

**Municipiul București**  
**Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP**

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, București  
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63  
e-mail : [secretariat@amrsp.com.ro](mailto:secretariat@amrsp.com.ro);  
[www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)

CIF 26246549  
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX  
Trezoreria sector 5, București



---

**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. SUPERCOR S.A. în trimestrul I- 2019**

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 mai 2019, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresele nr. 914/13.05.2019 și nr. 1043/04.06.2019, 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 I-2019.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A Trim. I-2019

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                              | U.M                                                    | Trimestrul I                                                                              |               |                                                                                           |     |                                                                                           |     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|          |                                                                                                                                                                                                                |                                                        | ianuarie                                                                                  |               | februarie                                                                                 |     | martie                                                                                    |     |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                                             |                                                        |                                                                                           |               |                                                                                           |     |                                                                                           |     |
| 1.1.     | Contractarea serviciilor de salubritzare                                                                                                                                                                       |                                                        |                                                                                           |               |                                                                                           |     |                                                                                           |     |
| 1.1.a    | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  |                                                        | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 39            | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 39  | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 56  |
|          |                                                                                                                                                                                                                |                                                        | Nr. solicitări                                                                            | 39            | Nr. solicitări                                                                            | 39  | Nr. solicitări                                                                            | 56  |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                | %                                                      | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | 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                                                      | 39            | *Nr. contracte încheiate în <10zile                                                       | 39  | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                      | 56  |
|          |                                                                                                                                                                                                                |                                                        | Nr. total de solicitări                                                                   | 39            | Nr. total de solicitări                                                                   | 39  | Nr. total de solicitări                                                                   | 56  |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                | %                                                      | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | 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                                    | 75            | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 73  | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 4   |
|          |                                                                                                                                                                                                                |                                                        | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 75            | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 73  | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 4   |
|          | 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                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | 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 pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări                                                                     |                                                        | *Numărul de recipiente de pre colectare asigurate                                         | 205           | *Numărul de recipiente de pre colectare asigurate                                         | 204 | *Numărul de recipiente de pre colectare asigurate                                         | 541 |
|          |                                                                                                                                                                                                                |                                                        | Nr. total de solicitări                                                                   | 205           | Nr. total de solicitări                                                                   | 204 | Nr. total de solicitări                                                                   | 541 |
|          | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                                  | %                                                      | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |
|          | 120 l menajer                                                                                                                                                                                                  |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | 140 l menajer                                                                                                                                                                                                  |                                                        | Nu este cazul                                                                             |               | Nu este cazul                                                                             |     | 100                                                                                       |     |
|          | 240l menajer                                                                                                                                                                                                   |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |
|          | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |
|          | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                                               |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |
|          | 140l reciclabil                                                                                                                                                                                                |                                                        | Nu este cazul                                                                             |               | Nu este cazul                                                                             |     | 100                                                                                       |     |
|          | 240 l reciclabil                                                                                                                                                                                               |                                                        | 100                                                                                       |               | 100                                                                                       |     | 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 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                                                                             |     |
|          | 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.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                                                                                                            | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                |  | 115,59        | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                |  | 139,14     | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                |  | 174,17    |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri                                                             |  | 8727,36       | Cantitatea totală de deșeuri                                                             |  | 9095,49    | Cantitatea totală de deșeuri                                                             |  | 10164,67  |
|                 | Menajer                                                                                                                                                                                                 | 1,32                                                                                     |  | 1,53          |                                                                                          |  |            |                                                                                          |  |           |
|                 | 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                                                                                               | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    |  | 39,9          | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    |  | 48,2       | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    |  | 63,2      |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |  | 8727,36       | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |  | 9095,49    | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |  | 10164,67  |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | 0,46                                                                                     |  | 0,53          |                                                                                          |  |            | 0,62                                                                                     |  |           |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         | 0,54                                                                                     |  |               |                                                                                          |  |            |                                                                                          |  |           |
| 1.2.i           | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                 | *Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale |  | 0             | *Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale |  | 0          | *Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale |  | 0         |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Valoarea prestației pe activități                                                        |  | 3056693,12    | Valoarea prestației pe activități                                                        |  | 3288405,57 | Valoarea prestației pe activități                                                        |  | 890117,56 |
|                 | Menajer                                                                                                                                                                                                 | Nu este cazul                                                                            |  | Nu este cazul |                                                                                          |  |            | Nu este cazul                                                                            |  |           |
|                 | Stradal                                                                                                                                                                                                 | Nu este cazul                                                                            |  | Nu este cazul |                                                                                          |  |            | Nu este cazul                                                                            |  |           |
| Total trimestru |                                                                                                                                                                                                         | Nu este cazul                                                                            |  |               |                                                                                          |  |            |                                                                                          |  |           |
| 1.2.j           | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                                                                                          | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              |  | 8564,93       | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              |  | 8849,16    | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              |  | 9844,84   |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   |  | 8727,36       | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   |  | 9095,49    | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   |  | 10164,67  |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | 98,14                                                                                    |  | 97,29         |                                                                                          |  |            | 96,85                                                                                    |  |           |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         | 97,40                                                                                    |  |               |                                                                                          |  |            |                                                                                          |  |           |
| 1.2.k           | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                      | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           |  | 162,43        | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           |  | 246,33     | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           |  | 319,83    |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |  | 8727,36       | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |  | 9095,49    | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |  | 10164,67  |
|                 | Menajer                                                                                                                                                                                                 | Nu este cazul                                                                            |  | Nu este cazul |                                                                                          |  |            | Nu este cazul                                                                            |  |           |
