

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;
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 II- 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 septembrie 2019, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresele nr. 1596/02.09.2019 și nr. 1628/09.09.2019, 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 II-2019.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul II						
			Aprilie 2019		Mai 2019		Iunie 2019		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	46	*Nr. contracte încheiate	17	*Nr. contracte încheiate	8	
			Nr. solicitări	46	Nr. solicitări	17	Nr. solicitări	8	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
1.1.b	Procentul de contracte de la lita) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	46	*Nr. contracte încheiate în <10zile	17	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	8	
			Nr. total de solicitări	46	Nr. total de solicitări	17	Nr. total de solicitări	8	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul				
	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	4	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	6	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	7	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	4	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	6	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	7	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		Nu este cazul		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				
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		Nu este cazul						
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	738	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	814	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	574	
			Nr. total de solicitări	738	Nr. total de solicitări	814	Nr. total de solicitări	574	
	1,1mc menajer	%	100		100		100		
	120 l menajer		100		100				
	240 l menajer		100		100				
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	120l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	240l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	4 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	7mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori			*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	2	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0
			Numărul total de reclamații	2	Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		100		Nu este cazul				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul				

Total trimestru		100						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	2	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	2	Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		100		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		100					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	2	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	2	Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		100		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		100					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	184,22	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	229,59	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	101.15
			Cantitatea totală de deșeuri	9,940.74	Cantitatea totală de deșeuri	11,132.03	Cantitatea totală de deșeuri	10,686.65
		Menajer	1,85		2,06		0,95	
	Stradal	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru	1,62							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	51,833	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	78,98	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	30,38
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9940,74	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11132,03	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10686,65
		%	0,52		0,71		0,28	
	Total trimestru	0,51						
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	lei	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	912265,53	Valoarea prestației pe activități	987548,30	Valoarea prestației pe activități	885729,31
		Menajer	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru	Nu este cazul							
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	to	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9669,07	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10958,57	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10382,71
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9940,74	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11132,03	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10686,31
		%	97,27		98,44		97,16	
	Total trimestru	97,64						
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	271,67	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	173,46	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	303,94
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9940,74	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11132,03	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10686,65
		Menajer	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal	%	2,73		1,56		2,84	
Total trimestru	2,36							
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	51	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	82	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	73
			Nr. total de reclamații	51	Nr. total de reclamații	82	Nr. total de reclamații	73
		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		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	51	*Nr. reclamații justificate	82	*Nr. reclamații justificate	73
			Nr. total de reclamații	51	Nr. total de reclamații	82	Nr. total de reclamații	73
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice/stradal		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	51	*Reclamații rezolvate în <2 zile	82	*Reclamații rezolvate în <2 zile	73
			Nr. total de reclamații justificate	51	Nr. total de reclamații justificate	82	Nr. total de reclamații justificate	73
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici/menajer		100		100			
	Instituții publice/stradal		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	75466,39	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	60642,68	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	29282,27
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	34091,45	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	34661,43	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	33964,93
		%	221,36		174,96		86,21	
	Total trimestru		161,02					
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	6	*Numărul de reclamații privind facturarea	5	*Numărul de reclamații privind facturarea	7
			Numărul total de utilizatori	6165	Numărul total de utilizatori	6119	Numărul total de utilizatori	6129
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici+instituttii publice		0,097323601		0,081712698			
Total trimestru		0,098						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	6	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	5	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7
			Reclamații privind facturarea	6	Reclamații privind facturarea	5	Reclamații privind facturarea	7
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100			
	Agenți economici		100		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru		100						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	3	*Nr. de reclamații justificate	5	*Nr. de reclamații justificate	7
			Nr. total reclamații privind facturarea	6	Nr. total reclamații privind facturarea	5	Nr. total reclamații privind facturarea	7
		%	50		100		100	
Total trimestru		83,33						
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	17304083,34	*Valoarea totală a facturilor încasate	14085817,88	*Valoarea totală a facturilor încasate	14133865,84
			Valoarea totală a facturilor emise	14243461,94	Valoarea totală a facturilor emise	14258412,85	Valoarea totală a facturilor emise	14290358,19
		%	121,94		98,79		98,90	
Total trimestru		106,38						
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	14243461,94	*Valoarea totală a facturilor emise	14258412,85	*Valoarea totală a facturilor emise	14290358,19
		to	Cantitățile de servicii prestate	9940,74	Cantitățile de servicii prestate	11132,03	Cantitățile de servicii prestate	10686,65
	Persoane fizice		4925100,67/4724,14		4925094,67/4567		4925094,67/5739,81	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		912265,53/1542,26		987548,3/1570,84		885729,31/1124,3	
	Instituții publice							
Stradal		8406095,74/3637,82		8345769,88/4043,38		8479534,21/3811,72		
Total trimestru		134738,71						
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	13	*Numărul de sesizari scrise	26	*Numărul de sesizari scrise	18
			Nr. total de utilizatori	6165	Nr. total de utilizatori	6119	Nr. total de utilizatori	6129
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
Stradal		100		100		100		

Total trimestru		0,30956						
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	13	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	26	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	18
			Numărul de sesizari scrise	13	Numărul de sesizari scrise	26	Numărul de sesizari scrise	18
	%	100		100		100		
Total trimestru		100						
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	13	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	26	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	18
			Numărul de sesizari scrise	13	Numărul de sesizari scrise	26	Numărul de sesizari scrise	18
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		100		100		100	
	Total trimestru		100					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		0					
2.1.b	Numărul de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		0					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	lei	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	14243461,94	Valoarea totală facturată aferentă activității	14258412,85	Valoarea totală facturată aferentă activității	14290358,19
	%	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 05.09.2019 respectiv 12.09.2019, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

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

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

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim. II- 2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. II-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. I-2019
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. II-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trim II-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim II-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 17 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, toate au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile. Procentul indicatorului este 100%

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

Indicatorul 1.2.b. Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori

Aprilie 2019

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

Mai 2019-Nu a fost cazul

Iunie 2019-Nu a fost cazul

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-2019, s-au inregistrat doar doua reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori. Din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. Doua reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor.**Procentul indicatorului este de 100%**

Indicatorul 1.2.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare.Procentul indicatorului este de 100%

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	184,22
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9940,74

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	229,59
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11132,03

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	101,15
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10686,65

Procentul indicatorului este de 1,62 %

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	51,838
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9940,74

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	78,98
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11132,03

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	30,38
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10686,65

Procentul indicatorului este de 0,51 %.

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9669,07
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9940,74

Mai 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10958,57
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11132,03

Iunie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10382,71
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10686,65

Procentul indicatorului este de 97,64 %

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

Aprilie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	51	51	-	-	-	-
Total	51	51	-	-	-	-

Mai 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	82	82	-	-	-	-
Total	82	82	-	-	-	-

Iunie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	73	73	-	-	-	-
Total	73	73	-	-	-	-

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul II-2019

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate Reclamatii inregistrate de la 1.2.l. sunt in numar de 206, toate fiind justificate.
Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.n. Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice. Procentul indicatorului este de 100%.

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

Aprilie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	75466,39
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	34091,45

Mai 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	60642,68
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	34661,43

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	29282,27
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	33964,93

Procentul indicatorului este de 161,02 %

Indicatorul 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori
Procentul indicatorului este de 0,098%

Indicatorul 1.3.b. 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
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

Monica POPA
specialist reglementari

Andrei RADULESCU
Specialist reglementari