

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 trimestrul I- 2016

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 mai 2016, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresele nr.1115/04.05.2016 și 1244/17.05.2016, 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 I-2016.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. SUPERCOM S.A. Trim I-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I-2016					
			ianuarie		februarie		martie	
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	94	Nr. contracte încheiate	100	Nr. contracte încheiate	120
			Nr. solicitări	94	Nr. solicitări	100	Nr. solicitări	120
	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 lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	94	Nr. contracte încheiate în <10zile	100	Nr. contracte încheiate în <10 zile	120
			Nr. total de solicitări	94	Nr. total de solicitări	100	Nr. total de solicitări	120
	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	54	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	45	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	52
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	54	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	52
	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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precollectare asigurate	0	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	20	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	25
			Nr. total de solicitări	0	Nr. total de solicitări	20	Nr. total de solicitări	25
	1,1mc menajer	%	Nu este cazul		100		100	
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	240 l menajer		Nu este cazul		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	0	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	1
Numărul total de reclamații		0			Numărul total de reclamații	1	Numărul total de reclamații	0
Persoane fizice		%	Nu este cazul		100		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	
	Total trimestru		100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	0	Nr. reclamații justificate	1	Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	1	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	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	0	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	1	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	1	Nr. total reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu esta cazul			
	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	
			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	
			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	7,51	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	37,159	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	38,307
			Cantitatea totală de deșeuri	6.874,29	Cantitatea totală de deșeuri	8.402,21	Cantitatea totală de deșeuri	9.681,19
	Menajer	%	0,11		0,44		0,40	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		0,33						
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2,37	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	64,8	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	298,64
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	6.874,29	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.402,21	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.681,19
		%	0,03		0,77		3,08	
	Total trimestru			1,47				
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	10944098,25	Valoarea prestației pe activități	12099092,76	Valoarea prestației pe activități	13439000,7
	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	5.999,36	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7206,637	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8292,696
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	6.874,29	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8.402,21	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9.681,19
	Total trimestru	%	87,27		85,77		85,66	
			86,14					
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	874,93	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1195,57	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1388,49
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	6.874,29	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.402,21	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.681,19
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		12,73		14,23		14,34	
	Total trimestru			13,86				
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	27	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	19	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	4
			Nr. total de reclamații	27	Nr. total de reclamații	19	Nr. total de reclamații	4

	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	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	27	Nr. reclamații justificate	19	Nr. reclamații justificate	4
			Nr. total de reclamații	27	Nr. total de reclamații	19	Nr. total de reclamații	4
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	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	27	Reclamații rezolvate în <2 zile	19	Reclamații rezolvate în <2 zile	4
			Nr. total de reclamații justificate	27	Nr. total de reclamații justificate	19	Nr. total de reclamații justificate	4
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici/menajer		100	100	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	711,6	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	11.820,68	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	12.585,2
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	25.246,41	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	30.449,41	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	24.846,91
		%	2,82	38,82	50,65			
	Total trimestru	31,19						
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	30	Numărul de reclamații privind facturarea	32	Numărul de reclamații privind facturarea	39
			Numărul total de utilizatori	279521	Numărul total de utilizatori	279670	Numărul total de utilizatori	279946
	Persoane fizice	%	0,02	0,03	0,03			
	Asociații de locatari/proprietari		0,008	0,008	0,009			
	Agenți economici		0,03	0,02	0,05			
	Instituții publice		Nu este cazul	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	30	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	32	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	39
			Reclamații privind facturarea	30	Reclamații privind facturarea	32	Reclamații privind facturarea	39
	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	31	Nr. de reclamații justificate	36
			Nr. total reclamații privind facturarea	30	Nr. total reclamații privind facturarea	32	Nr. total reclamații privind facturarea	39
		%	100	96,04	92,31			
	Total trimestru	96,04						
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	10462127,66	Valoarea totală a facturilor încasate	11960431,09	Valoarea totală a facturilor încasate	13297063,08
			Valoarea totală a facturilor emise	10944098,25	Valoarea totală a facturilor emise	12099092,76	Valoarea totală a facturilor emise	13439000,07
		%	95,60	98,85	98,94			
	Total trimestru	97,91						
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	10944098,25	Valoarea totală a facturilor emise	12099092,76	Valoarea totală a facturilor emise	13439000,07
		to	Cantitățile de servicii prestate	6.874,29	Cantitățile de servicii prestate	8.402,21	Cantitățile de servicii prestate	9.681,19
	Persoane fizice		2226082,21/4288,62	2167399,52/4629,83	2261090,6/5937,20			
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		641973,04	646751,24/1614,82	669157,7/1695,64			
	Instituții publice							
	Stradal		8076043/1337,12	9284942/2157,56	10508752,4/2048,34			
	Total trimestru		146.176,20					
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizări scrise, raportate la nr. total de		Numărul de sesizări scrise	0	Numărul de sesizări scrise	4	Numărul de sesizari scrise	9

utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori			Nr. total de utilizatori	279521	Nr. total de utilizatori	279670	Nr. total de utilizatori	279946	
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			Nu este cazul		100		100		
Total trimestru			0,00155						
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	0	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	4	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	9	
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	9	
			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	0	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	4	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	9	
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	9	
	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		Nu este cazul		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	
	Total trimestru		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		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	
	Total trimestru		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	10944098,25	Valoarea totală facturată aferentă activității	12099092,76	Valoarea totală facturată aferentă activității	13439000,7	
			%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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.

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 **19.05.2016 -14.06.2016**, 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 deșeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deșeurilor;

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

-	Centralizator reclamatii/ sesizari aferent trimestrului I-2016
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului I-2016
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului I-2016
-	Centralizator gestionare deseuri trim. I-2016

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.**

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	33	33	100
As.prop./locatari	17	17	100
Op. economici	4	4	100
Total	54	54	100

Februarie 2016

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	16	16	100
Op. economici	2	2	100
Total	45	45	100

Martie 2016

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	18	18	100
Op. economici	3	3	100
Total	52	52	100

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la **Indicatorul 1.2.a.-Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.**

Ianuarie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	0	0
240l	0	0
Total	0	0

Februarie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
60l	0	0
120l	0	0
240l	4	4
1,1mc	16	16
Total	20	20

Martie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
60l	0	0
120l	18	18
240l	1	1
1,1mc	6	6
Total	25	25

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului I-2016, 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.**

Ianuarie 2015	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 6.874,29 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 2,37 <i>tone</i>
Februarie 2015	s-a colectat o cantitate totala de de 8.402,21 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 64,8 <i>tone</i>
Martie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 9,681,19 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 298,64 <i>tone</i>

Procentul indicatorului este de 1,47%

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 I-2016, operatorul de salubritate a inregistrat 50 reclamatii privind calitatea activitatii prestate, asa incat, toate reclamatii fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul a solutionat toate reclamatii 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 **0,012%**, asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 101 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatii 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 reclamatii 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.**

Ianuarie 2016

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

februarie 2016

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	-	-

martie 2015

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

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim I-2016, s-au inregistrat doar o reclamatie, 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. O reclamatie inregistrata, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, singura reclamatie fiind rezolvata 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.**

Ianuarie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.b rezolvate <5 zile
1	Instituti publice	-	-
2	Persoane fizice	-	-
3	As. proprietari	-	-

4	Operatori economici	-	-
---	---------------------	---	---

Februarie 2016

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

Martie 2016

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

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2016 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubritate din zona de operare a S.C. SUPRECOM S.A. a fost de calitate corespunzatoare, iar reclamatii 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	Ianuarie 2016	6.874,29	7,51	0,11
2	Februarie 2016	8.402,21	37,159	0,44
3	Martie 2016	9.681,19	38,307	0,40

Din calculele reprezentantilor AMRSP, **valoarea corectă a indicatorului este de 0,33%.**

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(ton)	%
1	Ianuarie 2016	6.874,29	5.999,36	87,27
2	Februarie 2016	8.402,21	7.206,637	85,77
3	Martie 2016	9.681,19	8.292,696	85,66

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul I-2016 este de **86,14%.**

Referitor la **Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate.** Reclamatii inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 50, 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 in mai putin de doua zile calendaristice;**

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	Ianuarie 2016	25246,41	711,6	2,82

2	Februarie 2016	30449,41	11820,68	38,82
3	Martie 2016	24846,91	12585,2	50,65

Procentul indicatorului este de 31,19%

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