|                 | Stradal                                                                                                                                                                                                 | 1,86                                                                                     |  | 2,71          |                                                                                          |  |            | 3,15                                                                                     |  |           |
| Total trimestru |                                                                                                                                                                                                         | 2,60                                                                                     |  |               |                                                                                          |  |            |                                                                                          |  |           |
| 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                  |  | 29            | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  |  | 47         | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  |  | 117       |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Nr. total de reclamații                                                                  |  | 29            | Nr. total de reclamații                                                                  |  | 47         | Nr. total de reclamații                                                                  |  | 117       |
|                 | 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                                              | 29                 | *Nr. reclamații justificate                                              | 47        | *Nr. reclamații justificate                                              | 117       |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Nr. total de reclamații                                                  | 29                 | Nr. total de reclamații                                                  | 47        | Nr. total de reclamații                                                  | 117       |
|                                                      | Persoane fizice                                                                                                                                           | %        | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
|                                                      | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |          | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
|                                                      | Agenți economici                                                                                                                                          |          | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
|                                                      | Instituții publice/stradal                                                                                                                                |          | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
| 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                                         | 29                 | *Reclamații rezolvate în <2 zile                                         | 47        | *Reclamații rezolvate în <2 zile                                         | 117       |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Nr. total de reclamații justificate                                      | 29                 | Nr. total de reclamații justificate                                      | 47        | Nr. total de reclamații justificate                                      | 117       |
|                                                      | Persoane fizice                                                                                                                                           | %        | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
|                                                      | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |          | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
|                                                      | Agenți economici/menajer                                                                                                                                  |          | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
|                                                      | Instituții publice/stradal                                                                                                                                |          | 100                                                                      | 100                | 100                                                                      | 100       |                                                                          |           |
| 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     | 19950              | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 27388,57  | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 65641,45  |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor | 37629,88           | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor | 39176,47  | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor | 39657,45  |
|                                                      |                                                                                                                                                           | %        | 53,02                                                                    | 69,91              | 165,52                                                                   |           |                                                                          |           |
|                                                      | Total trimestru                                                                                                                                           |          | 97,01                                                                    |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| 1.3                                                  |                                                                                                                                                           |          |                                                                          |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor   |                                                                                                                                                           |          |                                                                          |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| 1.3.a                                                | Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori                                           |          | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 9                  | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 14        | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 4         |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Numărul total de utilizatori                                             | 270379             | Numărul total de utilizatori                                             | 270492    | Numărul total de utilizatori                                             | 6211      |
|                                                      | Persoane fizice                                                                                                                                           | %        | 0,017586369                                                              | 0,027366199        | Nu este cazul                                                            |           |                                                                          |           |
|                                                      | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |          | 0,002737189                                                              | 0,003647405        | Nu este cazul                                                            |           |                                                                          |           |
|                                                      | Agenți economici+instituttii publice                                                                                                                      |          | 0,048646019                                                              | 0.113728676        | 0,064401868                                                              |           |                                                                          |           |
| Total trimestru                                      |                                                                                                                                                           | 0,005    |                                                                          |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| 1.3.b                                                | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                   |          | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 9                  | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 14        | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 4         |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Reclamații privind facturarea                                            | 9                  | Reclamații privind facturarea                                            | 14        | Reclamații privind facturarea                                            | 4         |
|                                                      | 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                                           | 9                  | *Nr. de reclamații justificate                                           | 13        | *Nr. de reclamații justificate                                           | 4         |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 9                  | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 14        | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 4         |
|                                                      |                                                                                                                                                           | %        | 100                                                                      | 107,69             | 100                                                                      |           |                                                                          |           |
|                                                      | Total trimestru                                                                                                                                           |          | 103,85                                                                   |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| 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                                   | 671406119          | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 744762086 | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 400014211 |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 736043165          | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 820704785 | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 684006877 |
|                                                      |                                                                                                                                                           | %        | 91,22                                                                    | 90,75              | 58,48                                                                    |           |                                                                          |           |
| Total trimestru                                      |                                                                                                                                                           | 81,05    |                                                                          |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| 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                                      | 736043165          | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 820704785 | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 684006877 |
|                                                      |                                                                                                                                                           | to       | Cantitățile de servicii prestate                                         | 872736             | Cantitățile de servicii prestate                                         | 9095,49   | Cantitățile de servicii prestate                                         | 10164,67  |
|                                                      | Persoane fizice                                                                                                                                           |          | 2372107,46/4779,53                                                       | 2485538,23/4180,82 | 0/4767,43                                                                |           |                                                                          |           |
|                                                      | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |          |                                                                          |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
|                                                      | Agenți economici                                                                                                                                          |          | 684585,66/1475,46                                                        | 802868,34/1632,47  | 890117,56/1710,14                                                        |           |                                                                          |           |
|                                                      | Instituții publice                                                                                                                                        |          |                                                                          |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
|                                                      | Stradal                                                                                                                                                   |          | 4303738,53/2466,06                                                       | 2675596/3264,94    | 3190737,48/3661,78                                                       |           |                                                                          |           |
| Total trimestru                                      |                                                                                                                                                           | 80062,64 |                                                                          |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| 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                                              | 22                 | *Numărul de sesizari scrise                                              | 21        | *Numărul de sesizari scrise                                              | 16        |
|                                                      |                                                                                                                                                           |          | Nr. total de utilizatori                                                 | 270379             | Nr. total de utilizatori                                                 | 270492    | Nr. total de utilizatori                                                 | 6211      |
|                                                      | 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                                                                                                                                           |          | 0,01078                                                                  |                    |                                                                          |           |                                                                          |           |
| 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                      | 22                 | *Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile                      | 21        | *Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile                      | 16        |

