

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18;
www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. SUPERCOR S.A. în trimestrul IV- 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 februarie 2017, transmis la S.C. SUPERCOR S.A prin adresele nr.389/13.02.2017 și 443/20.02.2017, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toată perioada trimestrului IV-2016.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV-2016					
			octombrie		noiembrie		decembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	66	Nr. contracte încheiate	65	Nr. contracte încheiate	65
			Nr. solicitări	66	Nr. solicitări	65	Nr. solicitări	65
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenti 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	66	Nr. contracte încheiate în <10zile	65	Nr. contracte încheiate în <10 zile	65
			Nr. total de solicitări	66	Nr. total de solicitări	65	Nr. total de solicitări	
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenti 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	79	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	63	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	70
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	79	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	63	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	70
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenti 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	237	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	425	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	161
			Nr. total de solicitări	237	Nr. total de solicitări	425	Nr. total de solicitări	161
	1,1mc menajer	%	100	100	Nu este cazul			
	120 l menajer		100	100	100			
	240 l menajer		100	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	3
Numărul total de reclamații		0			Numărul total de reclamații	3	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			
Agenti 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	3	Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	3	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	3	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	3	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	
	Nu este cazul							
Total trimestru								
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								
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	162,86	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	168,07	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	218,54
			Cantitatea totală de deșeuri	9.717,50	Cantitatea totală de deșeuri	10.199,16	Cantitatea totală de deșeuri	7.334,75
			1,68		1,65		2,98	
	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
2,02								
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	291,28	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	266,52	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	45,96
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.717,50	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10.199,16	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7.334,75
			3,00		2,61		0,63	
	2,22							
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	10517578,56	Valoarea prestației pe activități	12720791,71	Valoarea prestației pe activități	14519541,32
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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	8.463,17	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8953,123	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6034,384
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9.717,50	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10.199,16	Cantitatea totală de deșeuri colectată	7.334,75
			87,09		87.78		82,27	
	86,05							
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	1.254,33	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1264,04	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1300,37
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9.717,50	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10.199,16	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7.334,75
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	12,91		12,22		17,73			
13,95								
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	17	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	69	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	20
			Nr. total de reclamații	17	Nr. total de reclamații	69	Nr. total de reclamații	20
			100		100		100	
	Nu este cazul		100		100			

