

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 și Administrare a domeniului public și privat

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 IV- 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 lunile octombrie, noiembrie și decembrie 2020, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr. 248/24.02.2021, personalul Compartimentului Salubritate și Administrare a domeniului public și privat, 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 IV 2020.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV 2020					
			Octombrie 2020		Noiembrie 2020		Decembrie 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. solicitări	0	Nr. solicitări	0	Nr. solicitări	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						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) 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	%	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						
1.1.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	%	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						
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru			Nu este cazul				
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate							
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	104	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	163	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	121
			Nr. total de solicitări	104	Nr. total de solicitări	163	Nr. total de solicitări	121
	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			
	20mc 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		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	807,72	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	790,59	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	948,56	
			Cantitatea totală de deșeuri	12970,52	Cantitatea totală de deșeuri	11243,58	Cantitatea totală de deșeuri	11447,04	
		Menajer	%	6,23		7,03		8,29	
		Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		7,14							
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	183,56	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	144,38	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	144,31	
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12970,52	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11243,58	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11447,04	
		%	1,42		1,28		1,26		
	Total trimestru		1,32						
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	12974193,90	Valoarea prestației pe activități	12492777,92	Valoarea prestației pe activități	10619487,97	
		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	11264,00	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9267,36	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10310,96	
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12970,52	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11243,58	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11447,04	
		%	86,84		82,42		90,08		
Total trimestru		86,49							
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	1706,52	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1976,22	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1136,08	
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12970,52	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11243,58	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11447,04	
		Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Stradal		13,16		17,58		9,92	
Total trimestru		13,51							
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	46	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	40	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	48	
			Nr. total de reclamații	46	Nr. total de reclamații	40	Nr. total de reclamații	48	
		%	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	8	*Nr. reclamații justificate	7	*Nr. reclamații justificate	6
			Nr. total de reclamații	46	Nr. total de reclamații	40	Nr. total de reclamații	48
	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	7	*Reclamații rezolvate în <2 zile	6
			Nr. total de reclamații justificate	8	Nr. total de reclamații justificate	7	Nr. total de reclamații justificate	6
	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	100539,16	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	188683,88	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	109939,10
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Nu este cazul	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Nu este cazul	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Nu este cazul
		%	Nu este cazul				Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
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	20	*Numărul de reclamații privind facturarea	18	*Numărul de reclamații privind facturarea	20
			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	%	0,322580645		0,290322581		0,322580645	
	Total trimestru		0,312					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	20	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	18	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	20
			Reclamații privind facturarea	20	Reclamații privind facturarea	18	Reclamații privind facturarea	20
	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	8	*Nr. de reclamații justificate	6
			Nr. total reclamații privind facturarea	20	Nr. total reclamații privind facturarea	18	Nr. total reclamații privind facturarea	20
		%	40		44		30	
	Total trimestru		37,93					
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	6391021,88	*Valoarea totală a facturilor încasate	8313825,52	*Valoarea totală a facturilor încasate	15022774,31
			Valoarea totală a facturilor emise	15439290,74	Valoarea totală a facturilor emise	14866405,73	Valoarea totală a facturilor emise	12637190,69
		%	41,39		55,92		118,88	
	Total trimestru		69,23					
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	15439290,74	*Valoarea totală a facturilor emise	14866405,73	*Valoarea totală a facturilor emise	12637190,69
		to	Cantitățile de servicii prestate	11118,73	Cantitățile de servicii prestate	9128,36	Cantitățile de servicii prestate	10065,89
	Persoane fizice		4739776,26/9114,45		4652427,97/7262,19		4642285,47/7809,77	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		2251434,35/2004,28		2296154,49/1866,17		2267398,33/1663,42	
	Instituții publice							
	Stradal		8448080,13/0		7917823,27/0		5727506,89/592,7	
Total trimestru		141665,01						
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizări scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizari scrise	0	*Numărul de sesizari scrise	1	*Numărul de sesizari scrise	0
			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		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		0,00538					
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	0	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	1	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	0
	%	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	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	0
	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 garantați 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	15439290,74	Valoarea totală facturată aferentă activității	14866405,73	Valoarea totală facturată aferentă activității	12637190,69
	%	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 04.03.2021, 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 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 reprezentanții A.M.R.S.P. următoarele documente:

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

Octombrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	807,72
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12970,52

Noiembrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	790,59
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11243,58

Decembrie 2020

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	948,56
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11447,04

Procentul indicatorului este de 7,14 %

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

Octombrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	183,56
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12970,52

Noiembrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	144,38
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11243,58

Decembrie 2020

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	144,31
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11447,04

Procentul indicatorului este de 1,32 %.

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

Octombrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11264,00
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12970,52

Noiembrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9267,36
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11243,58

Decembrie 2020

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10310,96
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11447,04

Procentul indicatorului este de 86,49 %

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

Procentul indicatorului este de 100 %

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 134 din care 21 justificate.

Procentul indicatorului este de 15,79%

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 0,312%

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 specialist reglementari
Sorin PEPENARU 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

Sorin PEPENARU
Specialist reglementari