

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 Căminare

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. SUPERCOM S.A. în trimestrul IV- 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 februarie 2019, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresele nr. 300/11.02.2019 și nr. 380/26.02.2019, personalul Compartimentului Salubritate, Eco-Igienizare și Căminare, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toată perioada trimestrului IV-2018.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV					
			octombrie		noiembrie		decembrie	
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	27	*Nr. contracte încheiate	58	*Nr. contracte încheiate	13
			Nr. solicitări	27	Nr. solicitări	58	Nr. solicitări	13
	Persoane fizice	%	100	100	100	100	100	
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	100		
	Agenți economici		100	100	100	100		
	Instituții publice		100	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	27	*Nr. contracte încheiate în <10zile	58	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	13
			Nr. total de solicitări	27	Nr. total de solicitări	58	Nr. total de solicitări	13
	Persoane fizice	%	100	100	100	100	100	
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	100		
	Agenți economici		100	100	100	100		
	Instituții publice		100	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	29	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	47
			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	29	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	47
	Persoane fizice	%	100	100	100	100	100	
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	100		
	Agenți economici		100	100	100	100		
	Instituții publice		100	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	Nu este cazul	Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	Alte categorii		Nu este cazul	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	337	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	250	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	170
			Nr. total de solicitări	337	Nr. total de solicitări	250	Nr. total de solicitări	170
	1,1mc menajer	%	100	100	100	100		
	120 l menajer		100	100	100	100		
	240 l menajer		100	100	100	100		
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	120 l reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	240 l reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	4 mc		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	7 mc		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	20 mc		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
	Total trimestru		100					
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0
Numărul total de reclamații		0			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0
Persoane fizice		%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
Agenți economici			Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
Instituții publice			Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul		
Total trimestru		100						

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0
	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	
Total trimestru		Nu este cazul						
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0
	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	
Total trimestru		Nu este cazul						
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	98,31	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	105,05	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	149,76
			Cantitatea totală de deșeuri	10462,47	Cantitatea totală de deșeuri	9577,50	Cantitatea totală de deșeuri	9110,62
	Menajer	%	0,94		1,10		1,64	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		1,21						
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	46,48	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	43,44	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	41,36
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10462,47	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9577,50	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9110,62
	%	0,44		0,45		0,45		
	Total trimestru		0,45					
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	2672343,89	Valoarea prestației pe activități	2940078,99	Valoarea prestației pe activități	2917594,75
	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	9639,92	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9202,5	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8963,14
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	10462,47	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9577,50	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9110,62
	%	92,14		96,08		98,38		
	Total trimestru		95,39					
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	822,55	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	375	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	147,48
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	10462,47	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9577,50	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9110,62
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		7,86		3,92		1,62	
Total trimestru		4,61						
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	28	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	70	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	40
			Nr. total de reclamații	28	Nr. total de reclamații	70	Nr. total de reclamații	40
	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	28	*Nr. reclamații justificate	70	*Nr. reclamații justificate	40
			Nr. total de reclamații	28	Nr. total de reclamații	70	Nr. total de reclamații	40
	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	28	*Reclamații rezolvate în <2 zile	70	*Reclamații rezolvate în <2 zile	40
			Nr. total de reclamații justificate	28	Nr. total de reclamații justificate	70	Nr. total de reclamații justificate	40
	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	28208,3	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	18650	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	46714
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35224	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35934,79	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35644,34
		%	80,08		51,90		131,06	
	Total trimestru		87,61					
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	19	*Numărul de reclamații privind facturarea	31	*Numărul de reclamații privind facturarea	32
			Numărul total de utilizatori	270892	Numărul total de utilizatori	270655	Numărul total de utilizatori	270705
	Persoane fizice	%	0,25207966		0,037012506		0.040990006	
	Asociații de locatari/proprietari		0,001823811		0,003191669		0,002278185	
	Agenți economici		0,031640563		0,079897731		0.096633919	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		0,010						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	19	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	31	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	32
			Reclamații privind facturarea	19	Reclamații privind facturarea	31	Reclamații privind facturarea	32
	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	19	*Nr. de reclamații justificate	31	*Nr. de reclamații justificate	32
			Nr. total reclamații privind facturarea	18	Nr. total reclamații privind facturarea	26	Nr. total reclamații privind facturarea	26
		%	94,74		83,87		81,25	
	Total trimestru		85,37					
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	10708841,79	*Valoarea totală a facturilor încasate	10369886,84	*Valoarea totală a facturilor încasate	7427906,96
			Valoarea totală a facturilor emise	10807727,20	Valoarea totală a facturilor emise	10758195,53	Valoarea totală a facturilor emise	8167451,63
		%	99.08		96,39		90.95	
Total trimestru		95,87						
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	10807727,20	*Valoarea totală a facturilor emise	10758195,53	*Valoarea totală a facturilor emise	8167451,63
		to	Cantitățile de servicii prestate	10462,47	Cantitățile de servicii prestate	9577,50	Cantitățile de servicii prestate	9110,62
	Persoane fizice		1943724,06/5745,56		2168470,94/5362,55		2150328,99/4724,46	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		728619,83/2167,49		771608,05/1892,61		767265,76/1479,2	
	Instituții publice							
	Stradal		4106391,98/2537,54		7878116,54/2303,92		5249865,88/2891,04	
Total trimestru		101999,22						
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizari scrise	30	*Numărul de sesizari scrise	7	*Numărul de sesizari scrise	15
			Nr. total de utilizatori	270892	Nr. total de utilizatori	270655	Nr. total de utilizatori	270705
	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		0,00640						
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	30	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	7	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	15
			Numărul de sesizari scrise	30	Numărul de sesizari scrise	7	Numărul de sesizari scrise	15
		%	100		100		100	
Total trimestru		100						
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	30	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	7	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	15
			Numărul de sesizari scrise	30	Numărul de sesizari scrise	7	Numărul de sesizari scrise	15
	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	10807727,20	Valoarea totală facturată aferentă activității	10758195,53	Valoarea totală facturată aferentă activității	8167451,63
		%	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 tabelelor 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 de performanță:

În data de 14.02.2019 respectiv 26. 02.2019, 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 .IV 2018
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. IV-2018
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.IV -2018
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.IV-2018
- Centralizator penalități contractuale aferent trim IV-2018
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim IV-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 118 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 118 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

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

Octombrie 2018 - Nu a fost cazul

Noiembrie 2018 - Nu a fost cazul

Decembrie 2018 - Nu a fost cazul

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

Nu a fost cazul

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10462,47
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	98,31

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9577,50
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	105,05

Decembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9110,62
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	149,76

Procentul indicatorului este de 1,21 %

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10462,47
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	46,48

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9577,50
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	43,44

Decembrie 2018

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9110,62

Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	41,36
--	---	-------

Procentul indicatorului este de 0,45 %.

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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10462,17
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9639,92

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9577,50
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9202,50

Decembrie 2018

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9110,62
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8963,14

Procentul indicatorului este de 95,39 %

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

Octombrie 2018

Octombrie 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	7	7	-	-	-	-	
Persoane fizice	10	10	1	1	-	-	
Asociații	10	10	-	-	-	-	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	27	27	1	1	-	-	

Noiembrie 2018

NOIEMBRIE 2018

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	12	12	-	-	-	-	
Persoane fizice	26	26	6	6	-	-	
Asociații	26	26	-	-	-	--	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	64	64	6	6	-	-	

Decembrie 2018

Decembrie 2016

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	Rezolvate	
Instituții publice	11	11	-	-	-	-	
Persoane fizice	7	7	6	6	-	-	
Asociații	10	10	6	6	-	-	
Operatori economici	-	-	-	-	-	-	
Total	28	28	12	12	-	-	

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

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate
Reclamațiile înregistrate de la 1.2.l. sunt în număr de 138, 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

Octombrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	28203,3
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	35224

Noiembrie 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	18650
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	35934,79

Decembrie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	46714
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	35644,34

Procentul indicatorului este de 87,61%

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

Octombrie 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	10	10	-	-	
As.proprietari	7	7	-	-	
Operatori ec.	2	2	-	-	
Total	19	19	-	-	

Noiembrie 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	15	15	-	-	
As.proprietari	11	11	-	-	
Operatori ec.	5	5	-	-	
Total	31	31	-	-	

Decembrie 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	14	14	-	-	
As.proprietari	8	8	-	-	
Operatori ec.	10	10	-	-	
Total	32	32	-	--	

Procentul indicatorului este de 0,010%

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
Andrei RADULESCU specialist reglementari

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

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PĂ UN
specialist reglementari

Alina CĂLIN
administrator baza de date

Corina SĂLĂ GEAN
specialist reglementari

Andrei RADULESCU
Specialist reglementari