

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- 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 septembrie 2020, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresele nr. 1205/14.09.2020 și nr. 1213/16.09.2020, 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 II-2020.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul II 2020						
			Aprilie 2020		Mai 2020		Iunie 2020		
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	0	*Nr. Contracte încheiate	0	*Nr. Contracte încheiate	0	
			Nr. Solicități	0	Nr. Solicități	0	Nr. Solicități	0	
	Persoane fizice	%	0	0	0	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0	0			
	Agenți economici		0	0	0	0			
	Instituții publice		0	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	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0	0			
	Agenți economici		0	0	0	0			
	Instituții publice		0	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. Solicități modificare a prevederilor contractuale	0	*Nr. Solicități modificare a prevederilor contractuale	0	*Nr. Solicități 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	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0	0			
	Agenți economici		0	0	0	0			
	Instituții publice		0	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	Nu este cazul			
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru			Nu este cazul					
	1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate							
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	204	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	98	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	335	
			Nr. total de solicitări	204	Nr. total de solicitări	98	Nr. total de solicitări	335	
	1,1mc menajer	%	100	100	100	100			
	120 l menajer		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	240 l menajer		100	100	100	100			
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	120l reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	240l reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	4 mc reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	7mc reciclabil		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		100						
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul 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	0			
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0	0			
	Agenți economici		0	0	0	0			
	Instituții publice		0	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 annual 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
			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	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	671,03	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	696,98	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	9470,17	Cantitatea totală de deșeuri	11525,62	Cantitatea totală de deșeuri	11922,63
			7,09		6,05		6,13	
	Stradal	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru	6,38							
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	115,03	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	106,208	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	98,079
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9470,17	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11525,62	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11922,63
		%	1,21		0,92		0,82	
	Total trimestru	0,97						
	1.2.i	Penalitățile 3ecipient3l totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	lei	*Penalitățile 3ecipient3l totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile 3ecipient3l totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile 3ecipient3l totale aplicate de autoritățile administrației publice locale
			Valoarea prestației pe activități	13332625,98	Valoarea prestației pe activități	10975056,79	Valoarea prestației pe activități	7097215,00
			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	to	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8287,43	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9859,96	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9627,83
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9470,17	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11525,62	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11922,63
		%	87,51		85,55		80,75	
	Total trimestru	84,38						
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	1181,8	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1708,27	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2294,8
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9470,17	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11525,62	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11922,63
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Menajer	%	12,48		14,82		19,25	
	Stradal							
Total trimestru	15,75							
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	11	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	32
			Nr. total de reclamații	13	Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	32
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
Agenți economici	100		100		100			

	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		100		100		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	6	*Nr. Reclamații justificate	18
			Nr. total de reclamații	13	Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	32
	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	8	*Reclamații rezolvate în <2 zile	6	*Reclamații rezolvate în <2 zile	18
			Nr. total de reclamații justificate	8	Nr. total de reclamații justificate	6	Nr. total de reclamații justificate	18
	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	179088	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	62106	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	144728,80
			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	53	*Numărul de reclamații privind facturarea	57	*Numărul de reclamații privind facturarea	42
			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		0,85483871		0,919354839		0,677419355	
	Total trimestru		0,817					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	53	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	57	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	42
			Reclamații privind facturarea	53	Reclamații privind facturarea	57	Reclamații privind facturarea	42
	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	8	*Nr. De reclamații justificate	6	*Nr. De reclamații justificate	5
			Nr. Total reclamații privind facturarea	53	Nr. Total reclamații privind facturarea	57	Nr. Total reclamații privind facturarea	42
		%	15		11		12	
	Total trimestru		12,50					
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	14389154,35	*Valoarea totală a facturilor încasate	13540520,60	*Valoarea totală a facturilor încasate	12954650,48
			Valoarea totală a facturilor emise	16404068,17	Valoarea totală a facturilor emise	13439184,84	Valoarea totală a facturilor emise	14670005,60
	Total trimestru	%	87,72		100,75		88,31	
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	16404068,17	*Valoarea totală a facturilor emise	13439184,84	*Valoarea totală a facturilor emise	14670005,60
		to	Cantitățile de servicii prestate	9470,17	Cantitățile de servicii prestate	11525,62	Cantitățile de servicii prestate	11922,63
	Persoane fizice		4722221,49/7178,32		4507760,35/8575,24		4651999,29/7630,38	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		3407744,55/520,17		01374919,251033,02		1572320,46/1485,13	
	Instituții publice							
	Stradal		8274102,13/588,94		7556505,24/251,7		8445685,85/356,14	
	Total trimestru		135222,95					
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	3	*Numărul de sesizari scrise	3	*Numărul de sesizari scrise	4
			Nr. total de utilizatori	6200	Nr. total de utilizatori	6200	Nr. 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		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice							
	Stradal		100		100		50	

	Total trimestru		0,05376					
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	3	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	3	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	4
			Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	4
	Total trimestru	%	100		100		100	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2
			Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	4
	Total trimestru	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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		50	
	Total trimestru		40					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI							
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	16404068,17	Valoarea totală facturată aferentă activității	13439184,84	Valoarea totală facturată aferentă activității	14670005,60
	Total trimestru	%	0		0		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 24.09.2020 și 29.09.2020 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 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
- 1.3.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. II 2020
- Centralizatorul reclamații /sesizări, trim.I I 2020
- Centralizator deșuri colectate/valorificate aferent trim.II 2020
- Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim II 2020
- Centralizator reclamații privind facturarea aferent trim. II 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 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 deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate

Aprilie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate selectiv	t	671,03
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	9470,17

Mai 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	696,98
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11525,62

Iunie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	731,28
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11922,63

Procentul indicatorului este de 6,38%

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

Aprilie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	115,03
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9470,17

Mai 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	106,208
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11525,62

Iunie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	98.079
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11922,63

Procentul indicatorului este de 0,97%.

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

Aprilie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8287,43
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9470,17

Mai 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9859,96
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11525,62

Iunie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9627,83
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11922,63

Procentul indicatorului este de 84,38 %

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 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	4	4	-	-	-	-
Persoane fizice	4	4	-	-	-	-
Asociatii proprietari/locatari	5	5	-	-	-	-
Total	13	13	-	-	-	-

Mai 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	4	4	-	-	-	-
Persoane fizice	4	4	-	-	-	-
Asociatii proprietari/locatari	3	3	-	-	-	-
Total	11	11	-	-	-	-

Iunie 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	12	12	-	-	-	-
Persoane fizice	10	10	-	-	-	-
Asociatii proprietari/locatari	10	10	-	-	-	-
Total	32	32	-	-	-	-

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

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 total de 56, din care doar 32 sunt justificate. La acest indicator reprezentanții AMRSP au constatat că procentul este de 57,44 % și nu 79,71% așa cum a precizat operatorul.

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 0,817 %

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
Andrei RADULESCU 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 reglementari