

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

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



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. SUPERCOM S.A. în trimestrul I- 2017

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna mai 2017, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresele nr.1155/08.05.2017 și 1235/17.05.2017, 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 I-2017.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. SUPERCOM S.A. Trim I-2017

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I-2017					
			ianuarie		februarie		martie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	78	Nr. contracte încheiate	102	Nr. contracte încheiate	121
			Nr. solicitări	78	Nr. solicitări	102	Nr. solicitări	121
	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	78	Nr. contracte încheiate în <10zile	102	Nr. contracte încheiate în <10 zile	121
			Nr. total de solicitări	78	Nr. total de solicitări	102	Nr. total de solicitări	121
	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	79	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	71	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	79
			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	71	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	79
	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	79	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	176	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	78
			Nr. total de solicitări	79	Nr. total de solicitări	176	Nr. total de solicitări	78
	1,1mc menajer	%	100		100		100	
	120 l menajer		Nu este cazul		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	2	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0
			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	2	Numărul total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		100					

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	0	Nr. reclamații justificate	2	Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	2	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	2	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	2	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		Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	152,11	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	192,08	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	249,19
			Cantitatea totală de deșeuri	7028,94	Cantitatea totală de deșeuri	7412,34	Cantitatea totală de deșeuri	9845,67
	Menajer	%	2,16		2,59		2,53	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	2,44						
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	121,58	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	308,6	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	298,72
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	7028,94	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7412,34	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9845,67
		%	1,73		4,16		3,03	
			Total trimestru	3,00				
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	12028880,52	Valoarea prestației pe activități	11076150,67	Valoarea prestației pe activități	13185950,38
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată		Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6714,21	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	6531,197	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8654,123
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	7028,94	Cantitatea totală de deșeuri colectată	7412,34	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9845,67
		%	95,52		88,11		87,90	
			Total trimestru	90,17				
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	314,73	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	881,14	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1191,55
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	7028,94	Cantitatea totală de deșeuri colectate	7412,34	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9845,67
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		4,48		11,89		12,10	
	Total trimestru	9,83						
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	115	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	13	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	47
			Nr. total de reclamații	115	Nr. total de reclamații	13	Nr. total de reclamații	47
	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	100	100
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate 115	Nr. reclamații justificate 13	Nr. reclamații justificate 47
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici	%	100	100	100
	Instituții publice/stradal		100	100	100
	Total trimestru		100	100	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 115	Reclamații rezolvate în <2 zile 13	Reclamații rezolvate în <2 zile 47
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici/menajer	%	100	100	100
	Instituții publice/stradal		100	100	100
	Total trimestru		100	100	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 9397,2	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile 17569,6	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile 29928,5
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor 30276,65	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor 29424,99	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor 33433,78
		%	31,04	59,71	89,52
	Total trimestru		61,09	61,09	61,09
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 66	Numărul de reclamații privind facturarea 51	Numărul de reclamații privind facturarea 64
	Persoane fizice		0,06	0,05	0,05
	Asociații de locatari/proprietari		0,01	0,01	0,013
	Agenți economici	%	0,011	0,08	0,13
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Total trimestru		0,022	0,022	0,022
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile 66	Reclamații rezolvate în< de 10 zile 51	Reclamații rezolvate în< de 10 zile 64
	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	100	100
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate 62	Nr. de reclamații justificate 46	Nr. de reclamații justificate 56
			Nr. total reclamații privind facturarea 66	Nr. total reclamații privind facturarea 51	Nr. total reclamații privind facturarea 64
		%	93,94	90,20	87,50
	Total trimestru		90,61	90,61	90,61
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 8575495,96	Valoarea totală a facturilor încasate 11913145,04	Valoarea totală a facturilor încasate 17007579,7
			Valoarea totală a facturilor emise 11973799,33	Valoarea totală a facturilor emise 10083487,18	Valoarea totală a facturilor emise 13678170,08
		%	71,62	118,15	124,34
	Total trimestru		104,93	104,93	104,93
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 11973799,33	Valoarea totală a facturilor emise 10083487,18	Valoarea totală a facturilor emise 13678170,08
		to	Cantitățile de servicii prestate 7028,94	Cantitățile de servicii prestate 7412,34	Cantitățile de servicii prestate 9845,67
	Persoane fizice		2196610,85/4971,64	2185977,85/4428,71	2323552,21/5358,04
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici		634702,55/1251,83	541400,57/1429,61	582333,27/1780,87
	Instituții publice				
	Stradal		9142485,93/805,4	7356108,76/1554,02	10772284,6/2706,76
	Total trimestru		147138,49	147138,49	147138,49
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 4	Numărul de sesizari scrise 29	Numărul de sesizari scrise 12
			Nr. total de utilizatori 280127	Nr. total de utilizatori 280026	Nr. total de utilizatori 279835
	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		0,00536					
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	4	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	29	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	12
			Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	29	Numărul de sesizari scrise	12
			100		100		100	
	Total trimestru	100						
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	4	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	29	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	12
			Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	29	Numărul de sesizari scrise	12
	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 GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	%	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	%	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	%	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității		Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	11973799,33	Valoarea totală facturată aferentă activității	10083487,18	Valoarea totală facturată aferentă activității	13678170,08
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	%	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări despre informațiile din bazele de date și a formatelor tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

