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 Salubrizare-Eco Igienizare şi Cimitire

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviciului de salubrizare
S.C. SUPERCOM S.A. în trimestrul I- 2018

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna iunie 2018, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresele nr. 1206/29.05.2018 si nr. 1281/07.06.2018, personalul Compartimentului Salubrizare, Eco Igienizare si Cimitire, a efectuat la sediul operatorului verificari privind modul in care au fost calculate si evaluate performanţele serviciilor de salubrizare prestate şi oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toata perioada trimestrului I-2018.

AMRSP

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - S.C. SUPERCOM S.A Trim. I-2018

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I					
			ianuarie		februarie		martie	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		***Nr. contracte încheiate**	**117**	***Nr. contracte încheiate**	**87**	***Nr. contracte încheiate**	**97**
			Nr. solicitări	**117**	**Nr. solicitări**	**87**	**Nr. solicitări**	**97**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**		***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**117**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**87**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**97**
			Nr. total de solicitări	**117**	**Nr. total de solicitări**	**87**	**Nr. total de solicitări**	**97**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii 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**	**65**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**56**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**41**
			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**	**56**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile**	**41**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**		***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**	***Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate**	**0**
			Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**0**	**Nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii**	**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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**							
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări**		***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**411**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**368**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**133**
			Nr. total de solicitări	**411**	**Nr. total de solicitări**	**368**	**Nr. total de solicitări**	**133**
	1,1mc menajer	%	*100*		*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 reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**2**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**	***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate**	**0**
			Numărul total de reclamaţii	**2**	**Numărul total de reclamaţii**	**0**	**Numărul total de reclamaţii**	**0**
	Persoane fizice	%	*100*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**100**					

Draft

1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamații justificate**	**2**	***Nr. reclamații justificate**	**0**	***Nr. reclamații justificate**	**0**
			Nr. total reclamații	**2**	**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**	**2**	***Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile**	**0**	***Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**
			Nr. total reclamații justificate	**2**	**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 este 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**	to	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**182,14**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**95,41**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**172,83**
			Cantitatea totală de deșeuri	**8527,79**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**7517,36**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**9371,22**
	Menajer	%	*2,14*		*1,27*		*1,84*	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		**1,77**					
1.2.h	**Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate**	to	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**30,61**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**53,68**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**22,79**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**8527,79**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**7517,36**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9371,22**
		%	*0,36*		*0,71*		*0,24*	
	Total trimestru		**0,42**					
1.2.i	**Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități**	lei	***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	**13497406,38**	**Valoarea prestației pe activități**	**12372131,52**	**Valoarea prestației pe activități**	**11848959,82**
	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**	to	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**7929,22**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**7079,41**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**9190,38**
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	**8527,79**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**7517,36**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**9371,22**
		%	*92,98*		*94,17*		*98,07*	
	Total trimestru		**95,21**					
1.2.k	**Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate**	to	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**598,57**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**437,95**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**180,84**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**8527,79**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**7517,36**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**9371,22**
	Menajer	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		7,02		5,83		1,93	
	Total trimestru		**4,79**					
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**	**35**	***Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**13**	***Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**13**
			Nr. total de reclamații	**35**	**Nr. total de reclamații**	**13**	**Nr. total de reclamații**	**13**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*Nu este cazul*	

