

Municipiul București
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
e-mail: secretariat@amrsp.com.ro
www.amrsp.com.ro



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 I- 2022

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 2022, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresele nr.400/03.05.2022 și 409/09.05.2022, 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 I 2022.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A. Trim. I 2022

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2022						
			Ianuarie 2022		Februarie 2022		Martie 2022		
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	5847	*Nr. contracte încheiate	1672	*Nr. contracte încheiate	1447	
			Nr. solicitări	5847	Nr. solicitări	1672	Nr. solicitări	1447	
	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						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	5675	*Nr. contracte încheiate în <10zile	1453	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	1237	
			Nr. total de solicitări	5847	Nr. total de solicitări	1672	Nr. total de solicitări	1447	
	Persoane fizice	%	97,14548803		86,14840989		85,76271186		
	Asociații de locatari/proprietari		73,33		75,75		68,29268293		
	Agenți economici		99,71988796		94,19642857		87,16814159		
	Instituții publice		99,71988796		94,19642857		87,16814159		
	Total trimestru		93,2968994						
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 ,rezolvate în 10 zile	28	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile	85	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile	277	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	28	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	85	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	277	
	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						
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, 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	33	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	39	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	78	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	33	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	39	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	78	
	Menajer	%	100		100		100		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Alte categorii		100		100		100		
	Total trimestru		100						
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	88	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	129	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	133	
			Nr. total de solicitări	88	Nr. total de solicitări	129	Nr. total de solicitări	133	
	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		
	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		
	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	24	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	14	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		24	Numărul total de reclamații	14	Numărul total de reclamații	8	
Persoane fizice		%	62,5		28,57142857		100		
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Agenți economici			37,5		71,42857143		Nu este cazul		
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru			100						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	24	*Nr. reclamații justificate	14	*Nr. reclamații justificate	8	
			Nr. total reclamații	24	Nr. total reclamații	14	Nr. total reclamații	8	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		100		100		Nu este cazul		

	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru		100					
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	24	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	14	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	8
			Nr. total reclamații justificate	6	Nr. total reclamații justificate	4	Nr. total reclamații justificate	2
	<i>Persoane fizice</i>		50		25		100	
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Agenți economici</i>	%	50		75		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru		26,08695652					
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
		%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru		<i>Nu este cazul</i>					
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
			<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	Total trimestru		<i>Nu este cazul</i>					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	921,105	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	98,814	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	133,349
			Cantitatea totală de deșeuri	11395,51	Cantitatea totală de deșeuri	10711,41	Cantitatea totală de deșeuri	13002,40
	<i>Menajer</i>		8,08		8,71		8,62	
	<i>Stradal</i>	%						
	Total trimestru		8,47					
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	200,459	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	98,814	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	133,349
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	11395,51	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10711,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13002,40
		%	1,76		0,92		1,03	
	Total trimestru		1,23					
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	11250920,50	Valoarea prestației pe activități	7938635,88	Valoarea prestației pe activități	8810189,10
	<i>Menajer</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Stradal</i>	%						
	Total trimestru		<i>Nu este cazul</i>					
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	9770,45	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8835,41	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11118,57
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	11395,51	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10711,41	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13002,40
		%	85,74		82,49		85,51	
	Total trimestru		84,66					
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	1625,06	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1876	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1883,83
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	11395,51	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10711,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13002,40
	<i>Menajer</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Stradal</i>	%	14,26		17,51		14,49	
	Total trimestru		15,34					
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	26	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	15	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	11
			Nr. total de reclamații	26	Nr. total de reclamații	15	Nr. total de reclamații	11
	<i>Persoane fizice</i>		100		100		100	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100		100		100	
	<i>Agenți economici</i>	%	100		100		100	
	<i>Instituții publice</i>		100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Pondere 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	26	Nr. total de reclamații	15	Nr. total de reclamații	11
	<i>Persoane fizice</i>		50		50		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		100	
	<i>Agenți economici</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		50	
	<i>Instituții publice/stradal</i>		50		50		50	

