

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 III- 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 noiembrie 2016, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr.2572/08.11.2016 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 operatorilor de salubritate, prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toată perioada trimestrului III-2016.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III-2016					
			Iulie		August		Septembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	75	Nr. contracte încheiate	57	Nr. contracte încheiate	65
			Nr. solicitări	75	Nr. solicitări	57	Nr. solicitări	65
	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	75	Nr. contracte încheiate în <10zile	57	Nr. contracte încheiate în <10 zile	65
			Nr. total de solicitări	75	Nr. total de solicitări	57	Nr. total de solicitări	65
	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	70	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	60	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	58
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	70	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	60	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	58
	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	11	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	22	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	45
			Nr. total de solicitări	11	Nr. total de solicitări	22	Nr. total de solicitări	45
	1,1mc menajer	%	Nu este cazul		100		100	
	120 l menajer		100		100		Nu este cazul	
	240 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		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		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.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		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		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	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	147,93	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	168,07	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	218,54
			Cantitatea totală de deșeuri	9.620,91	Cantitatea totală de deșeuri	10.797,33	Cantitatea totală de deșeuri	9.803,35
	Menajer	%	1,54		1,56		2,23	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		1,77						
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	47,7	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	165,84	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	28,74
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.620,91	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10.797,33	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.803,35
		%	0,50		1,54		0,29	
	Total trimestru			0,80				
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	11209634,08	Valoarea prestației pe activități	11175432,76	Valoarea prestației pe activități	11181948,16
	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	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8332,52	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9483,081	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8664,166
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9.620,91	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10.797,33	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9.803,35
		%	86,61		87,83		88,38	
	Total trimestru			87,62				
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1288,39	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1314,25	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1139,18
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.620,91	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10.797,33	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.803,35
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		13,39		12,17		11,62	
Total trimestru		12,38						
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	11	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	33	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	11
			Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	11
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	

		100		100		100		
Agenți economici								
Instituții publice		Nu este cazul		100		100		
Total trimestru				100				
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	Nr. reclamații justificate	11	Nr. reclamații justificate	33	Nr. reclamații justificate	11	
		Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	11	
	Persoane fizice	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari	100		100		Nu este cazul		
	Agenți economici	100		100		100		
	Instituții publice/stradal	Nu este cazul		100		100		
	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	11	Reclamații rezolvate în <2 zile	33	Reclamații rezolvate în <2 zile	11	
		Nr. total de reclamații justificate	11	Nr. total de reclamații justificate	33	Nr. total de reclamații justificate	11	
	Persoane fizice	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari	100		100		Nu este cazul		
	Agenți economici/menajer	100		100		100		
	Instituții publice/stradal	Nu este cazul		100		100		
	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	19664,2	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	28074	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	11940,4	
		Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	26508,31	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	27431,03	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	28018,91	
	%	74,18	102,34	42,62				
	Total trimestru			72,82				
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	50	Numărul de reclamații privind facturarea	39	Numărul de reclamații privind facturarea	55	
		Numărul total de utilizatori	280366	Numărul total de utilizatori	280577	Numărul total de utilizatori	280838	
	Persoane fizice	0,04		0,03		0,04		
	Asociații de locatari/proprietari	0,01		0,009		0,01		
	Agenți economici	0,06		0,03		0,05		
	Instituții publice	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru			0,017					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	50	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	39	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	55	
		Reclamații privind facturarea	50	Reclamații privind facturarea	39	Reclamații privind facturarea	55	
	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	48	Nr. de reclamații justificate	37	Nr. de reclamații justificate	52	
		Nr. total reclamații privind facturarea	50	Nr. total reclamații privind facturarea	39	Nr. total reclamații privind facturarea	55	
	%	96,00	94,87	94,55				
	Total trimestru			95,14				
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor încasate	15101509,98	Valoarea totală a facturilor încasate	10944857,68	Valoarea totală a facturilor încasate	11048326,58
			Valoarea totală a facturilor emise	11171664,88	Valoarea totală a facturilor emise	11126863,96	Valoarea totală a facturilor emise	11284676,56
	%	135,18	98,36	97,91				
	Total trimestru			110,46				
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	11171664,88	Valoarea totală a facturilor emise	11126863,96	Valoarea totală a facturilor emise	11284676,56
		to	Cantitățile de servicii prestate	9.620,91	Cantitățile de servicii prestate	10.797,33	Cantitățile de servicii prestate	9.803,35
	Persoane fizice	2272498,56/6228,09		2283467,39/7286,31		2277243,92/6332,30		
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici	655928,32/1442,37		645296,57/1425,69		636183,44/1588,703		
	Instituții publice							
	Stradal	8243238/1950,46		8198100/2085,32		8371249,20/1882,34		
Total trimestru			111.123,23					
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	31	Numărul de sesizari scrise	26	Numărul de sesizari scrise	26	
		Nr. total de utilizatori	280366	Nr. total de utilizatori	280577	Nr. total de utilizatori	280838	
	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	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		100		100		100	
	Total trimestru		0,00986					
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	31	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	26	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	26
			Numărul de sesizari scrise	31	Numărul de sesizari scrise	26	Numărul de sesizari scrise	26
	Total trimestru		100		100		100	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	31	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	26	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	26
			Numărul de sesizari scrise	31	Numărul de sesizari scrise	26	Numărul de sesizari scrise	26
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		100		100		100	
	Total trimestru		100					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ 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	lei	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	11171664,88	Valoarea totală facturată aferentă activității	11126863,96	Valoarea totală facturată aferentă activității	11284676,56
	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 data de **29.11.2016**, 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 aceasta monitorizare, au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare 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 deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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