	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.m	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**35**	***Nr. reclamaţii justificate**	**13**	***Nr. reclamaţii justificate**	**13**
			Nr. total de reclamaţii	**35**	**Nr. total de reclamaţii**	**13**	**Nr. total de reclamaţii**	**13**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice/stradal		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**		***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**35**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**13**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**13**
			Nr. total de reclamaţii justificate	**35**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**13**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**13**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici/menajer		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice/stradal		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	lei	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**20602,12**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**24813,86**	*** Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**14771**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**36429,23**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**30151**,56	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**33449,23**
		%	*56,55*		*82,30*		*44,16*	
	Total trimestru		**60,17**					
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**							
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**31**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**41**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**25**
			Numărul total de utilizatori	**280068**	**Numărul total de utilizatori**	**280027**	**Numărul total de utilizatori**	**280266**
	Persoane fizice	%	*0,05*		*0,05*		*0,03*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,002*		*0,004*		*0,002*	
	Agenţi economici		*0,03*		*0,08*		*0,05*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0,012**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**31**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**41**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**25**
			Reclamaţii privind facturarea	**31**	**Reclamaţii privind facturarea**	**41**	**Reclamaţii privind facturarea**	**25**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenţi economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		***Nr. de reclamaţii justificate**	**30**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**36**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**22**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**31**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**41**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**25**
		%	*96,77*		*87,80*		*88,00*	
	Total trimestru		**90,72**					
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**17008761,89**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**9785016,78**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**14882470,13**
			Valoarea totală a facturilor emise	**13985694,32**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**13114721,27**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**12273387,60**
		%	121,62		74,61		121,26	
	Total trimestru		**105,85**					
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei	***Valoarea totală a facturilor emise**	**13985694,32**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**13114721,27**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**12273387,60**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**8527,79**	**Cantităţile de servicii prestate**	**7517,36**	**Cantităţile de servicii prestate**	**9371,22**
	Persoane fizice *Asociaţii de locatari/proprietari*		*2277009,25/4646,03*		*2189635,65/3501,08*		*2192071,7/5048,11*	
	Agenţi economici *Instituţii publice*		*650191,19/1671,90*		*614889,92/1646,38*		*638916,99/1819,09*	
	Stradal		*11058493,88/2209,86*		*10310195,70/2369,90*		*9442398,91/2504,02*	
	Total trimestru		**154915,13**					
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**							
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		***Numărul de sesizari scrise**	**7**	***Numărul de sesizari scrise**	**18**	***Numărul de sesizari scrise**	**16**
			Nr. total de utilizatori	**280068**	**Nr. total de utilizatori**	**280027**	**Nr. total de utilizatori**	**280266**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	

	Stradal		*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**0,00488**					
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**	**7**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**18**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**16**
			Numărul de sesizari scrise	**7**	**Numărul de sesizari scrise**	**18**	**Numărul de sesizari scrise**	**16**
		%	*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**	**7**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**18**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**16**
			Numărul de sesizari scrise	**7**	**Numărul de sesizari scrise**	**18**	**Numărul de sesizari scrise**	**16**
	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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.1.b	**Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**							
2.2.a	**Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	lei	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	0
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**13985694,32**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**13114721,27**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**12273387,60**
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
2.2.c	**Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte activităţi		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					

AMREP

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii şi precizării asupra informaţiilor din Raport, asupra bazelor de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informţiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanţă.

B. Concluzii privind verificările informaţiilor primare din documentele operatorului şi corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de 07.06.2018 respectiv 14.06.2018, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare. Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *1.1.c. Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b. Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g . Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.l. Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o. Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim I 2018*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2018*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.I -2018*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2018*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim I-2018*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim I-2018*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 1.1.c.	***Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile***

*Din 162 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 162 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.**Procentul indicatorului este 100%***

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Ianuarie 2018

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		*Stradal*		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	-	-	*22*	*22*	
2	**240l**	*379*	*379*	-	-	
3	**1,1mc**	*10*	*10*	-	-	
Total		**389**	**389**	**22**	**22**	

Februarie 2018

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	-		*18*	*18*	
2	**240l**	*334*	*334*	-	-	
3	**1.1mc**	*16*	*16*	-	-	
Total		**350**	**350**	**18**	**18**	

Martie 2018

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	-	-	*16*	*16*	
2	**240l**	*105*	*105*	-	-	
3	**1.1mc**	*12*	*12*	-	-	
Total		**117**	**117**	**16**	**16**	

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Ianuarie 2018

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Stradal			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	-	-	-	-	-	-	
Persoane fiz	*2*	*2*	*2*	-	-	-	
As. Prop.	-	-	-	-	-	-	
Op. Ec.	-	-	-	-	-	-	
Total	**2**	**2**	**2**	**-**	**-**	**-**	

Februarie 2018 - *Nu a fost cazul*

Martie 2018 - *Nu a fost cazul*

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim I-2018, s-au inregistrat doar doua reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca, din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. Doua reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor.

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare***

Ianuarie 2018

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	-	-
Persoane fizice	*1*	*1*
Asociatii proprietari	-	--
Operatori economici	-	-

Februarie 2018

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	-	-
Persoane fizice	-	-
Asociatii proprietari	--	-
Operatori economici	-	-

Martie 2018

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	-	-
Persoane fizice	-	-
Asociatii proprietari	-	-
Operatori economici	-	-

Procentul indicatorului este de 100 %.

