

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. SUPERCOS S.A. în trimestrul III- 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 noiembrie 2018, transmis la S.C. SUPERCOS S.A. prin adresele nr. 2442/06.11.2018 și nr. 2551/26.11.2018, 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 III-2018.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III						
			iulie		august		septembrie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	25	*Nr. contracte încheiate	29	*Nr. contracte încheiate	34	
			Nr. solicitări	25	Nr. solicitări	29	Nr. solicitări	34	
	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 lita) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	25	*Nr. contracte încheiate în <10zile	29	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	34	
			Nr. total de solicitări	25	Nr. total de solicitări	29	Nr. total de solicitări	34	
	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	55	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	29	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	45	
			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	29	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	45	
	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 precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	347	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	316	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	321	
			Nr. total de solicitări	347	Nr. total de solicitări	316	Nr. total de solicitări	321	
	1,1mc menajer	%	100		100		100		
	120 l menajer		100		100				
	240 l menajer		100		100				
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	240 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	7 mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	20 mc		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	0	
			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				
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Instituții publice		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	92,06	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	76,88	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	79,45
			Cantitatea totală de deșeuri	11416,46	Cantitatea totală de deșeuri	10408,51	Cantitatea totală de deșeuri	9376,41
			0,81		0,74		0,85	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal							
	Total trimestru		0,80					
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	50,25	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	67,188	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	43,6
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	11416,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10408,51	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9376,41
			0,44		0,65		0,46	
	Total trimestru	%	0,52					
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	15007903,49	Valoarea prestației pe activități	11258886,77	Valoarea prestației pe activități	11062552,62
			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	10764,97	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9817,52	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8960,095
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	11416,46	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10408,51	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9376,41
		%	94,29		94,32		95,56	
	Total trimestru		94,48					
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	651,49	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	590,99	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	416,315
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	11416,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10408,51	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9376,41
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Menajer	%	5,71		5,68		4,44	
	Stradal							
	Total trimestru		5,32					
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	33	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	30	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	40
			Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	40
			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	33	*Nr. reclamații justificate	30	*Nr. reclamații justificate	40
			Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	40
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		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	33	*Reclamații rezolvate în <2 zile	30	*Reclamații rezolvate în <2 zile	40
			Nr. total de reclamații justificate	33	Nr. total de reclamații justificate	30	Nr. total de reclamații justificate	40
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici/menajer		100		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		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	28339,27	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	30961,3	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	23258,5
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	29049,2	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	30130,8	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	29838,7
		%	97,56		102,76		77,95	
	Total trimestru		92,74					
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	25	*Numărul de reclamații privind facturarea	35	*Numărul de reclamații privind facturarea	39
			Numărul total de utilizatori	273013	Numărul total de utilizatori	272942	Numărul total de utilizatori	271162
	Persoane fizice	%	0,045		0,056		0,047	
	Asociații de locatari/proprietari		0,0009		0,009		0,001	
	Agenți economici		0,031		0,031		0,031	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		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	25	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	35	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	39
			Reclamații privind facturarea	25	Reclamații privind facturarea	35	Reclamații privind facturarea	39
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	24	*Nr. de reclamații justificate	33	*Nr. de reclamații justificate	36
			Nr. total reclamații privind facturarea	25	Nr. total reclamații privind facturarea	35	Nr. total reclamații privind facturarea	39
		%	96,00		94,29		92,31	
	Total trimestru		93,94					
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	6562088,80	*Valoarea totală a facturilor încasate	10666306,47	*Valoarea totală a facturilor încasate	14815341,60
			Valoarea totală a facturilor emise	6856969,93	Valoarea totală a facturilor emise	11038441,65	Valoarea totală a facturilor emise	15291609,10
		%	95,70		96,63		96,89	
Total trimestru		96,56						
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	6856969,93	*Valoarea totală a facturilor emise	11038441,65	*Valoarea totală a facturilor emise	15291609,10
		to	Cantitățile de servicii prestate	11416,46	Cantitățile de servicii prestate	10408,51	Cantitățile de servicii prestate	9376,41
	Persoane fizice		2144150,28/6733,06		2210002,99/6088,98		2211971,5/5083,94	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		694562,12/1766,16		677505,1/1734,22		706718,54/1853,68	
	Instituții publice							
	Stradal		4018257,53/1764,46		8150933,56/2585,31		12372919,06/2438,79	
Total trimestru		106363,95						
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	16	*Numărul de sesizari scrise	17	*Numărul de sesizari scrise	21
			Nr. total de utilizatori	273013	Nr. total de utilizatori	272942	Nr. total de utilizatori	271162
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Stradal		100		100			