-	Centralizator reclamatii/ sesizari aferent trimestrului III-2016
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului III-2016
-	Centralizator recipiente precollectare aferent trimestrului III-2016
-	Centralizator gestionare deseuri trim. III-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 precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.**

Iulie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	11	11
Total	11	11

August 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	15	15
1,1 mc	7	7
Total	22	22

Septembrie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
240l	22	22
1,1 mc	23	23
Total	45	45

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

Iulie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9.620,91 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 47,7 <i>tone</i>
August 2016	s-a colectat o cantitate totala de de 10.797,33 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 165,84 <i>tone</i>
Septembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 9.803,35 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 28,74 <i>tone</i>

Procentul indicatorului este de 0,80%

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

Pe parcursul trimestrului III-2016, operatorul de salubritate a inregistrat 55 reclamatii privind calitatea activitatii prestate, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procent de **100%**.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.Este totusi un lucru pozitiv faptul ca a existat un numar mic de reclamatii daca avem in vedere faptul ca exista peste 280.000 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 **0,017%**, asa cum a precizat operatorul.Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 144 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.**

-Iulie 2016-nu a fost cazul

August 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

-Septembrie 2016-nu a fost cazul

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2016, s-a 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.**

-Iulie 2016-nu a fost cazul

August 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	-	-

-Septembrie 2016-nu a fost cazul

Procentul indicatorului este de 100 %.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,

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	Iulie 2016	9.620,91	147,93	1,54
2	August 2016	10.797,33	168,07	1,56
3	Septembrie 2016	9.803,35	218,54	2,23

Din calculele reprezentantilor AMRSP, **valoarea corectă a indicatorului este de 1,77%.La acest capitol-colectarea selectiva-se constata o eficienta extrem de scazuta la acest moment.**

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	Iulie 2016	9.620,91	8.332,52	86,61
2	August 2016	10.797,33	9.483,081	87,83
3	Septembrie 2016	9.803,35	8.664,166	88,38

La acest indicator, valoarea raportată pentru trimestrul III-2016 este de **87,62%.** Diferentele sunt ca urmare a faptului ca utilizatorii inca mai arunca deseurile menajere in locuri neamenajate.

Referitor la **Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate**. Reclamatiiile inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 55, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Chiar daca numarul reclamatiiilor este extrem de mic fata de numarul utilizatorilor, ceea ce s-a reclamat s-a dovedit a fi justificat, recunoscut ca atare de operator.

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 de100%**

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

Nr.crt	Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
1	Iulie 2016	26508,31	19664,2	74,18
2	August 2016	27431,03	28074	102,34
3	Septembrie 2016	28018,91	11940,4	42,62

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 72,82%.

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