

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 III- 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 noiembrie 2019, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresele nr. 2036/01.11.2019 și nr. 2186/20.11.2019, 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 III-2019.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III					
			iulie		august		septembrie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	17	*Nr. contracte încheiate	24	*Nr. contracte încheiate	44
			Nr. solicitări	17	Nr. solicitări	24	Nr. solicitări	44
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.1.b	Procentul de contracte de la lita) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	17	*Nr. contracte încheiate în <10zile	24	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	44
			Nr. total de solicitări	17	Nr. total de solicitări	24	Nr. total de solicitări	44
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	8	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	7	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	10
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	8	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	7	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	10
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	199	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	305	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	285
			Nr. total de solicitări	199	Nr. total de solicitări	305	Nr. total de solicitări	285
	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	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			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		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		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		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		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		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		199,79	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv		260,97	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv		266,36
		Cantitatea totală de deșeuri		12065,09	Cantitatea totală de deșeuri		11368,14	Cantitatea totală de deșeuri		10523,92
	Menajer	%	1,66		2,30		2,53		2,53	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru	2,14									
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate		60,59	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate		33,79	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate		89,51
		Cantitatea totală de deșeuri colectate		12065,09	Cantitatea totală de deșeuri colectate		11368,14	Cantitatea totală de deșeuri colectate		10523,92
		%	0,50		0,30		0,85		0,85	
	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		917266,42	Valoarea prestației pe activități		928224,01	Valoarea prestației pe activități		857502,48
	Menajer	%	Nu este cazul		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		12519,81	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract		11458,96	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract		10581,92
		Cantitatea totală de deșeuri colectată		12065,09	Cantitatea totală de deșeuri colectată		11368,14	Cantitatea totală de deșeuri colectată		10523,92
		%	103,77		100,80		100,55		100,55	
	Total trimestru	101,78								
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		811,6	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate		864	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate		1405,76
		Cantitatea totală de deșeuri colectate		12065,09	Cantitatea totală de deșeuri colectate		11368,14	Cantitatea totală de deșeuri colectate		10523,92
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		6,73		7,60		13,36			
Total trimestru	9,07									
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		8	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate		30	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate		97
		Nr. total de reclamații		8	Nr. total de reclamații		30	Nr. total de reclamații		97
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul		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	8	*Nr. reclamații justificate	30	*Nr. reclamații justificate	97
			Nr. total de reclamații	8	Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	97
	Persoane fizice	%	100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Agenți economici		100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Instituții publice/stradal		100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Total trimestru		100					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	8	*Reclamații rezolvate în <2 zile	30	*Reclamații rezolvate în <2 zile	97
			Nr. total de reclamații justificate	8	Nr. total de reclamații justificate	30	Nr. total de reclamații justificate	97
	Persoane fizice	%	100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Agenți economici/menajer		100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Instituții publice/stradal		100	100	100	100	Nu este cazul	Nu este cazul
	Total trimestru		100					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	118967,6	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	50304,64	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	87529,37
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35187,7	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35979,99	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	34688,55
		%	338,09	139,81	252,33			
	Total trimestru		242,59					
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	4	*Numărul de reclamații privind facturarea	8	*Numărul de reclamații privind facturarea	7
			Numărul total de utilizatori	6122	Numărul total de utilizatori	6146	Numărul total de utilizatori	6190
	Persoane fizice	%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Agenți economici+instituttii publice		0,065338125	0,130165962	0,113085622			
Total trimestru		0,103						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	4	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	8	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7
			Reclamații privind facturarea	4	Reclamații privind facturarea	8	Reclamații privind facturarea	7
	Persoane fizice	%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Agenți economici		100	100	100	100	100	100
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	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	2	*Nr. de reclamații justificate	8	*Nr. de reclamații justificate	7
		%	Nr. total reclamații privind facturarea	4	Nr. total reclamații privind facturarea	8	Nr. total reclamații privind facturarea	7
	Total trimestru		50	100	100			
	89,47							
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	14363912,49	*Valoarea totală a facturilor încasate	14395339,20	*Valoarea totală a facturilor încasate	14142679,64
			Valoarea totală a facturilor emise	14483034,39	Valoarea totală a facturilor emise	14516026,02	Valoarea totală a facturilor emise	14239039,58
		%	99,18	99,17	99,32			
	Total trimestru		99,22					
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	14516026,02	*Valoarea totală a facturilor emise	14516026,02	*Valoarea totală a facturilor emise	14239039,58
		to	Cantitățile de servicii prestate	11368,14	Cantitățile de servicii prestate	11368,14	Cantitățile de servicii prestate	10523,92
	Persoane fizice		4925094,67/6846,31	4925094,67/6502,52	4927452,23/5746,47			
	Asociații de locatari/proprietari		917266,42/1583,17	928224,01/1201,30	857502,48/1051,73			
	Agenți economici		8640673,3/3584,02	8662707,34/3630,18	8454084,87/3675,72			
	Instituții publice							
	Stradal							
Total trimestru		127331,36						
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	44	*Numărul de sesizari scrise	35	*Numărul de sesizari scrise	51
			Nr. total de utilizatori	6122	Nr. total de utilizatori	6146	Nr. total de utilizatori	6190
	Persoane fizice	%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Agenți economici		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Instituții publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
Stradal	100		100	100				

Total trimestru		0,70430						
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	44	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	35	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	51
			Numărul de sesizari scrise	44	Numărul de sesizari scrise	35	Numărul de sesizari scrise	51
	%	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	44	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	35	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	51
			Numărul de sesizari scrise	44	Numărul de sesizari scrise	35	Numărul de sesizari scrise	51
	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	14483034,39	Valoarea totală facturată aferentă activității	14516026,02	Valoarea totală facturată aferentă activității	14239039,58
	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul					
2.2.c	Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

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

În data de 14.11.2019 respectiv 28.11.2019, 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. III- 2019
- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. III-2019
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.III-2019
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim. III-2019
- Centralizator penalități contractuale aferent trim. III-2019
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-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 25 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.g. Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	199,79
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12065,09

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	260,97
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11368,14

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	266,36
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10523,92

Procentul indicatorului este de 2,14 %

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

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	60,59
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12065,09

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	33,79
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11368,14

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	89,51
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10523,92

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

Iulie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	12519,81
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12065,09

August 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11458,96
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11368,14

Septembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10581,92
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10523,92

Procentul indicatorului este de 101,78 %

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

Iulie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	8	8	-	-	-	-
Total	8	8	-	-	-	-

August 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	30	30	-	-	-	-
Total	30	30	-	-	-	-

Septembrie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	97	97	-	-	-	-
Total	97	97	-	-	-	-

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul III-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 135, toate fiind justificate.
Procentul indicatorului este de 100%.

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

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

Iulie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	118967,6
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	35187,7

August 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	50304,64
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	35979,99

Septembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	87529,37
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	34688,55

Procentul indicatorului este de 242,59 %

Indicatorul 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori
Procentul indicatorului este de 0,103%

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

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PĂ UN
specialist reglementari

Alina CALIN
dministrato**r** baza de date

Monica POPA
specialist reglementari

Corina SALAGEAN
Specialist reglementari

Andrei RADULESCU
Specialist reglementari