

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 Iluminat, Taximetrie, 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- 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 octombrie, noiembrie și decembrie 2021, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr.151/23.02.2022, 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 IV 2021.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV 2021					
			Octombrie 2021		Noiembrie 2021		Decembrie 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	199	*Nr. contracte încheiate	195	*Nr. contracte încheiate	591
			Nr. solicitări	199	Nr. solicitări	195	Nr. solicitări	591
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		186		166			
	Instituții publice		13		29			
	Total trimestru		100					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	199	*Nr. contracte încheiate în <10zile	195	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	591
			Nr. total de solicitări	199	Nr. total de solicitări	195	Nr. total de solicitări	591
	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		100		100			
	Total trimestru		100					
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	223	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	184	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	192
			Nr. total de solicitări	223	Nr. total de solicitări	184	Nr. total de solicitări	192
	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		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	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	783,68	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	893,88	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	1056,56
			Cantitatea totală de deșeuri	12022,86	Cantitatea totală de deșeuri	12899,11	Cantitatea totală de deșeuri	12301,67
			6,52		6,93		8,59	
		Stradal	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Total trimestru	7,35						
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	141,45	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	87,4	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	157,79
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12022,86	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12899,11	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12301,67
			1,18		0,68		1,28	
		Total trimestru	1,04					
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
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		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	10282,48	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10995,41	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10956,77
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12022,86	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12899,11	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12301,67
			85,52		85,24		89,07	
		Total trimestru	86,60					
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	1740,38	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1903,7	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1344,9
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12022,86	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12899,11	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12301,67
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Menajer	%	14,48		14,76		10,93
	Stradal							
	Total trimestru	13,40						
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	22	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	16	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	19
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	19
		Persoane fizice	%	100		100		100
	Asociații de locatari/proprietari	100		100		100		
	Agenți economici	100		100		100		

	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		100		100		100	
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	4	*Nr. reclamații justificate	3	*Nr. reclamații justificate	5
			Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	19
	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	3	*Reclamații rezolvate în <2 zile	5
			Nr. total de reclamații justificate	4	Nr. total de reclamații justificate	3	Nr. total de reclamații justificate	5
	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	212455,55	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	123869,55	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	207765,16
			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	8	*Numărul de reclamații privind facturarea	6	*Numărul de reclamații privind facturarea	5
			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		0,129032258		0,096774194		0,080645161	
	Total trimestru		0,102					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	8	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	6	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	5
			Reclamații privind facturarea	8	Reclamații privind facturarea	6	Reclamații privind facturarea	5
	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	3	*Nr. de reclamații justificate	1	*Nr. de reclamații justificate	1
			Nr. total reclamații privind facturarea	8	Nr. total reclamații privind facturarea	6	Nr. total reclamații privind facturarea	5
		%	38		17		21	
	Total trimestru		26,32					
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	18857178,65	*Valoarea totală a facturilor încasate	14215517,15	*Valoarea totală a facturilor încasate	8958750,65
			Valoarea totală a facturilor emise	17046258,66	Valoarea totală a facturilor emise	17653299,55	Valoarea totală a facturilor emise	15125635,32
		%	110,62		80,53		59,23	
	Total trimestru		84,36					
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	17046258,66	*Valoarea totală a facturilor emise	17653299,55	*Valoarea totală a facturilor emise	15125635,32
		to	Cantitățile de servicii prestate	9716,66	Cantitățile de servicii prestate	10052,36	Cantitățile de servicii prestate	10136,82
	Persoane fizice		5279166,39/7601,62		5801467,19/7366,04		4584903,62/8342,16	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		1602657,64/1394,4		2124508,53/1873,68		2158042,54/1103,46	
	Instituții publice							
	Stradal		7222750/720,64		6760271/812,64		5774914/681,2	
	Total trimestru		166606,90					
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	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		100		100		50	

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	1	*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	1	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	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	1	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	17046258,66	Valoarea totală facturată aferentă activității	17653299,55	Valoarea totală facturată aferentă activității	15125635,32
		%	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 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 03.03.2021, 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 electiv de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 1.2.g. Cantitatea de deșuri colectată electiv 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. IV-2021;
- Centralizator cu cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract aferent trim. IV-2021;
- Centralizator deșuri colectate selectiv/sortate și valorificate aferent trim. IV-2021;
- Centralizator cu nr. de reclamații privind facturarea aferent trim IV-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	Octombrie 2021	Noiembrie 2021	Decembrie 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

Octombrie 2021

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

Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	783,68
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12022,86

Noiembrie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	893,88
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12899,11

Decembrie 2021

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	1056,56
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12301,67

Procentul indicatorului este de 7,73 %

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

Octombrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	141,45
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12022,86

Noiembrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	87,4
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12899,11

Decembrie 2021

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	157,79
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12301,67

Procentul indicatorului este de 1,04%

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

Octombrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10282,48
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12022,86

Noiembrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10995,41
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12899,11

Decembrie 2021

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10956,77
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12301,67

Procentul indicatorului este de 86,60%

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 57 din care 12 justificate.

Octombrie 2021: 18,18%
Noiembrie 2021: 18,75%
Decembrie 2021: 26,31%
Procentul indicatorului este de 21,08%

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 0,102%

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
Liviu UCĂ Șef compartiment
George PĂUN Specialist reglementari

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

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

Liviu UCĂ
Șef Compartiment

George PĂUN
Specialist reglementari

AMRSP