

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Salubritate, Eco Igienizare si Cimitire

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 IV- 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 februarie 2018, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresele nr. 356/12.02.2018 și nr. 602/12.03.2018, personalul Compartimentului Salubritate, Eco Igienizare și Cimitire, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toată perioada trimestrului IV-2017.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV-2017					
			octombrie		noiembrie		decembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	120	Nr. contracte încheiate	104	Nr. contracte încheiate	75
			Nr. solicitări	120	Nr. solicitări	104	Nr. solicitări	75
	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	120	Nr. contracte încheiate în <10zile	104	Nr. contracte încheiate în <10 zile	75
			Nr. total de solicitări	120	Nr. total de solicitări	104	Nr. total de solicitări	75
	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	65	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	76	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	79
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	65	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	76	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	155	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	55	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	18
			Nr. total de solicitări	155	Nr. total de solicitări	55	Nr. total de solicitări	18
	1,1mc menajer	%	100		100		100	
	120 l menajer		100		100		Nu este cazul	
	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	1	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0
			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	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	0	Nr. reclamații justificate	1	Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	1	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		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	
			Nu este cazul					
	Total trimestru							
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			Nu este cazul					
	Total trimestru							
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	242,52	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	274,79	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	236,61
			Cantitatea totală de deșeuri	10168,64	Cantitatea totală de deșeuri	10382,64	Cantitatea totală de deșeuri	9442,76
	Menajer	%	2,38		2,65		2,51	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		2,51					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	249,22	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	270,72	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	122,2
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10168,64	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10382,64	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9442, 76
		%	2,45		2,61		1,29	
	Total trimestru			2,14				
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	10655990,21	Valoarea prestației pe activități	12682817,62	Valoarea prestației pe activități	14092640,46
	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	9126,44	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9356,75	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8245,407
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10168,64	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10382,64	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9442,76
		%	89,75		90,12		87,32	
	Total trimestru			89,11				
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	1042,2	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1025,89	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1197,35
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10168,64	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10382,64	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9442,76
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		10,25		9,88		12,68	
	Total trimestru		10,89					
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	99	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	98	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	16
			Nr. total de reclamații	99	Nr. total de reclamații	98	Nr. total de reclamații	16
	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 99 Nr. total de reclamații	Nr. reclamații justificate 98 Nr. total de reclamații	Nr. reclamații justificate 16 Nr. total de reclamații
	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 99 Nr. total de reclamații justificate	Reclamații rezolvate în <2 zile 98 Nr. total de reclamații justificate	Reclamații rezolvate în <2 zile 16 Nr. total de reclamații justificate
	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 32280,6 Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile 23739,87 Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile 21584,42 Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor
		%	92,87	67,52	60,77
	Total trimestru		73,60	73,60	73,60
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 33 Numărul total de utilizatori	Numărul de reclamații privind facturarea 40 Numărul total de utilizatori	Numărul de reclamații privind facturarea 28 Numărul total de utilizatori
	Persoane fizice		0,05	0,04	0,04
	Asociații de locatari/proprietari		0,001	0,003	0,002
	Agenți economici	%	0,02	0,06	0,06
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Total trimestru		0,012	0,012	0,012
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile 33 Reclamații privind facturarea	Reclamații rezolvate în< de 10 zile 40 Reclamații privind facturarea	Reclamații rezolvate în< de 10 zile 28 Reclamații privind facturarea
	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 32 Nr. total reclamații privind facturarea	Nr. de reclamații justificate 36 Nr. total reclamații privind facturarea	Nr. de reclamații justificate 24 Nr. total reclamații privind facturarea
		%	96,97	90,00	85,71
	Total trimestru		91,09	91,09	91,09
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 12565497,49 Valoarea totală a facturilor emise	Valoarea totală a facturilor încasate 10198640,6 Valoarea totală a facturilor emise	Valoarea totală a facturilor încasate 10914784,67 Valoarea totală a facturilor emise
		%	116,94	95,12	77,02
	Total trimestru		94,50	94,50	94,50
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 10745648,38 Cantitățile de servicii prestate	Valoarea totală a facturilor emise 10721710,71 Cantitățile de servicii prestate	Valoarea totală a facturilor emise 14172255,03 Cantitățile de servicii prestate
	Persoane fizice		2064420,62/5291,52	2224091,06/5189,29	2135001,44/4686,08
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici		647699,60/1925,18	679781,37/1930,54	678492,96/1724,275
	Instituții publice				
	Stradal		8033528,16/2951,94	7817838,28/3262,82	11358760,63/3032,40
	Total trimestru		118822,35	118822,35	118822,35
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 34 Nr. total de utilizatori	Numărul de sesizari scrise 26 Nr. total de utilizatori	Numărul de sesizari scrise 20 Nr. total de utilizatori
	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		0,00953					
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	34	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	26	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	20
			Numărul de sesizari scrise	34	Numărul de sesizari scrise	26	Numărul de sesizari scrise	20
			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	34	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	26	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	20
			Numărul de sesizari scrise	34	Numărul de sesizari scrise	26	Numărul de sesizari scrise	20
	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	10745648,38	Valoarea totală facturată aferentă activității	10721710,71	Valoarea totală facturată aferentă activității	14172255,03
		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 ca 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, 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 22.03.2018 și 29.03.2018, 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 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 modificari prevederi contractuale/ aferent trimestrului IV-2017
-	Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului IV-2017
-	Centralizator recipiente pre colectare aferent trimestrului IV-2017
-	Centralizator gestionare deseuri trim. IV-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.**

Octombrie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	10	10
240l	103	103
1,1mc	42	42
Total	155	155

Noiembrie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	15	15
240l	26	26
1,1mc	14	14
Total	55	55

Decembrie 2017

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
240l	13	13
1,1 mc	5	5
Total	18	18

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

Octombrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	10168,64
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	249,22
Noiembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	10382,64
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	270,72
Decembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	9442,76
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	122,2

Procentul indicatorului este de 2,14%

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 IV-2017, operatorul de salubritate a inregistrat 213 reclamatii privind calitatea activitatii prestate, asa incat, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procentul 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 **0,012%**, asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 101 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 reclamatii inregistrate au fost solutionate intr-un termen de 10 zile. **Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.**

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

Octombrie 2017-nu a fost cazul

Noiembrie 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	-	-

Decembrie -2017-nu a fost cazul

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-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.**

Octombrie 2017-nu a fost cazul

Noiembrie 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	-	-

Decembrie 2017-nu a fost cazul

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-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 reclamatii rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

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

Octombrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	242,52
Cantitatea totala de deseuri colectate	10168,64
Noiembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	274,79
Cantitatea totala de deseuri colectate	10382,64
Decembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv	236,61
Cantitatea totala de deseuri colectate	9442,76

Din calculele reprezentantilor AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 2,51%, 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;**

Octombrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	9126,44
Cantitatea totala de deseuri colectate	10168,64
Noiembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	9356,75
Cantitatea totala de deseuri colectate	10382,64
Decembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract	8245,407
Cantitatea totala de deseuri colectate	9442,76

La acest indicator, valoarea raportată pentru trimestrul IV-2017 este de **89,11%**.

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 213, 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.**

Octombrie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	32280,6
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	34757,09
Noiembrie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	23739,87
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35161,88
Decembrie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	21584,42
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35516,74

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 73,60%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

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

Ștefan RUSU

Andreea DRAGOMIR

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Corina SALAGEAN specialist reglementari

Din partea S.C. SUPERCOR S.A

PRESEDINTE

Ilie Ionel CIUCLEA

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date

Corina SALAGEAN

AMRSP