Total trimestru		32,19						
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		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici/menajer		100		100			
	Instituții publice/stradal		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	159756,94	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	195868,5	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	177883,7
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	159756,94	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	198739,52	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	177883,70
	%	100		101,46		100		
Total trimestru		100,48						
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	16	*Numărul de reclamații privind facturarea	12	*Numărul de reclamații privind facturarea	34
			Numărul total de utilizatori	42290	Numărul total de utilizatori	42290	Numărul total de utilizatori	42290
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		0,037834003		0,028375502			
	Instituții publice		0,037834003		0,028375502			
	Total trimestru		0,049					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	16	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	12	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	34
			Reclamații privind facturarea	16	Reclamații privind facturarea	12	Reclamații privind facturarea	34
	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	16	Nr. total reclamații privind facturarea	12	Nr. total reclamații privind facturarea	34
	%	25		42		15		
Total trimestru		22,58						
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	21109001,29	*Valoarea totală a facturilor încasate	14290993,14	*Valoarea totală a facturilor încasate	11922216,69
			Valoarea totală a facturilor emise	13716119,51	Valoarea totală a facturilor emise	9774500,83	Valoarea totală a facturilor emise	10847253,95
	%	153,90		146,21		109,91		
Total trimestru		137,81						
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	13716119,51	*Valoarea totală a facturilor emise	9774500,83	*Valoarea totală a facturilor emise	10847253,95
		to	Cantitățile de servicii prestate	8178,80	Cantitățile de servicii prestate	8274,84	Cantitățile de servicii prestate	10135,90
	Persoane fizice		6663600,82/7118,01		2555647,43/6256,82		3248112,69/7972,68	
	Asociații de locatari/proprietari		6663600,82/7118,01		2555647,43/6256,82			
	Agenți economici		327524,13/1552,45		327524,13/1506,16			
	Instituții publice		327524,13/1552,45		327524,13/1506,16			
	Stradal		6724994,56/538,34		6891329,27/511,86			
	Total trimestru		129,140					
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	12	*Numărul de sesizari scrise	17	*Numărul de sesizari scrise	29
			Nr. total de utilizatori	42290	Nr. total de utilizatori	42290	Nr. total de utilizatori	42290
	Persoane fizice	%	33,33		23,53		41,38	
	Asociații de locatari/proprietari		58,33		29,41			
	Agenți economici		8,33		47,06			
	Instituții publice		8,33		47,06			
	Stradal		0		0			
Total trimestru			0,04					
1.4.a *	Procentul din totalul de la lit.a) pe care îl reprezintă numărul de reclamații scrise		Reclamații scrise	0	Reclamații scrise	0	Reclamații scrise	0
			Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	0	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	0	Numărul de sesizari ,solicitări și reclamații scrise	0
		0		0		0		
Total trimestru		0						
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	12	*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	12	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 întemeiat		*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	12	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		33,33		42,86		72,73	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		41					
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	13716119,51	Valoarea totală facturată aferentă activității	9774500,83	Valoarea totală facturată aferentă activității	10847253,95
	Total trimestru	%	0		0		0	
		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		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte activități		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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 tabelelor 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 datele de 10.05.2022 și 17.05.2022, 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:

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile;
- 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de utilizatori;
- 1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d. Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.a. Numărul de electiv de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 1.2.g. Cantitatea de deșeuri colectată electiv 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. Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.m. Ponderea din numărul de reclamatii 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. I-2022;
- Centralizator cu cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract aferent trim. I-2022;
- Centralizator deșeuri colectate selectiv/sortate și valorificate aferent trim. I-2022;
- Centralizator cu nr. de reclamații privind facturarea aferent trim I-2022.
- Centralizator baza de date privind nr. de reclamații cu calitatea activității prestate aferent trim. I 2022.
- Centralizator baza de date privind nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale aferent trim. I 2022;
- Centralizator baza de date privind nr. de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate aferent trim. I-2022.
- Centralizator baza de date privind nr. de recipiente de precolectare aferent trim. I-2022.

