

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. SUPERCOM S.A. în trimestrul I- 2020

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 iunie 2020, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr. 775/16.06.2020, 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-2020.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A Trim. I-2020

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul I						
			ianuarie		februarie		martie		
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	0	*Nr. Contracte încheiate	0	*Nr. Contracte încheiate	0	
			Nr. Solicitări	0	Nr. Solicitări	0	Nr. Solicitări	0	
	Persoane fizice	%	0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0		
	Agenți economici		0		0		0		
	Instituții publice		0		0		0		
	Total trimestru		0						
1.1.b	Procentul de contracte de la lita) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. Contracte încheiate în <10 zile	0	*Nr. Contracte încheiate în <10zile	0	*Nr. Contracte încheiate în <10 zile	0	
			Nr. Total de solicitări	0	Nr. Total de solicitări	0	Nr. Total de solicitări	0	
	Persoane fizice	%	0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0		
	Agenți economici		0		0		0		
	Instituții publice		0		0		0		
	Total trimestru		0						
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor 2ecipient2l, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor 2ecipient2l, rezolvate în 10 zile		*Nr. Solicitări modificare a prevederilor contractuale	0	*Nr. Solicitări modificare a prevederilor contractuale	0	*Nr. Solicitări modificare a prevederilor contractuale	0	
			Nr. Total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	0	Nr. Total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	0	Nr. Total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	0	
	Persoane fizice	%	0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0		
	Agenți economici		0		0		0		
	Instituții publice		0		0		0		
	Total trimestru		0						
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 2ecipient de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de 2 ecipient de precolectare asigurate	266	*Numărul de 2ecipient de precolectare asigurate	288	*Numărul de 2ecipient de precolectare asigurate	232	
			Nr. total de solicitări	266	Nr. total de solicitări	288	Nr. total de solicitări	232	
	1,1mc menajer	%	100		100		100		
	120 l menajer		100		100		100		
	240 l menajer		100		100		100		
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	120l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	240l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	4 mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	7mc reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		100						
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul 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	%	0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0		
	Agenți economici		0		0		0		
	Instituții publice		0		0		0		

Total trimestru		0								
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 3ecipie 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 3ecipie și locale		0	Nr. total de sesizări din partea autorităților 3ecipie și locale		0	Nr. total de sesizări din partea autorităților 3ecipie 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 3ecipi, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților 3ecipie 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 3ecipie și locale		0	Nr. total de sesizări din partea autorităților 3ecipie și locale		0	Nr. total de sesizări din partea autorităților 3ecipie și locale		0
		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru	Nu este cazul								
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate 3ecipient raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv			*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv			*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv		
		Cantitatea totală de deșeuri			Cantitatea totală de deșeuri			Cantitatea totală de deșeuri		
		4,01		5,52		5,35				
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			
Stradal	Nu este cazul									
Total trimestru	4,91									
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate		147,17	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate		799,53	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate		74,59
		Cantitatea totală de deșeuri colectate		11534,40	Cantitatea totală de deșeuri colectate		9199,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate		11054,96
		0,47		8,69		0,63				
	Total trimestru	3,21								
1.2.i	Penalitățile 3ecipient31 totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	*Penalitățile 3ecipient31 totale aplicate de autoritățile administrației publice locale		0	*Penalitățile 3ecipient31 totale aplicate de autoritățile administrației publice locale		0	*Penalitățile 3ecipient31 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
		0		0		0				
	Menajer	%	0		0		0			
	Stradal		0		0		0			
Total trimestru	0									
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		10031,74	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract		7817,93	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract		9059,36
		Cantitatea totală de deșeuri colectată		11534,40	Cantitatea totală de deșeuri colectată		9199,63	Cantitatea totală de deșeuri colectată		11054,96
		86,97		84,98		81,95				
	Total trimestru	84,65								
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		1479,96	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate		1602,14	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate		1946,58
		Cantitatea totală de deșeuri colectate		11534,40	Cantitatea totală de deșeuri colectate		9199,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate		11054,96
		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Menajer	%	12,38		17,42		17,61			
	Stradal		15,82							
Total trimestru	15,82									
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		13	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate		17	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate		29
		Nr. total de reclamații		13	Nr. total de reclamații		17	Nr. total de reclamații		29
		100		100		100				
	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		100		100	
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. Reclamații justificate	12	*Nr. Reclamații justificate	15	*Nr. Reclamații justificate	17
			Nr. total de reclamații	13	Nr. total de reclamații	17	Nr. total de reclamații	29
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice/stradal		100		100		100	
	Total trimestru		79,71					
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	12	*Reclamații rezolvate în <2 zile	15	*Reclamații rezolvate în <2 zile	17
			Nr. total de reclamații justificate	12	Nr. total de reclamații justificate	15	Nr. total de reclamații justificate	17
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		100		100		100	
	Instituții publice/stradal		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	130669,04	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	106395,37	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	116960,6
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	0	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	0	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	0
		%						
	Total trimestru		0		0		0	
1.3	Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor		0		0		0	
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	3	*Numărul de reclamații privind facturarea	7	*Numărul de reclamații privind facturarea	6
			Numărul total de utilizatori	6200	Numărul total de utilizatori	6200	Numărul total de utilizatori	6200
	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+instituttii publice		0,048387097		0,112903226		0,096774194	
	Total trimestru		0,086					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	3	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	6
			Reclamații privind facturarea	3	Reclamații privind facturarea	7	Reclamații privind facturarea	6
	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		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	1	*Nr. De reclamații justificate	2	*Nr. De reclamații justificate	2
			Nr. Total reclamații privind facturarea	3	Nr. Total reclamații privind facturarea	7	Nr. Total reclamații privind facturarea	6
		%	33		29		33	
	Total trimestru		31,25					
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	15854814,39	*Valoarea totală a facturilor încasate	7480871,22	*Valoarea totală a facturilor încasate	9675601,79
			Valoarea totală a facturilor emise	10753284,39	Valoarea totală a facturilor emise	10047338,75	Valoarea totală a facturilor emise	10778100,90
		%	147,44		74,46		89,77	
	Total trimestru		104,54					
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	10753284,39	*Valoarea totală a facturilor emise	10047338,75	*Valoarea totală a facturilor emise	10778100,90
		to	Cantitățile de servicii prestate	11534,40	Cantitățile de servicii prestate	9199,63	Cantitățile de servicii prestate	11054,96
	Persoane fizice		4183685,86/8823,71		4183685,86/5981,54		4183685,86/7280,62	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		0/840,11		0/1127,3		0/1090,61	
	Instituții publice							
	Stradal		6215828,15/339,92		5370494,99/667,75		6060543,86/688,14	
	Total trimestru		99338,56					
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	14	*Numărul de sesizari scrise	19	*Numărul de sesizari scrise	18
			Nr. total de utilizatori	6200	Nr. total de utilizatori	6200	Nr. total de utilizatori	6200
	Persoane fizice	%	25		38		22,3	
	Asociații de locatari/proprietari		25		38		Nu este cazul	
	Agenți economici		50		24		77,7	
	Instituții publice							
	Stradal		0		0		0	

