

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 II- 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 august 2016, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresele nr.1903/17.08.2016 și 1998/31.08.2016, 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 II-2016.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II-2016					
			aprilie		mai		iunie	
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	97	Nr. contracte încheiate	122	Nr. contracte încheiate	89
			Nr. solicitări	97	Nr. solicitări	122	Nr. solicitări	89
	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	97	Nr. contracte încheiate în <10zile	122	Nr. contracte încheiate în <10 zile	89
			Nr. total de solicitări	97	Nr. total de solicitări	122	Nr. total de solicitări	89
	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	51	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	57	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	60
			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	57	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	60
	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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precollectare asigurate	233	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	186	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	179
			Nr. total de solicitări	233	Nr. total de solicitări	186	Nr. total de solicitări	179
	1,1mc menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	120 l menajer		Nu este cazul		100			
	240 l menajer		Nu este cazul		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	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		Nu este cazul		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.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		Nu este cazul		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	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		Nu este cazul		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	
	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							
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	494,34	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	477	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	271,59
			Cantitatea totală de deșeuri	9.493,43	Cantitatea totală de deșeuri	8.875,55	Cantitatea totală de deșeuri	8.088,66
			5,21 Nu este cazul		5,37 Nu este cazul		3,36 Nu este cazul	
	4,70							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	583,3	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	459,29	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	309,01
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.493,43	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.875,55	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.088,66
			6,14		5,17		3,82	
	5,11							
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	11372804,64	Valoarea prestației pe activități	11398502,84	Valoarea prestației pe activități	11244966,87
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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	8.145,26	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	7.541,699	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6.791,206
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9.493,43	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8.875,55	Cantitatea totală de deșeuri colectată	8.088,66
			85,80		84,97		83,96	
	84,96							
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	1348,17	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1333,85	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1297,45
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.493,43	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.875,55	Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.088,66
			Nu este cazul 14,20		Nu este cazul 15,03		Nu este cazul 16,04	
	15,04							
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	6	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	9	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	9
			Nr. total de reclamații	6	Nr. total de reclamații	9	Nr. total de reclamații	9
			100		100		100	
			100		Nu este cazul		100	

		Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul					
		Instituții publice		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		6	Reclamații rezolvate în <2 zile		9	Reclamații rezolvate în <2 zile		9	
		Nr. total de reclamații justificate		6	Nr. total de reclamații justificate		9	Nr. total de reclamații justificate		9	
	Persoane fizice	%	100		100		100				
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		100				
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul				
	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		31.852,85	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		17.166,96	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		21.700,65	
		Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor		20.778,18	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor		21.260,84	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor		22.281,96	
		%	153,30		80,74		97,39				
	Total trimestru	109,95									
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		34	Numărul de reclamații privind facturarea		36	Numărul de reclamații privind facturarea		44	
		Numărul total de utilizatori		279961	Numărul total de utilizatori		280084	Numărul total de utilizatori		280198	
	Persoane fizice	%	0,01		0,02		0,03				
	Asociații de locatari/proprietari		0,01		0,01		0,01				
	Agenți economici		0,03		0,02		0,02				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		0,014								
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	Reclamații rezolvate în< de 10 zile		34	Reclamații rezolvate în< de 10 zile		36	Reclamații rezolvate în< de 10 zile		44	
		Reclamații privind facturarea		34	Reclamații privind facturarea		36	Reclamații privind facturarea		44	
	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		35	Nr. de reclamații justificate		43	
		Nr. total reclamații privind facturarea		34	Nr. total reclamații privind facturarea		36	Nr. total reclamații privind facturarea		44	
		%	100		96,22		92,31				
	Total trimestru	97,37									
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		11094284,6	Valoarea totală a facturilor încasate		10985570	Valoarea totală a facturilor încasate		7136820,4	
		Valoarea totală a facturilor emise		11174559,84	Valoarea totală a facturilor emise		11310535,64	Valoarea totală a facturilor emise		11438676,87	
		%	99,28		97,13		62,39				
	Total trimestru	86,12									
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		11174559,84	Valoarea totală a facturilor emise		11310535,64	Valoarea totală a facturilor emise		11438676,87
		to	Cantitățile de servicii prestate		9.493,43	Cantitățile de servicii prestate		8.875,55	Cantitățile de servicii prestate		8.088,66
	Persoane fizice		2284813,28/5663,82			2250923,36/5236,95			2304883,9/4771,73		
	Asociații de locatari/proprietari										
	Agenți economici		666250,96/1558,91			654073,08/1547,50			653125,37/1671,17		
	Instituții publice										
	Stradal		8223495,60/2269,12			8405539,20/2091,10			8480667,60/1645,76		
	Total trimestru	128.219,21									
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor										
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	Numărul de sesizari scrise		7	Numărul de sesizari scrise		6	Numărul de sesizari scrise		10	
		Nr. total de utilizatori		279961	Nr. total de utilizatori		280084	Nr. total de utilizatori		280198	
	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		100		100		100	
	Total trimestru		0,00274					
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	7	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	6	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	10
			Numărul de sesizari scrise	7	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	10
	Total trimestru		100		100		100	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	7	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	6	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	10
			Numărul de sesizari scrise	7	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	10
	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 GARANȚAȚI							
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	1174559,84	Valoarea totală facturată aferentă activității	11310535,64	Valoarea totală facturată aferentă activității	11438676,87
	Total trimestru	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			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 operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță. Formatele tabelor bazelor de date sunt conforme, sunt cuprinzătoare și au informații complete.

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 **13.09.2016-20.09.2016**, 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 precollectare 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 reclamatii/ sesizari aferent trimestrului II-2016
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului II-2016
-	Centralizator recipiente precollectare aferent trimestrului II-2016
-	Centralizator gestionare deseuri trim. II-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.**

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.**

Aprilie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
240l	233	233
Total	233	233

Mai 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	7	7
240l	179	179
Total	186	186

iunie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	14	14
240l	165	165
Total	179	179

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

Aprilie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9.493,43 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 583,3 <i>tone</i>
Mai 2016	s-a colectat o cantitate totala de de 8.875,55 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 459,29 <i>tone</i>
Iunie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 98.088,66 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 309,01 <i>tone</i>

Procentul indicatorului este de 5,11%

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 II-2016, operatorul de salubritate a inregistrat 24 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 **0,014%**, asa cum a precizat operatorul.Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 114 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.**

Aprilie 2016

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

Mai 2016

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

Iunie 2016

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

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-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.**

Aprilie 2016

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

Mai 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	-	-

Iunie 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 II-2016 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	aprilie 2016	9.493,43	494,34	5,21
2	Mai 2016	8.875,55	477	5,37
3	Iunie 2016	8.088,66	271,59	3,36

Din calculele reprezentantilor AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 4,70%, ceea ce înseamnă ca procentul indicatorului este corect calculat.

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	Aprilie 2016	9.493,43	8.145,26	85,80
2	Mai 2016	8.875,55	7.541,699	84,97
3	Iunie 2016	8.088,66	6791,206	83,96

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul II-2016 este de **84,96%**.

Referitor la **Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate.** Reclamiile inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 24, 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	Aprilie 2016	20778,18	31852,85	65,23
2	Mai 2016	21260,84	17166,96	123,84
3	Iunie 2016	22281,96	21700,65	102,67

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 97,24% si nu 109,95 asa cum a precizat operatorul. La urma toarea monitorizare se va lua in considerare formula de calcul din adresa nr.1643/21.11.2013 transmisa de catre AMRSP si asumata de catre S.C. SUPERCOM S.A.

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

AMRSP