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate***

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8527,79
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	182,14

Februarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	7517,36
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	95,41

Martie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9371,22
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	172,83

Procentul indicatorului este de 1,77 %

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate***

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	8527,79
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	30,61

AMRSP

Februarie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	7517,36
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	53,68

Martie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9371,22
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	22,79

Procentul indicatorului este de 0,42 %.

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8527,79
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	7929,22

Februarie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	7517,36
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	7079,41

Martie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9371,22
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9190,38

Procentul indicatorului este de 95,21 %

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Ianuarie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*8*	*8*	-	-	-	-	
Persoane fizice	*17*	*17*	*6*	*6*	-	-	
Asociaţii	*4*	*4*	-	-	-	-	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	**29**	**29**	**6**	**6**	**-**	**-**	

Februarie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*3*	*3*	-	-	-	-	
Persoane fizice	*5*	*5*	*3*	*3*	-	-	
Asociaţii	*2*	*2*	-	-	-	--	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	**10**	**10**	**3**	**3**	**--**	**-**	

AMRSP

Martie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*2*	*2*	-	-	-	-	
Persoane fizice	-	-	*11*	*11*	-	-	
Asociaţii	-	-	-	-	-	-	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	**2**	**2**	**11**	**11**	**-**	**-**	

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul I-2018

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Reclamatiile inregistrate de la 1.2.l . sunt in numar de **61**, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice.***

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Ianuarie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	20602,12
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	36429,23

Februarie 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	24813,86
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	30151,56

Martie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	14771
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	33449,23

Procentul indicatorului este de 60,17%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Ianuarie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	*25*	*25*	-	-	
As.proprietari	*4*	*4*	-	-	
Operatori ec.	*2*	*2*	-	-	
Total	**31**	**31**	**-**	**-**	

Februarie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	-	-	-	

ANRSP

Persoane fizice	28	*28*	-	-	
As.proprietari	8	*8*	-	-	
Operatori ec.	5	*5*	-	-	
Total	**41**	**41**			

Martie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	17	*17*	-	-	
As.proprietari	5	*5*	-	-	
Operatori ec.	3	*3*	-	-	
Total	**25**	**25**	**-**	**--**	

Procentul indicatorului este de 0,012%

Indicatorul 1.3b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***
Procentul indicatorului este de 100 %

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. SUPERCOM
S.A:Rusu Ştefan

Din partea AMRSP
George PĂUN specialist reglementari
Alina CĂLIN administrator baza date
Corina SĂLĂGEAN specialist reglementari

Din partea **S.C. SUPERCOM S.A.**
PREŞEDINTE ILIE IONEL CIUCLEA

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PĂ UN
specialist reglementari

Alina CĂLIN
administrator baza de date

Corina SĂLĂ GEAN
specialist reglementari

AMRSP

Catre,

AUTORITATEA MUNICIPALA DE REGLEMENTARE A SERVICIILOR PUBLICE – AMRSP
Bd. Regina Elisabeta nr. 41, Sector 5

SOCIETATEA COMERCIALA SUPERCOM S.A. INTRARE / IESIRE Nr. 563 Ziua 24 07 2018 Anul

In atentia: **D-nei Alina Calin**
D-lui George Paun

Urmare adresei Dvs. nr. 1426 / 22.06.2018, va transmitem alaturat Raportul semnat privind evolutia indicatorilor de performanta pe trimestrul I 2018. Mentionam ca in detalierea raportului, la indicatorul 1.2.d, in loc de o reclamatie justificata si o reclamatie rezolvata < 5zile, sunt 2 reclamatii justificate si 2 reclamatii rezolvate < 5zile, asa cum este precizat in tabelul cu indicatorii de performanta.

Cu deosebita stima,

PRESEDINTE – ADMINISTRATOR UNIC
Dr. ec. Ilie-Ionel CIUCLEA

Societatea Comerciala SUPERCOM S.A. București-România

Director Productie
Teodor CONTEANU

Stefan RUSU

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice A.M.R.S.P. INTRARE / IESIRE 1694 din 24.07.2018