		Agenți economici		Nu este cazul		100		100			
		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		17	Nr. reclamații justificate		69	Nr. reclamații justificate		20	
		Nr. total de reclamații		17	Nr. total de reclamații		69	Nr. total de reclamații		20	
	Persoane fizice			100			100			100	
	Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul			100			100	
	Agenți economici	%			100			100			100
	Instituții publice/stradal				100			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		17	Reclamații rezolvate în <2 zile		69	Reclamații rezolvate în <2 zile		20	
		Nr. total de reclamații justificate		17	Nr. total de reclamații justificate		69	Nr. total de reclamații justificate		20	
	Persoane fizice			100			100			100	
	Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul			100			100	
	Agenți economici/menajer	%			100			100			100
	Instituții publice/stradal				100			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		25920,5	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		37580,58	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		18152	
		Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor		28248,92	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor		29928,26	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor		29584,2	
		%	91,76		125,57		61,36				
	Total trimestru						93,04				
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		57	Numărul de reclamații privind facturarea		50	Numărul de reclamații privind facturarea		61	
		Numărul total de utilizatori		280877	Numărul total de utilizatori		280788	Numărul total de utilizatori		280464	
	Persoane fizice			0,05			0,04			0,05	
	Asociații de locatari/proprietari			0,01			0,01			0,014	
	Agenți economici	%			0,13			0,06			0,08
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul				
Total trimestru						0,020					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	Reclamații rezolvate în< de 10 zile		57	Reclamații rezolvate în< de 10 zile		50	Reclamații rezolvate în< de 10 zile		61	
		Reclamații privind facturarea		57	Reclamații privind facturarea		50	Reclamații privind facturarea		61	
	Persoane fizice			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		53	Nr. de reclamații justificate		46	Nr. de reclamații justificate		56	
		Nr. total reclamații privind facturarea		57	Nr. total reclamații privind facturarea		50	Nr. total reclamații privind facturarea		61	
		%	92,28		92,00		91,80				
	Total trimestru						92,26				
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		10152952,75	Valoarea totală a facturilor încasate		10714828,58	Valoarea totală a facturilor încasate		14432329,99	
		Valoarea totală a facturilor emise		10592970,96	Valoarea totală a facturilor emise		10829406,91	Valoarea totală a facturilor emise		16454302,52	
		%	95,85		98,94		87,71				
	Total trimestru						93,20				
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	10592970,96	Valoarea totală a facturilor emise		10829406,91	Valoarea totală a facturilor emise		16454302,52	
		to	Cantitățile de servicii prestate	9.717,50	Cantitățile de servicii prestate		10.199,16	Cantitățile de servicii prestate		7.334,75	
	Persoane fizice			2248620,6/6001,27		2242327,87/6134,90		2286826,42/4037,68			
	Asociații de locatari/proprietari										
	Agenți economici			676590,56/1611,21		686952,24/1864,88		666039,7/1700,67			
	Instituții publice										
	Stradal			7667759,80/2105,02		7900126,80/2085,32		13531436,40/1596,34			
Total trimestru						138.989,79					
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		18	Numărul de sesizari scrise		18	Numărul de sesizari scrise		9	
		Nr. total de utilizatori		280877	Nr. total de utilizatori		280788	Nr. total de utilizatori		280464	
	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		0,00534					
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	18	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	18	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	9
			Numărul de sesizari scrise	18	Numărul de sesizari scrise	18	Numărul de sesizari scrise	9
	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	18	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	18	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	9
			Numărul de sesizari scrise	18	Numărul de sesizari scrise	18	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	
	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	10592970,96	Valoarea totală facturată aferentă activității	108294406,91	Valoarea totală facturată aferentă activității	16454302,52
	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 **21.02.2017-09.03.2017**, 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 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 IV-2016
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului IV-2016
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului IV-2016
-	Centralizator gestionare deseuri trim. IV-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.**

Octombrie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	5	5
240l	216	216
1,1mc	16	16
total	237	237

Noiembrie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	15	15
240l	402	402
1,1mc	8	8
total	425	425

Decembrie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	8	8
240l	153	153
Total	161	161

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

Octombrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9.717,50 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 219,28 <i>tone</i>
Noiembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de de 10.199,16 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 266,52 <i>tone</i>
Decembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 7.334,75 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 45,96 <i>tone</i>

Procentul indicatorului este de 2,22%

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

Pe parcursul trimestrului IV-2016, operatorul de salubritate a inregistrat 106 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 **0,020%**, asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 168 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.**

Octombrie 2016

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

Noiembrie 2016

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

Decembrie 2016

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

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-2016, s-au inregistrat doar 3 reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Trei reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor,**Procentul indicatorului este de 100%.**

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

Octombrie 2016

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

Noiembrie 2016

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

Decembrie 2016

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

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-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	Octombrie 2016	9.717,50	162,86	1,68
2	Noiembrie 2016	10.199,16	168,07	1,65
3	Decembrie 2016	7.334,75	218,54	2,98

Din calculele reprezentantilor AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 2,02%, 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	Octombrie 2016	9.717,50	8.463,17	87,09
2	Noiembrie 2016	10.199,16	8953,123	87,78
3	Decembrie 2016	7.334,75	6034,384	82,27

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2016 este de **86,05%**.

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 106, 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	Octombrie 2016	28.248,92	25.920,5	91,76
2	Noiembrie 2016	29.928,26	37.580,58	125,57
3	Decembrie 2016	29.584,2	18.152	61,36

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 93,04%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. SUPERCOR S.A.:

Ștefan RUSU

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. SUPERCOR 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