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 1.1.c

Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile

Ianuarie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	15	15	0	0
As.propr/locatari	5	5	0	0
Operatori economici	8	8	0	0
Total	28	28	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	17,9%
Procent pentru operatorii economici	28,6%
Procent pentru persoane fizice	53,5%
Procent pentru instituții publice	0

Februarie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	2	2	0	0
Persoane fizice	19	19	0	0
As.propr/locatari	34	34	0	0
Operatori economici	30	30	0	0
Total	85	85	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	40%
Procent pentru operatorii economici	35,3%
Procent pentru persoane fizice	22,3%
Procent pentru instituții publice	2,4%

Martie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	4	4	0	0
Persoane fizice	68	68	48	48
As.propr/locatari	129	129	0	0
Operatori economici	28	28	0	0
Total	229	229	48	48

Procent pentru asociațiile de proprietari	46,6%
Procent pentru operatorii economici	10,1%
Procent pentru persoane fizice	41,9%
Procent pentru instituții publice	1,4%

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 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

Ianuarie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Numar de solicitari de imbunatatire rezolvate	Numarul total de cereri de imbunatatire	Numar de solicitari de imbunatatire rezolvate	Numarul total de cereri de imbunatatire
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	12	12	0	0
As.propr/locatari	17	17	0	0
Operatori economici	4	4	0	0
Total	33	33	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	51,5%
Procent pentru operatorii economici	12,1%
Procent pentru persoane fizice	36,3%
Procent pentru instituții publice	0

Februarie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Numar de solicitari de imbunatatire rezolvate	Numarul total de cereri de imbunatatire	Numar de solicitari de imbunatatire rezolvate	Numarul total de cereri de imbunatatire
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	1	1	0	0
Persoane fizice	14	14	0	0
As.propr/locatari	18	18	0	0
Operatori economici	6	6	0	0
Total	39	39	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	46,1%
Procent pentru operatorii economici	15,4%
Procent pentru persoane fizice	35,9%
Procent pentru instituții publice	2,6%

Martie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Numar de solicitari de imbunatatire rezolvate	Numarul total de cereri de imbunatatire	Numar de solicitari de imbunatatire rezolvate	Numarul total de cereri de imbunatatire
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	12	12	0	0
Persoane fizice	17	17	0	0
As.propr/locatari	32	32	0	0
Operatori economici	17	17	0	0
Total	78	78	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	21,8%
Procent pentru operatorii economici	21,8%
Procent pentru persoane fizice	41%
Procent pentru instituții publice	15,4%

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.

Tip si dimensiuni	Ianuarie 2022	Februarie 2022	Martie 2022
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	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.d. Procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare.

Ianuarie: 100%

Februarie: 100%

Martie: 100%

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

Ianuarie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	921,105
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11395,51

Februarie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	932,66
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10711,41

Martie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	1120,39
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13002,4

Procentul indicatorului este de 8,47 %

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

Ianuarie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	200,459
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11395,51

Februarie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	98,814

Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10711,41
--	---	----------

Martie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	133,349
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13002,4

Procentul indicatorului este de 1,23%

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

Ianuarie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	9770,45
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11395,51

Februarie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	8835,41
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	10711,41

Martie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	1118,57
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13002,40

Procentul indicatorului este de 56,18%

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.m. sunt în număr de 52, din care 14 justificate.

Ianuarie: 15,38%

Februarie: 26,66%

Martie: 54,54%

Procentul indicatorului este de 32,19%

Indicatorul 1.2.n. *Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice.*

Ianuarie: 100%

Februarie: 100%

Martie: 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 0,049%

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