Total trimestru		0,00661						
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	16	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	17	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	21
			Numărul de sesizari scrise	16	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	21
		%	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	16	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	17	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	21
			Numărul de sesizari scrise	16	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	21
	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	6856969,93	Valoarea totală facturată aferentă activității	11038441,65	Valoarea totală facturată aferentă activității	15291609,10
		%	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 27.11.2018 respectiv 06.12.2018, 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 III 2018
-	Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2018
-	Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.III -2018
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2018
-	Centralizator penalități contractuale aferent trim III-2018
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-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 129 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 129 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

Iulie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	-	-	-	-	
3	1,1mc	-	-	-	-	
Total		347	347	-	-	

August 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	-	-	-	-	
3	1.1mc	-	-	-	-	
Total		316	316	-	-	

Septembrie 2018

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr recipiente				Observații
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	-	-	-	-	
3	1.1mc	-	-	-	-	
Total		321	321	-	-	

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

Iulie 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 fiz.	2	2	2	-	-	-	
As. Prop.	-	-	-	-	-	-	
Op. Ec.	-	-	-	-	-	-	
Total	2	2	2	-	-	-	

August 2018

Nu a fost cazul

Septembrie 2018

Nu a fost cazul

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

Iulie 2018

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

August 2018

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

Septembrie 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

Iulie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11416,46
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	92,06

August 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10408,51
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	76,88

Septembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9376,41
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	79,45

Procentul indicatorului este de 0,80 %

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

Iulie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11416,46
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	50,25

August 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10408,51
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	67,188

Septembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9376,41
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	43,6

Procentul indicatorului este de 0,52 %.

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

Iulie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11416,46
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10764,97

August 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10408,51
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9817,52

Septembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9376,61
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8960,095

Procentul indicatorului este de 94,68%

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*

Iulie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	8	8			-	-	
Persoane fizice	10	10	3	3	-	-	
Asociații	12	12			-	-	
Operatori economici	-	-			-	-	
Total	30	30	3	3	-	-	

August 2018

August 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	7	7			-	-	
Persoane fizice	11	11	2	2	-	-	

Asociații	10	10			-	--	
Operatori economici	-	-			-	-	
Total	28	28	2	2	--	-	

Septembrie 2018

Septembrie 2016

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	10	10			-	-	
Persoane fizice	8	8	6	6	-	-	
Asociații	10	10	6	6	-	-	
Operatori economici	-	-			-	-	
Total	28	28	12	12	-	-	

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

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. I) care s-au dovedit justificate Reclamațiile înregistrate de la 1.2.1. sunt în număr de 103, 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

Iulie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	28339,27
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	29049,2

August 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	30961,3
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	30130,8

Septembrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	23258,5
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	29838,7

Procentul indicatorului este de 92,47%

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

Iulie 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	3	3	-	-	
Persoane fizice	17	17	-	-	
As.proprietari	5	5	-	-	
Operatori ec.			-	-	
Total	25	25	-	-	

August 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	4	4	-	-	

Persoane fizice	23	23	-	-	
As.proprietari	8	8	-	-	
Operatori ec.			-	-	
Total	35	35			

Septembrie 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	7	7	-	-	
Persoane fizice	26	26	-	-	
As.proprietari	6	6	-	-	
Operatori ec.			-	-	
Total	39	39	-	--	

Procentul indicatorului este de 0,012%

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 SĂLĂGEAN
specialist reglementari