

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 și 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 II- 2018

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna august 2018, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresele nr. 1978/28.08.2018 și nr. 2021/05.09.2018, 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 II-2018.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A. Trim. II-2018

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II						
			aprilie		mai		iunie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	104	*Nr. contracte încheiate	121	*Nr. contracte încheiate	102	
			Nr. solicitări	104	Nr. solicitări	121	Nr. solicitări	102	
	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						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	104	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	121	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	102	
			Nr. total de solicitări	104	Nr. total de solicitări	121	Nr. total de solicitări	102	
	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						
1.1.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	42	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	55	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	39	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	42	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	55	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	39	
	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						
1.1.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 precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	205	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	472	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	545	
			Nr. total de solicitări	205	Nr. total de solicitări	472	Nr. total de solicitări	545	
	1,1mc menajer	%	Nu este cazul		100		100		
	120 l menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		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	2	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
			Numărul total de reclamații	2	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		
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	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	635,64	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	1195,6	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	68,376
			Cantitatea totală de deșeuri	10280,28	Cantitatea totală de deșeuri	9991,80	Cantitatea totală de deșeuri	10306,50
			6,18		11,97		0,66	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal							
	Total trimestru		6,21					
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	56	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	46,87	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	23,41
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10280,28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9991,80	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10306,50
			0,54		0,47		0,23	
	Total trimestru	%	0,41					
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	11056144,03	Valoarea prestației pe activități	11063043,71	Valoarea prestației pe activități	11354480,63
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal							
	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	9654,85	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9344,20	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8606,9
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10280,28	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9991,80	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10306,50
			93,92		93,52		83,51	
	Total trimestru	%	90,28					
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	625,43	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	647,605	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1669,6
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10280,28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9991,80	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10306,50
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Menajer	%	6,08		6,48		16,49	
	Stradal							
	Total trimestru		9,72					
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	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	42	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	27
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	42	Nr. total de reclamații	27
			100		100		Nu este cazul	
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		100	

	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	22	*Nr. reclamații justificate	42	*Nr. reclamații justificate	27
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	42	Nr. total de reclamații	27
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		100		100		Nu este cazul	
	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	22	*Reclamații rezolvate în <2 zile	42	*Reclamații rezolvate în <2 zile	27
			Nr. total de reclamații justificate	22	Nr. total de reclamații justificate	42	Nr. total de reclamații justificate	27
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici/menajer		100		100		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	31789,59	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	27286,55	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	11291,85
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35122,14	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	33347,85	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	34543,2
		%	90,51		83,32		32,69	
	Total trimestru		68,80					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	28	*Numărul de reclamații privind facturarea	34	*Numărul de reclamații privind facturarea	30
			Numărul total de utilizatori	280034	Numărul total de utilizatori	279898	Numărul total de utilizatori	279655
	Persoane fizice	%	0,045		0,056		0,047	
	Asociații de locatari/proprietari		0,0009		0,0009		0,001	
	Agenți economici		0,031		0,031		0,031	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		0,011						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	28	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	34	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	30
			Reclamații privind facturarea	28	Reclamații privind facturarea	34	Reclamații privind facturarea	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							
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	27	*Nr. de reclamații justificate	31	*Nr. de reclamații justificate	28
			Nr. total reclamații privind facturarea	28	Nr. total reclamații privind facturarea	34	Nr. total reclamații privind facturarea	30
		%	96,43		91,18		93,33	
	Total trimestru		93,48					
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor încasate	6678656,79	*Valoarea totală a facturilor încasate	10926651,83	*Valoarea totală a facturilor încasate	14914326,50
			Valoarea totală a facturilor emise	6849898,63	Valoarea totală a facturilor emise	11124911,81	Valoarea totală a facturilor emise	15372433,52
		%	97,50		98,22		97,02	
Total trimestru		97,52						
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	6849898,63	*Valoarea totală a facturilor emise	11124911,81	*Valoarea totală a facturilor emise	15372433,52
		to	Cantitățile de servicii prestate	10280,28	Cantitățile de servicii prestate	9991,80	Cantitățile de servicii prestate	10306,50
	Persoane fizice		1976110,82/6114,98		2060406,84/4811,38		2287236,49/5306,34	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		655599,57/1387,5		692488,45/2029,94		794066,64/2041,70	
	Instituții publice							
	Stradal		4218188,24/2762,58		8372016,52/3138,24		12291130,39/2946,46	
Total trimestru		109054,26						
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	15	*Numărul de sesizari scrise	31	*Numărul de sesizari scrise	9
			Nr. total de utilizatori	280034	Nr. total de utilizatori	279898	Nr. total de utilizatori	279655
	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		0,00655						
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	15	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	31	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	9
			Numărul de sesizari scrise	15	Numărul de sesizari scrise	31	Numărul de sesizari scrise	9
	%	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	15	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	31	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	9
			Numărul de sesizari scrise	15	Numărul de sesizari scrise	31	Numărul de sesizari scrise	9
	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	Numărul 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		0					
2.1.b	Numărul 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		0					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități 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 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		0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	lei	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	6849898,63	Valoarea totală facturată aferentă activității	11124911,81	Valoarea totală facturată aferentă activității	15372433,52
	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.c	Numărul 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 asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor 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.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de 30.08.2018 respectiv 25.09.2018, 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 această monitorizare 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.