Total trimestru		0,27419						
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	14	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	19	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	18
			Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	19	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	3	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	5	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2
			Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	19	Numărul de sesizari scrise	18
	Persoane fizice	%	25	38	22,3			
	Asociatii de locatari/proprietari		25	38	Nu este cazul			
	Agenti economici		50	24	77,7			
	Institutii publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Stradal		21	26	11			
	Total trimestru		20					
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	10753284,39	Valoarea totală facturată aferentă activității	10047338,75	Valoarea totală facturată aferentă activității	10778100,90
		%	0		0		0	
Total trimestru			0					
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		0	0	0			
	Stradal		0	0	0			
	Alte activități		0	0	0			
	Total trimestru		0					

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 23.06.2020 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:

- 1.2.a. Numărul de recipient de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 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
- 1.3.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 pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. I-2020
- Centralizatorul reclamații/sesizări, trim.I-2020
- Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2020
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim I-2020
- Centralizator reclamații privind facturarea aferent trim. I-2020

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 1.2.a. Numărul de recipiente de pre colectare 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 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	462,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11534,40

Februarie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	508,24
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9199,63

Martie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	591,906
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11054,96

Procentul indicatorului este de 4,91%

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

Ianuarie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	147,17
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11534,40

Februarie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	799,53
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9199,63

Martie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	74,59
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11054,96

Procentul indicatorului este de 3,21%.

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

Ianuarie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10031,74
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11534,40

Februarie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	7817,93
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9199,63

Martie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9059,36
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11054,96

Procentul indicatorului este de 84,65 %

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 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	1	1	2	2	-	-
Persoane fizice	5	5	3	3		
Asociatii proprietari/locatari	1	1	1	1		
Total	7	7	6	6	-	-

Februarie 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	2	2	2	2	-	-
Persoane fizice	4	4	5	5		
Asociatii proprietari/locatari	1	1	3	3		
Total	7	7	10	10	-	-

Martie 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	13	13	16	16	-	-
Persoane fizice	-	-	-	-		
Asociatii proprietari/locatari	-	-	-	-		
Total	13	13	16	16	-	-

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul I-2020

Indicatorul 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamații de la pct. I) care s-au dovedit justificate

Reclamațiile înregistrate de la 1.2.l. sunt în număr total de 59, din care doar 44 sunt justificate.
Procentul indicatorului este de 79,71%.

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%.

Procentul indicatorului este de 100%

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

Procentul indicatorului este de 0,086 %

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

Andrei RADULESCU

specialist reglementari
administrator baza date

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

Din partea AMRSP
Ing. Madalina COLIU
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Andrei RADULESCU
Specialist reglementar