|       |                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                                                                                                                    |            |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|       |                                                                                                                                                                                       | %   | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 22         | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 21         | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 16         |
|       |                                                                                                                                                                                       |     | 100                                                                                                                                                                                |            | 100                                                                                                                                                                                |            | 100                                                                                                                                                                                |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                    |            | 100                                                                                                                                                                                |            |                                                                                                                                                                                    |            |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                         |     | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 22         | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 21         | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 16         |
|       |                                                                                                                                                                                       |     | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 22         | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 21         | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 16         |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                     |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                      | %   | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                    |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |            |
|       | Stradal                                                                                                                                                                               |     | 100                                                                                                                                                                                |            | 100                                                                                                                                                                                |            | 100                                                                                                                                                                                |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                    |            | 100                                                                                                                                                                                |            |                                                                                                                                                                                    |            |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚĂȚI                                                                                                                                                   |     |                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                                                                                                                    |            |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțati 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                                                                                                                                     | 7360431,65 | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 8207047,85 | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 6840068,77 |
|       |                                                                                                                                                                                       | %   | 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 16.05.2019 respectiv 06. 06.2019, 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 precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 1.2.g. Cantitatea de deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.h. Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;
- 1.2.j. Cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșuri 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. I 2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. I-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. I -2019
- Centralizator deșuri colectate/valorificate aferent trim. I-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trim I-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim I-2019

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 134 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 134 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile. **Procentul indicatorului este 100%**

**Indicatorul 1.2.a. Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări**  
**Procentul indicatorului este de 100 %**

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

**Ianuarie 2019**

| Indicator 1.2.g.                                | UM | Valoare |
|-------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv | t  | 115,59  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate          | t  | 8727,36 |

**Februarie 2019**

| Indicator 1.2.g.                                | UM | Valoare |
|-------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv | t  | 139,14  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate          | t  | 9095,49 |

