

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna august 2017, transmis la S.C. SUPERCOR S.A prin adresa nr.1975/17.08.2017, personalul Compartimentului de Salubritate-Eco Igienizare, a efectuat la sediul operatorului verificari privind modul in care au fost calculate si evaluate performantele serviciilor de salubritate prestate si oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toata perioada trimestrului II-2017.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II-2017						
			aprilie		mai		iunie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	57	Nr. contracte încheiate	67	Nr. contracte încheiate	44	
			Nr. solicitări	57	Nr. solicitări	67	Nr. solicitări	44	
	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	57	Nr. contracte încheiate în <10zile	67	Nr. contracte încheiate în <10 zile	44	
			Nr. total de solicitări	57	Nr. total de solicitări	67	Nr. total de solicitări	44	
	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	57	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	87	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	92	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	57	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	87	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	92	
	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	18	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	566	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	344	
			Nr. total de solicitări	18	Nr. total de solicitări	566	Nr. total de solicitări	344	
	1,1mc menajer	%	100	100	100				
	120 l menajer		100	100	Nu este cazul				
	240 l menajer		Nu este cazul	100	100				
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	120 l reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	240 l reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	4 mc		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	7 mc		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	20 mc		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	1	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
Numărul total de reclamații		0			Numărul total de reclamații	1	Numărul total de reclamații	0	
Persoane fizice		%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul				
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul	100	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	1	Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	1	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		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		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		100		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	240,57	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	217,1	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	197,94
			Cantitatea totală de deșeuri	8670,42	Cantitatea totală de deșeuri	10197,95	Cantitatea totală de deșeuri	9740,37
	Menajer	%	2,77		2,13		2,03	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		2,29						
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	370,48	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	233,96	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	172,05
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8670,42	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10197,95	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9740,37
		%	4,27		2,29		1,77	
	Total trimestru		2,71					
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	10964918,76	Valoarea prestației pe activități	11186441,29	Valoarea prestației pe activități	10959193,08
	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	7323,65	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8828,818	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8482,869
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	8670,42	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10197,95	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9740,37
		%	84,47		86,57		87,09	
	Total trimestru		86,11					
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	1346,77	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1369,13	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1257,5
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8670,42	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10197,95	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9740,37
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		15,53		13,43		12,91	
Total trimestru		13,89						
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	27	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	16	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	56
			Nr. total de reclamații	27	Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	56
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	

		Agenți economici		100		100		
		Instituții publice		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	27	Nr. reclamații justificate	16	Nr. reclamații justificate	56	
		Nr. total de reclamații	27	Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	56	
	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						
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	Reclamații rezolvate în <2 zile	27	Reclamații rezolvate în <2 zile	16	Reclamații rezolvate în <2 zile	56	
		Nr. total de reclamații justificate	27	Nr. total de reclamații justificate	16	Nr. total de reclamații justificate	56	
	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						
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	2039,6	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	53954,84	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	32988,81	
		Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	33799,93	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	31245,78	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	33086,28	
	%	6,03		172,68		99,71		
	Total trimestru	90,68						
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	55	Numărul de reclamații privind facturarea	43	Numărul de reclamații privind facturarea	57	
		Numărul total de utilizatori	279618	Numărul total de utilizatori	279624	Numărul total de utilizatori	279557	
	Persoane fizice	0,04		0,04		0,05		
	Asociații de locatari/proprietari	0,01		0,009		0,011		
	Agenți economici	0,13		0,06		0,08		
	Instituții publice	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru	0,018							
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	55	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	43	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	57	
		Reclamații privind facturarea	55	Reclamații privind facturarea	43	Reclamații privind facturarea	57	
	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	51	Nr. de reclamații justificate	39	Nr. de reclamații justificate	52	
		Nr. total reclamații privind facturarea	55	Nr. total reclamații privind facturarea	43	Nr. total reclamații privind facturarea	57	
	%	92,73		90,70		91,23		
	Total trimestru	91,61						
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	8871704,48	Valoarea totală a facturilor încasate	10701173,29	Valoarea totală a facturilor încasate	10917357,47	
		Valoarea totală a facturilor emise	11443246,4	Valoarea totală a facturilor emise	10945250,9	Valoarea totală a facturilor emise	11089575,43	
	%	77,53		97,77		98,45		
	Total trimestru	91,08						
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	11443246,4	Valoarea totală a facturilor emise	10945250,9	Valoarea totală a facturilor emise	11089575,43
		to	Cantitățile de servicii prestate	8670,42	Cantitățile de servicii prestate	10197,95	Cantitățile de servicii prestate	9740,37
	Persoane fizice	2265700,11/5167,63		2141339,55/5886,61		2040842,97/5420,16		
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici	628930,2/1370,85		580179,54/1956,90		643682,73/1821,53		
	Instituții publice							
	Stradal	8548616,09/2131,93		8223731,81/2354,43		8405049,73/2498,68		
Total trimestru	117020,44							
1.4								
Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor								
1.4.a	Numărul de sesizări scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	20	Numărul de sesizari scrise	23	
		Nr. total de utilizatori	279618	Nr. total de utilizatori	279624	Nr. total de utilizatori	279557	
	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		0,00787					
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	23	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	20	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	23
			Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	20	Numărul de sesizari scrise	23
			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	23	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	20	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	23
			Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	20	Numărul de sesizari scrise	23
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		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	11443246,4	Valoarea totală facturată aferentă activității	10945250,9	Valoarea totală facturată aferentă activității	11089575,43
		%	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 30.08.2017, 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 deeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deeurilor;