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 08.06.2017, 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 I-2017
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului I-2017
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului I-2017
-	Centralizator gestionare deseuri trim. I-2017

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.**
ianuarie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
240l	69	69
1,1mc	10	10
total	79	79

Februarie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	18	18
240l	126	126
1,1mc	32	32
total	176	176

Martie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	56	56
240l	18	18
1,1 mc	4	4
Total	78	78

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului I-2017, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati.

Procentul indicatorului este de 100%, ceea ce inseamna ca operatorul a raspuns afirmativ la toate solicitarile utilizatorilor.

Referitor la **Indicatorul 1.2.h-Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	7028,94 tone
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	121,58 tone
Februarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	7412,34 tone
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	308,6 tone
Martie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	9845,67tone
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	298,72 tone

Procentul indicatorului este de 3,00%

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

Pe parcursul trimestrului I-2017, operatorul de salubritate a inregistrat 175 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 **0,022%**, asa cum a precizat operatorul.Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 181 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.**

Ianuarie 2017-nu a fost cazul

Februarie 2017

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

Martie-2017-nu a fost cazul

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim I-2017, s-au inregistrat doar o reclamata, 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.**

Ianuarie 2017-nu a fost cazul

Februarie 2017

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	2	2
3	As. proprietari	-	-
4	Operatori economici	-	-

Martie 2017-nu a fost cazul

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2017 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. au 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.**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	152,11 tone
Cantitatea totala de deseuri colectate	7028,94 tone
Februarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	192,08 tone
Cantitatea totala de deseuri colectate	7412,34 tone
Martie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	249,19 tone
Cantitatea totala de deseuri colectate	9845,67 tone

Din calculele reprezentantilor AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 2,44%, La acest capitol se constata o eficienta extrem de scazuta in acest moment.

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

Ianuarie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract</i>	<i>6714,21tone</i>
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	<i>7028,94tone</i>
Februarie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract</i>	<i>6531,197tone</i>
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	<i>7412,34tone</i>
Martie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract</i>	<i>8654,123tone</i>
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	<i>9845,67tone</i>

La acest indicator, valoarea raportată pentru trimestrul I-2017 este de **90,17%**. 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. I) care s-au dovedit justificate**. Reclamatii inregistrate de la 1.2.I sunt in numar de 175, 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.**

Ianuarie 2017	
<i>Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile</i>	<i>9397,2</i>
<i>Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor</i>	<i>30276,65</i>
Februarie 2017	
<i>Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile</i>	<i>17569,6</i>
<i>Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor</i>	<i>29424,99</i>
Martie 2017	
<i>Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile</i>	<i>29928,5</i>
<i>Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor</i>	<i>33433,78</i>

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 61,09%

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