**Martie 2019**

| Indicator 1.2.g.                                | UM | Valoare  |
|-------------------------------------------------|----|----------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv | t  | 174,17   |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate          | t  | 10164,67 |

*Procentul indicatorului este de 1,53 %*

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

**Ianuarie 2019**

| Indicator 1.2.h.                                     | UM | Valoare |
|------------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate | t  | 39,9    |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate               | t  | 8727,36 |

**Februarie 2019**

| Indicator 1.2.h.                                     | UM | Valoare |
|------------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate | t  | 48,2    |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate               | t  | 9095,49 |

**Martie 2019**

| Indicator 1.2.h.                                     | UM | Valoare  |
|------------------------------------------------------|----|----------|
| Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate | t  | 63,2     |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate               | t  | 10164,67 |

*Procentul indicatorului este de 0,54 %.*

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

**Ianuarie 2019**

| Indicator 1.2.j.                                           | UM | Valoare |
|------------------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract | t  | 8564,93 |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate                     | t  | 8727,36 |

**Februarie 2019**

| Indicator 1.2.j.                                           | UM | Valoare |
|------------------------------------------------------------|----|---------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract | t  | 8849,16 |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate                     | t  | 9095,49 |

**Martie 2019**

| Indicator 1.2.j.                                           | UM | Valoare  |
|------------------------------------------------------------|----|----------|
| Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract | t  | 9844,84  |
| Cantitatea totală de deșeuri colectate                     | t  | 10164,67 |

*Procentul indicatorului este de 97,40 %*

**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

**Ianuarie 2019**

| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamații           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamații  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 9                    | 9         |            |           | -           | -         |      |
| Persoane fizice       | 10                   | 10        | 5          | 5         | -           | -         |      |
| Asociații             | 5                    | 5         |            |           | -           | -         |      |
| Total                 | 24                   | 24        | 5          | 5         | -           | -         |      |

**Februarie 2019**

| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamații           | Rezolvate | Reclamații | Rezolvate | Reclamații  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 11                   | 11        |            |           | -           | -         |      |
| Persoane fizice       | 14                   | 14        | 8          | 8         | -           | -         |      |
| Asociații             | 14                   | 14        | -          | -         | -           | --        |      |
| Total                 | 39                   | 39        | 8          | 8         | -           | -         |      |

**Martie 2019**

Marie 2019

| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamații           | Rezolvate | Reclamații | Rezolvate | Reclamații  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 13                   | 13        |            |           | -           | -         |      |
| Persoane fizice       | 23                   | 23        | 62         | 62        | -           | -         |      |
| Asociații             | 19                   | 19        |            |           | -           | -         |      |
| Total                 | 55                   | 55        | 62         | 62        | -           | -         |      |

**A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul I-2019**

**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 **193**, 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

**Ianuarie 2019**

| Indicator 1.2.o.                                                   | UM  | Valoare  |
|--------------------------------------------------------------------|-----|----------|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | lei | 19950    |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor     | lei | 37629,98 |

**Februarie 2019**

| Indicator 1.2.o                                                    | UM  | Valoare  |
|--------------------------------------------------------------------|-----|----------|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | lei | 27388,57 |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor     | lei | 39176,47 |

**Martie 2019**

| Indicator 1.2.o.                                                   | UM  | Valoare  |
|--------------------------------------------------------------------|-----|----------|
| Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | lei | 65641,45 |
| Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor     | lei | 39657,94 |

**Procentul indicatorului este de 97,01 %**



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

**Ianuarie 2019**

| 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       | 2                        | -                     | -                        | -                       |            |
| Persoane fizice          | 2                        | -                     | -                        | -                       |            |
| As.proprietari           | 5                        | -                     | -                        | -                       |            |
| Total                    | 9                        | -                     | -                        | -                       |            |

**Februarie 2019**

| 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       | 6                        | -                     | -                        | -                       |            |
| Persoane fizice          | 5                        | -                     | -                        | -                       |            |
| As.proprietari           | 3                        | -                     | -                        | -                       |            |
| Total                    | 14                       | -                     | -                        | -                       |            |

**Martie 2019**

| 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                        | -                     | -                        | -                       |            |
| Persoane fizice          | -                        | -                     | -                        | -                       |            |
| As.proprietari           | -                        | -                     | -                        | -                       |            |
| Total                    | 4                        | -                     | -                        | --                      |            |

Procentul indicatorului este de 0,005%

**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**

AMRSP