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- 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;
- 1.2.a. Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 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;
- 1.2.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare;
- 1.2.g. Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.h. Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.j. Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.l. Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori;
- 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații 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 puțin de două zile calendaristice
- 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;
- 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II- 2018
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2018
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. II-2018
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. II-2018
- Centralizator penalități contractuale aferent trim II-2018
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim II-2018

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, pe baza informațiilor deținute.

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.

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 136 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 136 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile. **Procentul indicatorului este 100%**

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

Aprilie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1.1 mc	-	-	-	-	
2	120 l	-	-	-	-	
3	240 l	205	205	-	-	
Total		205	205	-	-	

Mai 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1.1 mc	31	31	-	-	
2	120 l	-	-	-	-	
3	240 l	441	441	-	-	
Total		472	472	-	-	

Iunie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	1.1 mc	4	4	-	-	
2	120 l	171	171	-	-	
3	240 l	370	370	-	-	
Total		545	545	-	-	

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 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

Aprilie 2018

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Stradal			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamații	Constatarea operatorului	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
		Justificata			Justificata		
Instituții Pub.	-	-	-	-	-	-	
Persoane fizice	2	2	2	-	-	-	
As. Prop.	-	-	-	-	-	-	
Op. Ec.	-	-	-	-	-	-	
Total	2	2	2	-	-	-	

Mai 2018 - Nu a fost cazul

Iunie 2018 - Nu a fost cazul

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-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

Aprilie 2018

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	-	-
<i>Persoane fizice</i>	2	2
<i>Asociatii proprietari</i>	-	-
<i>Operatori economici</i>	-	-

Mai 2018

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

Iunie 2018

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

Procentul indicatorului este de 100 %.

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

Aprilie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10280,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	635,64

Mai 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9991,80
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	1195,6

Iunie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10306,50
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	68,376

Procentul indicatorului este de 6,21 %

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

Aprilie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10280,28
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	56

Mai 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9981,80
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	46,87

Iunie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10306,50
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	23,41

Procentul indicatorului este de 0,41 %.

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

Aprilie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10280,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9654,85

Mai 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9991,80
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9344,20

Iunie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10306,50
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8606,9

Procentul indicatorului este de 90,28 %

Indicatorul 1.2.l. Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori

Aprilie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	6	6	-	-	-	-	
Persoane fizice	8	8	4	4	-	-	
Asociații	4	4	-	-	-	-	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	18	18	4	4	-	-	

Mai 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	8	8	-	-	-	-	
Persoane fizice	21	21	4	4	-	-	
Asociații	9	9	-	-	-	--	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	38	38	4	4	--	-	

Iunie 2018

ianuarie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	12	12	-	-	-	-	
Persoane fizice	-	-	9	9	-	-	
Asociații	6	6			-	-	
Operatori economici	-	-			-	-	
Total	18	18	9	9	-	-	

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

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. I) care s-au dovedit justificate
Reclamațiile înregistrate de la 1.2.l. sunt în număr de 91, 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 puțin de două zile calendaristice.
Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor

Aprilie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	31789,59
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	35122,14

Mai 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	27786,55
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	33347,85

Iunie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	11291,85
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	34543,2

Procentul indicatorului este de 68,80%

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

Aprilie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	25		-	-	
As.proprietari	2		-	-	
Operatori ec.	1	-	-	-	
Total	28		-	-	

Mai 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5

Instituții Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice	21		-	-	
As.proprietari	7		-	-	
Operatori ec.	6		-	-	
Total	34				

Iunie 2018

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamații fondate	Nr. reclamații nefondate	Nr. total de reclamații	Observații
0	1	2	3	4	5
Instituții Publice	-		-	-	
Persoane fizice	17		-	-	
As.proprietari	8		-	-	
Operatori ec.	5		-	-	
Total	30		-	--	

Procentul indicatorului este de 0,011%

Indicatorul 1.3b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile
Procentul indicatorului este de 100 %

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. SUPERCOM
S.A:Dobrescu Marina

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

Din partea S.C. SUPERCOM S.A.
PREȘEDINTE ILIE IONEL CIUCLEA

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Alina CĂLIN
administrator baza de date

Corina SĂLĂ GEAN
specialist reglementari