

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO74TREZ70521F155000XXX
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel.: 021 311 20 63; Fax: 021 311 21 18
email: secretariat@amrsp.com.ro
www.amrsp.com.ro



Compartimentul Taximetrie, Iluminat, 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. SUPERCOR S.A. în trimestrul III- 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 iulie, august și septembrie 2021, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresa nr. 1237/09.11.2021, personalul Compartimentului Iluminat, Taximetrie, 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 III 2021.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III 2021					
			Iulie 2021		August 2021		Septembrie 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 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	%	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	182	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	215	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	200
			Nr. total de solicitări	182	Nr. total de solicitări	215	Nr. total de solicitări	200
	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 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			

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	869,05	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	687,342	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	855,62
			Cantitatea totală de deșeuri	14461,92	Cantitatea totală de deșeuri	13883,68	Cantitatea totală de deșeuri	12663,64
	Menajer	%	6,01		4,95		6,76	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		5,88						
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	155,57	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	128,32	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	169,11
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14461,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13883,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12663,64
		%	1,08		0,92		1,34	
	Total trimestru		1,10					
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	14065790,24	Valoarea prestației pe activități	12275679,82	Valoarea prestației pe activități	12511171,98
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		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	12911,88	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11722,72	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11056,48
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	14461,92	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13883,68	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12663,64
		%	89,28		84,44		87,31	
	Total trimestru		87,03					
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	1550,04	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	2160,96	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1607,16
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14461,92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13883,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12663,64
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		10,72		15,56		12,69	
Total trimestru		12,97						
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	29	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	33	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	29
			Nr. total de reclamații	29	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	29
	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	6	*Nr. reclamații justificate	8	*Nr. reclamații justificate	9
			Nr. total de reclamații	29	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	29
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice/stradal		100		100		100	
	Total trimestru		79,71					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	7	*Reclamații rezolvate în <2 zile	5	*Reclamații rezolvate în <2 zile	9
			Nr. total de reclamații justificate	7	Nr. total de reclamații justificate	5	Nr. total de reclamații justificate	9
	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	196144,3	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	93639,6	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	100453,1
			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		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	26	*Numărul de reclamații privind facturarea	23	*Numărul de reclamații privind facturarea	24
			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		0,419354839		0,370967742		0,387096774	
Total trimestru		0,392						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	26	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	23	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	24
			Reclamații privind facturarea	26	Reclamații privind facturarea	23	Reclamații privind facturarea	24
	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	26	Nr. total reclamații privind facturarea	23	Nr. total reclamații privind facturarea	24
		%	31		26		21	
Total trimestru		26,03						
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	22439926,07	*Valoarea totală a facturilor încasate	12465332,11	*Valoarea totală a facturilor încasate	8865824,51
			Valoarea totală a facturilor emise	16738290,39	Valoarea totală a facturilor emise	14608058,98	Valoarea totală a facturilor emise	14888294,66
		%	134,06		85,33		59,55	
Total trimestru		94,67						
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	16738290,39	*Valoarea totală a facturilor emise	14608058,98	*Valoarea totală a facturilor emise	14888294,66
		to	Cantitățile de servicii prestate	12464,04	Cantitățile de servicii prestate	11406,31	Cantitățile de servicii prestate	10743,83
	Persoane fizice		3930465.2/9357.09		3979519.1/8235.98		4083003.29/8595.06	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		3547055.04/12377.67		1393810.72/2357.55		1339521.69/1370.19	
	Instituții publice							
	Stradal	6588270/729.28		69023501/812.78		7088647/778.58		
Total trimestru		133571.40						
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	4	*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	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul			

	Stradal		100	100	50
	Total trimestru		0,05914		
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 zile3	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile4	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile4
			Numărul de sesizari scrise3	Numărul de sesizari scrise4	Numărul de sesizari scrise4
		%	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 întemeiate1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate1
			Numărul de sesizari scrise3	Numărul de sesizari scrise4	Numărul de sesizari scrise4
	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		27		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
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 licență0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență0
	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 abilitate0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate0
	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 activității0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității0
	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 operator0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator0
			Valoarea totală facturată aferentă activității15668997,40	Valoarea totală facturată aferentă activității12949424,23	Valoarea totală facturată aferentă activității13294263,85
		%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
	Total trimestru		Nu este cazul		
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 activități0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități0
	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 17.11.2021, 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 introdus 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 reprezentanții A.M.R.S.P. următoarele documente:

- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. III-2021;
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract aferent trim. III-2021;
- Centralizator deșuri colectate selectiv/sortate și valorificate aferent trim. III-2021;
- Centralizator cu nr. de reclamații privind facturarea aferent trim III-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 precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.

Tip si dimensiuni	Iulie 2021	August 2021	Septembrie 2021
1,1 mc 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
120 l reciclabil	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
240 l reciclabil	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
4 mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
7 mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
20 mc	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Iulie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
------------------	----	---------

Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	869,05
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14461,92

August 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	687,342
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13883,68

Septembrie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	855,62
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12663,64

Procentul indicatorului este de 4,78 %

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

Iulie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	155,57
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14461,92

August 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	128,32
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13883,68

Septembrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	169,11
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12663,64

Procentul indicatorului este de 1,10%

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

Iulie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	12911,88
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	14461,92

August 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11722,72
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13883,68

Septembrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11056,48
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12663,64

Procentul indicatorului este de 87,03%

Indicatorul 1.2.l. *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activităților 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 79 din care 24 justificate.
Iulie 2021: 20,68%
August 2021: 24,24%
Septembrie 2021: 27,93%
Procentul indicatorului este de 24,28%

Indicatorul 1.2.n. *Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice.*
Aprilie : 100%
Mai: 100%
Iunie 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 0,392%

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
Liviu UCĂ
George PĂUN

Șef Compartiment
specialist reglementari

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

Din partea AMRSP
Liviu UCĂ
Șef Compartiment

George PĂUN
Specialist reglementari