

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- 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 noiembrie 2020, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresele nr. 1352/28.10.2020 și nr. 1436/10.11.2020, 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 III 2020.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A. trim. III 2020

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III 2020					
			Iulie 2020		August 2020		Septembrie 2020	
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 contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, 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 recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	226	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	225	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	211
			Nr. total de solicitări	226	Nr. total de solicitări	225	Nr. total de solicitări	211
	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	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	

Total trimestru		Nu este cazul						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		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			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	760,05	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	702,69	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	678,74
			Cantitatea totală de deșeuri	12439,63	Cantitatea totală de deșeuri	11221,61	Cantitatea totală de deșeuri	12480,43
	Menajer	%	6,11		6,26		5,44	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		5,93						
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	160,47	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	163,99	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	98,06
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12439,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11221,61	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12480,43
		1,29		1,46		0,79		
	Total trimestru		1,17					
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	12269763,71	Valoarea prestației pe activități	12397043,01	Valoarea prestației pe activități	12449451,02
	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	10262,95	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9238,53	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10379,97
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12493,63	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11221,61	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12480,43
		82,50		82,33		83,17		
	Total trimestru		82,68					
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	2176,68	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1938,08	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2099,93
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12439,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11221,61	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12480,43
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		17,50		17,67		16,83	
Total trimestru		17,32						
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	30	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	23	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	25
			Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	25
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari /proprietari		100		100		100	

	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	7	*Nr. reclamații justificate	5	*Nr. reclamații justificate	12
			Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	21	Nr. total de reclamații	25
	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		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	7	*Reclamații rezolvate în <2 zile	5	*Reclamații rezolvate în <2 zile	12
			Nr. total de reclamații justificate	7	Nr. total de reclamații justificate	5	Nr. total de reclamații justificate	12
	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	0	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	305487,47	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	100747,4
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	0	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	0	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	0
		%	0	0			0	
	Total trimestru		0					
	1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor						
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	28	*Numărul de reclamații privind facturarea	21	*Numărul de reclamații privind facturarea	21
			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		0,451612903		0,338709677		0,338709677	
Total trimestru		0,376						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	28	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	21	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	21
			Reclamații privind facturarea	28	Reclamații privind facturarea	21	Reclamații privind facturarea	21
	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	9	*Nr. de reclamații justificate	7	*Nr. de reclamații justificate	4
			Nr. total reclamații privind facturarea	28	Nr. total reclamații privind facturarea	21	Nr. total reclamații privind facturarea	21
		%	32	33			19	
	Total trimestru		28,57					
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	13737848,97	*Valoarea totală a facturilor încasate	9759754,57	*Valoarea totală a facturilor încasate	20091345,88
			Valoarea totală a facturilor emise	15229733,66	Valoarea totală a facturilor emise	15308187,51	Valoarea totală a facturilor emise	15358158,49
		%	90,20	63,76			130,82	
Total trimestru		94,97						
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	15229733,66	*Valoarea totală a facturilor emise	15308187,51	*Valoarea totală a facturilor emise	15358158,49
		to	Cantitățile de servicii prestate	12239,63	Cantitățile de servicii prestate	11221,61	Cantitățile de servicii prestate	12480,43
	Persoane fizice		4812693,80/7930,24		4739684,57/6936,61		2165114,11/8280,95	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		1972786,3/1490,81		2074736,33/1568,02		4727447,45/1682,63	
	Instituții publice							
	Stradal		8444254,28/796,44		8493766,61/664,76		8465596,93/416,4	
Total trimestru		126989,37						
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	4	*Numărul de sesizari scrise	3	*Numărul de sesizari scrise	3
			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		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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	4	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	3	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	3
			Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	3
		%	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	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1
			Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	3
	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		30					
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	15229733,66	Valoarea totală facturată aferentă activității	15308187,51	Valoarea totală facturată aferentă activității	15358158,49
		%	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 tabelor 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 03.11.2020 respectiv 12.11.2020, 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 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.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 reprezentanții A.M.R.S.P. următoarele documente:

- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. III-2020
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract aferent trim. III-2020
- Centralizator deșuri colectate selectiv/sortate și valorificate aferent trim. III-2020
- Centralizator cu nr. de reclamații privind facturarea aferent trim III-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 deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate

Iulie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate selectiv	t	760,05
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	12439,63

August 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate selectiv	t	702,69
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	11221,61

Septembrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	678,74
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12480,43

Procentul indicatorului este de 5,93 %

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

Iulie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	160,47
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12439,63

August 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	163,99
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11221,61

Septembrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	98,06
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12480,43

Procentul indicatorului este de 1,17 %.

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

Iulie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10262,95
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12439,63

August 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9238,53
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11221,61

Septembrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10379,97
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12480,43

Procentul indicatorului este de 82,68 %

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 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	5	5	-	-	-	-
Persoane fizice	11	11	-	-	-	-
Asociatii de proprietari/locatari	14	14	-	-	-	-

Total	30	30	-	-	-	-
--------------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------

August 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	6	6	-	-	-	-
Persoane fizice	4	4	-	-	-	-
Asociatii de proprietari/locatari	13	13	-	-	-	-
Total	23	23	-	-	-	-

Septembrie 2020

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Agenti economici/institutii publice	7	7	-	-	-	-
Persoane fizice	8	8	-	-	-	-
Asociatii proprietari/locatari	10	10	-	-	-	-
Total	25	25	-	-	-	-

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul III-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 de 78, dintre care 24 fiind justificate.
Procentul indicatorului este de 31,02%

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 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori
Procentul indicatorului este de 0,376%

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 Specialist reglementari

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

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Andrei RĂDULESCU
Specialist reglementari

AMRSP