

Municipiul București
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
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, Bucuresti



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 I- 2021

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 ianuarie, februarie și martie 2021, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr. 558/06.05.2021, 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 I 2021.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A. trim. I 2021

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul I 2021					
			Ianuarie 2021		Februarie 2021		Martie 2021	
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 pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitări		*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	160	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	114	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	146
			Nr. total de solicitări	160	Nr. total de solicitări	114	Nr. total de solicitări	146
	1,1mc menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	120 l menajer		100		100		100	
	240 l menajer		100		100		100	
	1,1 mc reciclabil		100		100		100	
	120l reciclabil		100		100		100	
	240l reciclabil		100		100		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	
	20mc 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 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		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 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
			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	89,96	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	581,38	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	9633,45	Cantitatea totală de deșeuri	9612,76	Cantitatea totală de deșeuri	11505,00
	Menajer	%	0,93		6,05		5,67	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		4,31						
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	45,3	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	0	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	151,08
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9633,45	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9612,76	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11505,00
		%	0,47		0		1,31	
	Total trimestru		0,64					
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	10140847,17	Valoarea prestației pe activități	10213677,29	Valoarea prestației pe activități	10570148,25
	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	8698,35	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8662,50	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10230,48
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	9633,45	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9612,76	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11505,00
		%	90,29		90,11		88,92	
	Total trimestru		89,72					
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	935,1	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1043,2	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1274,52
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	9633,45	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9612,76	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11505,00
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		9,71		10,85		11,08	
	Total trimestru		10,58					
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	8	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	11	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	14
			Nr. total de reclamații	8	Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	14
	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	4	*Nr. reclamații justificate	4	*Nr. reclamații justificate	6
			Nr. total de reclamații	8	Nr. total de reclamații	11	Nr. total de reclamații	14
	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	4	*Reclamații rezolvate în <2 zile	4	*Reclamații rezolvate în <2 zile	6
			Nr. total de reclamații justificate	4	Nr. total de reclamații justificate	4	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	107563,32	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	24112	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	58332,82
			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	23	*Numărul de reclamații privind facturarea	23
			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			
	Agenți economici+instituttii publice		0,322580645		0,370967742			
Total trimestru		0,355						
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	23	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	23
			Reclamații privind facturarea	20	Reclamații privind facturarea	23	Reclamații privind facturarea	23
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		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	4	*Nr. de reclamații justificate	5	*Nr. de reclamații justificate	5
			Nr. total reclamații privind facturarea	20	Nr. total reclamații privind facturarea	23	Nr. total reclamații privind facturarea	23
		%	20		22		22	
	Total trimestru		21,21					
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	12595806,98	*Valoarea totală a facturilor încasate	10190013,85	*Valoarea totală a facturilor încasate	10737030,31
			Valoarea totală a facturilor emise	12067608,13	Valoarea totală a facturilor emise	12154275,98	Valoarea totală a facturilor emise	12578476,42
		%	104,38		83,84		85,36	
	Total trimestru		91,09					
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	12067608,13	*Valoarea totală a facturilor emise	12154275,98	*Valoarea totală a facturilor emise	12578476,42
		to	Cantitățile de servicii prestate	8438,08	Cantitățile de servicii prestate	8249,04	Cantitățile de servicii prestate	9827,36
	Persoane fizice		4501172,56/6076,75		4514880,29/5842,38		4533554,15/9827,36	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		2192369,39/1874,45		2676216,28/1887,56		2545946,55/6676,61	
	Instituții publice							
	Stradal		5374066,18/486,55		4963179,41/519,14		5498975,72/578,56	
Total trimestru		138,793,45						
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	23	*Numărul de sesizari scrise	17	*Numărul de sesizari scrise	29
			Nr. total de utilizatori	6200	Nr. total de utilizatori	6200	Nr. total de utilizatori	6200
	Persoane fizice	%	17,39130435		23,52941176		41,37931034	
	Asociații de locatari/proprietari		30,43478261		29,41176471			
	Agenți economici		52,17391304		47,05882353			
	Instituții publice		52,17391304		47,05882353			

	Stradal		0		0		0	
	Total trimestru		0,37097					
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	23	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	17	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	29
			Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	29
	%	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	6	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	7	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	11
			Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	17	Numărul de sesizari scrise	29
	Persoane fizice	%	33,33		14,29		18,18	
	Asociatii de locatari/proprietari		33,33		42,86		9,09	
	Agenti economici		16,67		28,57		18,18	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		27,27	
	Stradal		16,67		14,29		27,27	
	Total trimestru		35					
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	12067608,13	Valoarea totală facturată aferentă activității	12154275,98	Valoarea totală facturată aferentă activității	12578476,42
	%	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 11.05.2021, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOR 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.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. SUPERCOR 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. I-2021;
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract aferent trim. I-2021;
- Centralizator deșuri colectate selectiv/sortate și valorificate aferent trim. I-2021;
- Centralizator cu nr. de reclamații privind facturarea aferent trim I-2021.

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.

Tip și dimensiuni	Ianuarie	Februarie	Martie
1,1 mc menajer	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
120 l menajer	100	100	100
240 l menajer	100	100	100
1,1 mc reciclabil	100	100	100
120 l reciclabil	100	100	100
240 l reciclabil	100	100	100

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.g. Cantitatea de deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate

Ianuarie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate selectiv	t	89,96

Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9633,45
--	---	---------

Februarie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	581,38
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9612,76

Martie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	652,76
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11505,00

Procentul indicatorului este de 4,31 %

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

Ianuarie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	45,3
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9633,45

Februarie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	0
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9612,76

Martie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	151,08
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11505,00

Procentul indicatorului este de 0,64%.

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

Ianuarie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8698,35
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9633,45

Februarie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8662,50
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	9612,76

Martie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10230,48
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11505,00

Procentul indicatorului este de 89,72%

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 33 din care 14 justificate. La acest indicator reprezentanții AMRSP au constatat că procentul este de 43,07 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%

Indicatorul 1.3.a. *Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori*
Procentul indicatorului este de 0,355%

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
Cristian FLORESCU Inginer

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

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Cristian FLORESCU
Inginer