total de reclamații		1			Numărul total de reclamații	2	Numărul total de reclamații	0
Persoane fizice		%	100		100		Nu este cazul	
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul			
Agenti 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	1	Nr. reclamații justificate	2	Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	1	Nr. total reclamații	2	Nr. total reclamații	0
	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		Nu este cazul	
	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	2	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	1	Nr. total reclamații justificate	2	Nr. total reclamații justificate	0
	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		Nu esta cazul	
	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	
	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	65,24	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	52,83	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	29,92
			Cantitatea totală de deșeuri	9,596,63	Cantitatea totală de deșeuri	9,639,33	Cantitatea totală de deșeuri	9,303,33
	Menajer	%	0,68		0,55		0,32	
	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	713,42	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	648,49	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	138,18
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9,596,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9,639,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9,303,33
		%	7,43		6,73		1,49	
	Total trimestru			5,26				
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	10749936,59	Valoarea prestației pe activități	14145611,29	Valoarea prestației pe activități	13283375,47
	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	8246,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8295,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8085,92
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9,596,63	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9,639,31	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9,303,33
		%	85,94		86,06		86,91	
	Total trimestru			86,30				
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	1349,67	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1344	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1217,41
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9,596,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9,639,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9,303,33
	Menajer	%	14,06		13,94		13,09	
	Stradal							
Total trimestru		13,70						
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	3	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	1	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	1
			Nr. total de reclamații	3	Nr. total de reclamații	1	Nr. total de reclamații	1

	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		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	1	Nr. reclamații justificate	2
			Nr. total de reclamații	3	Nr. total de reclamații	1	Nr. total de reclamații	2
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		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	1	Reclamații rezolvate în <2 zile	1
			Nr. total de reclamații justificate	3	Nr. total de reclamații justificate	1	Nr. total de reclamații justificate	1
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul			
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		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	22629,6	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	63553,05	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	21019,44
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	23240,8	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	23267,21	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	23927,46
		%	97,37		273,14		87,85	
	Total trimestru		152,20					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		Numărul de reclamații privind facturarea	29	Numărul de reclamații privind facturarea	31	Numărul de reclamații privind facturarea	37
			Numărul total de utilizatori	279132	Numărul total de utilizatori	279278	Numărul total de utilizatori	279293
	Persoane fizice	%	0,007		0,007		0,032	
	Asociații de locatari/proprietari		0,02		0,03			
	Agenți economici		0,03		0,02			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		0,012					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile	29	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	31	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	37
			Reclamații privind facturarea	29	Reclamații privind facturarea	31	Reclamații privind facturarea	37
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	28	Nr. de reclamații justificate	31	Nr. de reclamații justificate	36
			Nr. total reclamații privind facturarea	29	Nr. total reclamații privind facturarea	31	Nr. total reclamații privind facturarea	37
		%	96,55		100		97,30	
	Total trimestru		97,94					
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	10084936,4	Valoarea totală a facturilor încasate	13111800,78	Valoarea totală a facturilor încasate	2013605,94
			Valoarea totală a facturilor emise	10749936,59	Valoarea totală a facturilor emise	14145611,29	Valoarea totală a facturilor emise	13283375,47
		%	93,81		92,69		15,16	
	Total trimestru		66,03					
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	10749936,9	Valoarea totală a facturilor emise	11713329,08	Valoarea totală a facturilor emise	11408134,24
		to	Cantitățile de servicii prestate	9,596,63	Cantitățile de servicii prestate	9631,36	Cantitățile de servicii prestate	9938,93
	Persoane fizice		1922989,23/5602,49		2286466,84/5409,97		2220058,44/5539,93	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici							
	Instituții publice		729922,36/1626,58		732078,45/1597,06			
	Stradal		8097025/2367,56		11127066/2632,28			
	Total trimestru		133,776,84					
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de		Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	13	Numărul de sesizari scrise	11

utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori			Nr. total de utilizatori	279132	Nr. total de utilizatori	278278	Nr. total de utilizatori	279293
Persoane fizice		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
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			0,00346					
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	5	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	13	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	11
			Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	13	Numărul de sesizari scrise	11
			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	5	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	13	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	11
			Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	13	Numărul de sesizari scrise	11
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți 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
	Total trimestru							
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
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	10749936,59	Valoarea totală facturată aferentă activității	14145611,29	Valoarea totală facturată aferentă activității	13283375,47
		%	0		0		0	
	Total trimestru		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 că la **indicatorul 1.3.e - Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori**, operatorul nu a înțeles că trebuie să respecte formatul bazei de stabilit de comun acord. 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 și nicidecum cumulate. Considerăm că este util pentru operator cât și pentru autoritatea de monitorizare, ca datele din înregistrările operatorului referitoare la acest indicator să fie centralizate în formatul, trimis prin adresa AMRSP nr.1643/21.11.2013 și acceptat de către S.C. SUPERCOM S.A..

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 **16.02.2016 -09.03.2016**, 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 in 10 zile;
-	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.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 in mai putin 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 in mai putin 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 in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deeurilor;

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 IV-2015
-	Centralizator reclamatii/sesizari aferent trimestrului IV-2015
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului IV-2015
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului IV-2015
-	Centralizator gestionare deseuri trim. IV-2015
-	Centralizator sesizari reclamatii trim. IV-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.**

octombrie 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	27	27	100
As.prop./locatari	13	13	100
Op. economici	5	5	100
Total	45	45	100

noiembrie 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	17	17	100
Op. economici	4	4	100
Total	50	50	100

decembrie 2015

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	34	34	100
As.prop./locatari	15	15	100
Op. economici	4	4	100
Total	53	53	100

Procentul indicatorului este de 100%

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.**

octombrie 2015

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1100l	6	6
120l	3	3
240l	61	61
Total	70	70

noiembrie 2015

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1100l	6	6
120l	12	12
240l	82	82
Total	100	100

decembrie 2015

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1100l	2	2
120l	-	-
240l	-	-
Total	2	2

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului IV-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.**

octombrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9,596,63 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 713,42 <i>tone</i>
noiembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de de 9,639,31 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 648,49 <i>tone</i>
decembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 9,303,33 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 138,18 <i>tone</i>

Procentul indicatorului este de 5,26%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 5,26% 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 deșeurilor 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 5,26% realizat de catre S.C. SUPERCOM S.A. in trim.IV-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tinte până in anul 2020. In acest sens vom solicita tuturor operatorilor de salubritate din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea tinte anului 2020.

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 IV-2015, operatorul de salubritate a inregistrat 5 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 este de **0,02%** si nu **0,012%** asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 97 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatiiile le raportam la cei aproximativ 280.000 de utilizatori.

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.**

octombrie 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	Instituti publice	-	-
2	Persoane fizice	1	1
3	As. proprietari	-	-
4	Operatori economici	-	-

noiembrie 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	Instituti publice	-	-
2	Persoane fizice	1	1
3	As. proprietari	-	-
4	Operatori economici	1	1

decembrie 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>	-	-

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-2015, s-au inregistrat doar 3 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 3 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.**

octombrie 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>	-	-

noiembrie 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>	1	1

decembrie 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>	-	-

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-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 corespunzatoare, iar reclamatile rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.**

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea de deseuri colectate selectiv	%
1	<i>Octombrie 2015</i>	9,596,63	65,24	0,68
2	<i>Noiembrie 2015</i>	9,639,31	52,83	0,55
3	<i>Decembrie 2015</i>	9,303,33	29,92	0,32

Din calculele reprezentantilor AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 0,52%.

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

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)	%
---------	------	--	--	---

1	Octombrie 2015	9,596,63	8246,96	85,94
2	Noiembrie 2015	9,639,31	8295,31	86,06
3	Decembrie 2015	9,303,33	8085,92	86,91

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2015 este de **86,30%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate**. Reclamațiile înregistrate de la 1.2.l sunt în număr de 5, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Referitor la **Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice; octombrie 2015**

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

noiembrie 2015

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

decembrie 2015

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
1	Instituții publice	-	-
2	Persoane fizice	-	-
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	Octombrie 2015	23240,8	22629,6	97,37
2	Noiembrie 2015	23267,21	63553,05	273,14
3	Decembrie 2015	21019,44	21019,44	87,85

Procentul indicatorului este de 152,20%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele 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

AMRSP