

In conformitate cu atributiile 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 si a programului de monitorizare stabilit pentru luna noiembrie 2017, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresele nr. 2957/27.11.2017 si 2958/27.11.2017, 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 III-2017.

INDICATORI DE PERFORMANTA S.C. SUPERCOM S.A. Trim III-2017

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III-2017					
			iulie		august		septembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	51	Nr. contracte încheiate	35	Nr. contracte încheiate	40
			Nr. solicitări	51	Nr. solicitări	35	Nr. solicitări	40
	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	51	Nr. contracte încheiate în <10zile	35	Nr. contracte încheiate în <10 zile	40
			Nr. total de solicitări	51	Nr. total de solicitări	35	Nr. total de solicitări	40
	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	73	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	86	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	88
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	73	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	86	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	88
	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	248	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	199	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	439
			Nr. total de solicitări	248	Nr. total de solicitări	199	Nr. total de solicitări	439
	1,1mc menajer	%	Nu este cazul	100	100			
	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	1	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0
Numărul total de reclamații		1			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0
Persoane fizice		%	100	Nu este cazul	Nu este cazul			
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
Agenti economici			Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
Instituții publice			Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			

	Total trimestru		100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	1	Nr. reclamații justificate	0	Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	1	Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	100		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	
	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	1	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	1	Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	100		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 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	197,94	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	171,11	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	139,45
			Cantitatea totală de deșeuri	10596,34	Cantitatea totală de deșeuri	10619,39	Cantitatea totală de deșeuri	9548,60
	Menajer	%	1,87		1,61		1,46	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		1,65					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	24,26	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	308,68	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	210,26
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10596,34	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10619,39	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9548,60
		%	0,23		2,91		2,20	
	Total trimestru		1,77					
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	11126129,26	Valoarea prestației pe activități	11262378,75	Valoarea prestației pe activități	10764367,14
	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	9332,10	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9454,571	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8478,724
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10596,34	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10619,39	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9548,60
		%	88,07		89,03		88,80	
	Total trimestru		88,63					
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	1264,24	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1164,82	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1069,88
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10596,43	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10619,39	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9548,60
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		11,93		10,97		11,20	
	Total trimestru		11,37					
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	34	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	42	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	30
			Nr. total de reclamații	34	Nr. total de reclamații	42	Nr. total de reclamații	30
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	

	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	34	Nr. reclamații justificate	42	Nr. reclamații justificate	30
			Nr. total de reclamații	34	Nr. total de reclamații	42	Nr. total de reclamații	30
	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	34	Reclamații rezolvate în <2 zile	42	Reclamații rezolvate în <2 zile	30
			Nr. total de reclamații justificate	34	Nr. total de reclamații justificate	42	Nr. total de reclamații justificate	30
	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	13198,29	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	32527,94	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	27985,71
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	33948,08	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	34911,27	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	35164,74
		%	38,88	93,17	79,58			
	Total trimestru	70,86						
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	52	Numărul de reclamații privind facturarea	46	Numărul de reclamații privind facturarea	49
			Numărul total de utilizatori	279565	Numărul total de utilizatori	279672	Numărul total de utilizatori	279755
	Persoane fizice	%	0,05	0,05	0,05			
	Asociații de locatari/proprietari		0,01	0,007	0,008			
	Agenți economici		0,09	0,03	0,06			
	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	52	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	46	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	49
			Reclamații privind facturarea	52	Reclamații privind facturarea	46	Reclamații privind facturarea	49
	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	49	Nr. de reclamații justificate	44	Nr. de reclamații justificate	45
			Nr. total reclamații privind facturarea	52	Nr. total reclamații privind facturarea	46	Nr. total reclamații privind facturarea	49
		%	94,23	95,65	91,84			
	Total trimestru	93,88						
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	10911743,17	Valoarea totală a facturilor încasate	11009694,88	Valoarea totală a facturilor încasate	8752252,1
			Valoarea totală a facturilor emise	11123486,27	Valoarea totală a facturilor emise	11233748,54	Valoarea totală a facturilor emise	10941014,31
		%	98,10	98,01	79,99			
Total trimestru	92,12							
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor emise	11123486,27	Valoarea totală a facturilor emise	11233748,54	Valoarea totală a facturilor emise	10941014,31
		to	Cantitățile de servicii prestate	10596,34	Cantitățile de servicii prestate	10619,39	Cantitățile de servicii prestate	9548,60
	Persoane fizice		2231082,50/6312,90		2347673,72/6629,27		2074607,92/5450,63	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		656461,37/1782,24		580179,54/1735,94		643682,73/1745,793	
	Instituții publice							
	Stradal		8235942,40/2501,20		8223731,81/2254,18		8251708,71/2352,18	
	Total trimestru		108236,54					
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	30	Numărul de sesizari scrise	40	Numărul de sesizari scrise	47
			Nr. total de utilizatori	279565	Nr. total de utilizatori	279672	Nr. total de utilizatori	279755
	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		0,01395					
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	30	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	40	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	47
			Numărul de sesizari scrise	30	Numărul de sesizari scrise	40	Numărul de sesizari scrise	47
			100		100		100	
	Total trimestru	100						
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	30	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	40	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	47
			Numărul de sesizari scrise	30	Numărul de sesizari scrise	40	Numărul de sesizari scrise	47
	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	11123486,27	Valoarea totală facturată aferentă activității	11233748,54	Valoarea totală facturată aferentă activității	1094101,31
		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 09.01.2018 și 11.01.2018, 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 III-2017
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului III-2017
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului III-2017
-	Centralizator gestionare deseuri trim. III-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.**

Iulie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120 l	3	3
240 l	245	245
total	248	248

August 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120 l	20	20
240 l	171	171
1,1mc	8	8
total	199	199

Septembrie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120 l	55	55
240 l	342	342
1,1 mc	42	42
Total	439	439

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

Iulie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	10596,34
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	24,26
August 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	10619,39
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	308,68
Septembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	9548,60
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	210,26

Procentul indicatorului este de 1,77%

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 III-2017, 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 **0,018%**, asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 147 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 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.**

Julie 2017

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

August-2017-nu a fost cazul

Septembrie-2017-nu a fost cazul

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2017, s-au inregistrat doar o reclamatie, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.O reclamatie inregistrata, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor.

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.**

Julie 2017

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>	1	1
3	<i>As. proprietari</i>	-	-
4	<i>Operatori economici</i>	-	-

August-2017-nu a fost cazul

Septembrie-2017-nu a fost cazul

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului III-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.**

Julie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv</i>	197,94
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	10596,34
August 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv</i>	171,11
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	10619,39
Septembrie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv</i>	139,45
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	9548,60

Din calculele reprezentantilor AMRSP, **valoarea corectă a indicatorului este de 1,65%. 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;**

Iulie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	9332,10
Cantitatea totala de deseuri colectate	10596,34
August 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	9454,571
Cantitatea totala de deseuri colectate	10619,39
Septembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	8478,724
Cantitatea totala de deseuri colectate	9548,60

La acest indicator, valoarea raportată pentru trimestrul III-2017 este de 88,63%. 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.** Reclamiile 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.**

Iulie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	13198,29
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	33948,08
August 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	32527,94
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	34911,27
Septembrie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	27985,71
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35164,74

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 70,86%

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