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

-	Centralizator reclamatii/ sesizari aferent trimestrului II-2017
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului II-2017
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului II-2017
-	Centralizator gestionare deseuri trim. II-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 pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.**

aprilie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	16	16
1,1mc	2	2
total	18	18

mai 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	32	32
240l	517	517
1,1mc	17	17
total	566	566

iunie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
240l	341	341
1,1 mc	3	3
Total	344	344

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

Aprilie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	8670,42
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	370,48
Mai 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	10197,95
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	233,96
Iunie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	9740,37
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	172,05

Procentul indicatorului este de 2,71%

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

Pe parcursul trimestrului II-2017, operatorul de salubritate a inregistrat 99 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 **0,018%**, asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 155 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatiiile le raportam la cei aproximativ 280.000 de utilizatori.

Referitor la **Indicatorul 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.** Din verificarile AMRSP s-a constatat ca absolut toate reclamatiiile inregistrate au fost solutionate intr-un termen de 10 zile. **Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.**

Referitor la **Indicatorul 1.2.b-Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.**

Aprilie 2017-nu a fost cazul

Mai 2017

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

Iunie -2017-nu a fost cazul

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

Aprilie 2017-nu a fost cazul

Mai 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	-	-
3	As. proprietari	1	1
4	Operatori economici	-	-

Iunie 2017-nu a fost cazul

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului II-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 reclamatiiile rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.**

Aprilie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	240,57
Cantitatea totala de deseuri colectate	8670,42
Mai 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	217,1
Cantitatea totala de deseuri colectate	10197,95
Iunie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	197,94
Cantitatea totala de deseuri colectate	9740,37

Din calculele reprezentantilor AMRSP, **valoarea corectă a indicatorului este de 2,29%, 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;**

Aprilie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	7323,65
Cantitatea totala de deseuri colectate	8670,42
Mai 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	8828,818
Cantitatea totala de deseuri colectate	10197,95
Iunie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	8482,869
Cantitatea totala de deseuri colectate	9740,37

La acest indicator, valoarea raportată pentru trimestrul II-2017 este de **86,11%**. 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 99, 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.**

Aprilie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	2039,6
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	33799,93
Mai 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	53954,84
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	31245,78
Iunie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	32988,81
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	33086,28

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 90,68%

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

Corina SALAGEAN

specialist reglementari

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

Corina SALAGEAN
Specialist reglementari

AMRSP