

Municipiul București
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, București
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, București



Compartimentul 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. SUPERCOR S.A. în trimestrul II- 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 aprilie, mai și iunie 2022, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresele nr.715/27.07.2022 și 728/28.07.2022, 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 II 2022.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A. trim. II 2022

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2022						
			Aprilie 2022		Mai 2022		Iunie 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	886	*Nr. contracte încheiate	734	*Nr. contracte încheiate	622	
			Nr. solicitări	886	Nr. solicitări	734	Nr. solicitări	622	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		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	870	*Nr. contracte încheiate în <10zile	715	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	605	
			Nr. total de solicitări	886	Nr. total de solicitări	734	Nr. total de solicitări	622	
	Persoane fizice	%	98,59		97,62		97,31		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		96,35				
	Instituții publice		100		96,35				
	Total trimestru		97,68						
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	85	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile	78	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile	89	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	85	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	78	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	89	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		100		100				
	Total trimestru		100						
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	15	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	14	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	25	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	15	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	14	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	25	
	Menajer	%	100		100		100		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Alte categorii		100		100				
	Total trimestru		100						
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	260	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	200	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	340	
			Nr. total de solicitări	260	Nr. total de solicitări	200	Nr. total de solicitări	340	
	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				
	120 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	240 l reciclabil		Nu este cazul		Nu este cazul				
	4 mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	7 mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	20 mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	
			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul				
	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 reclamatii	0	Nr. total reclamatii	0	Nr. total reclamatii	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	140,98	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	137,424	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	165,909
			Cantitatea totală de deșeuri	12444,07	Cantitatea totală de deșeuri	13612,56	Cantitatea totală de deșeuri	12866,91
	Menajer	%	1,13		1,01		1,29	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru	1,14							
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	157,369	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	151,626	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	169,626
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12444,07	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13612,56	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12866,91
			1,26		1,11		1,32	
	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	13027637,15	Valoarea prestației pe activități	14466928,81	Valoarea prestației pe activități	15661437,14
	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	10207,61	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10582,04	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11722,95
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12444,07	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13612,56	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12866,91
			82,03		77,74		91,11	
	Total trimestru	83,62						
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	2236,46	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	3030,52	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1469,26
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12444,07	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13612,56	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12866,91
		Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	Stradal	17,97		22,26		11,42		
Total trimestru	17,31							
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	12	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	7	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	15
			Nr. total de reclamații	12	Nr. total de reclamații	7	Nr. total de reclamații	15
	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	8	*Nr. reclamații justificate	5	*Nr. reclamații justificate	9
			Nr. total de reclamații	12	Nr. total de reclamații	7	Nr. total de reclamații	15

	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	3	*Reclamații rezolvate în <2 zile	7
			Nr. total de reclamații justificate	8	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	223025,27	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	238191,01	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	400241,18
			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 prestatiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	9	*Numărul de reclamații privind facturarea	16	*Numărul de reclamații privind facturarea	15
			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		0,14516129		0,258064516			
	Instituții publice		0,14516129		0,258064516			
Total trimestru	0,215							
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	9	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	16	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	15
			Reclamații privind facturarea	9	Reclamații privind facturarea	16	Reclamații privind facturarea	15
	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	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	9	Nr. total reclamații privind facturarea	16	Nr. total reclamații privind facturarea	15
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
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	14625805,37	*Valoarea totală a facturilor încasate	15281402,93	*Valoarea totală a facturilor încasate	13345232,56
			Valoarea totală a facturilor emise	15502888,19	Valoarea totală a facturilor emise	17215644,14	Valoarea totală a facturilor emise	18635596,83
		%	94,34		88,76		71,61	
	Total trimestru		84,22					
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	15502888,19	*Valoarea totală a facturilor emise	17215644,14	*Valoarea totală a facturilor emise	18635596,83
		to	Cantitățile de servicii prestate	9190,12	Cantitățile de servicii prestate	9698,72	Cantitățile de servicii prestate	10204,51
	Persoane fizice		5320529,01/6937,89		6034722,65/7226,01		6342987,79/7701,51	
	Asociații de locatari/proprietari		5320529,01/6937,89		6034722,65/7226,01		6342987,79/7701,51	
	Agenți economici		2146854,59/1580,13		2384862,75/1695,09		2826456,97/1862,61	
	Instituții publice		2146854,59/1580,13		2384862,75/1695,09		2826456,97/1862,61	
	Stradal		8035904,59/672,1		8796058,74/777,62		9466155,07/640,39	
	Total trimestru		176,515.01					
	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	5	*Numărul de sesizari scrise	3	*Numărul de sesizari scrise
			Nr. total de utilizatori	6200	Nr. total de utilizatori	6200	Nr. total de utilizatori	6200
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		50	
	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			
	Stradal		100		100			
Total trimestru	0,08602							
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	5	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	3	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	8
			Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	8
	%	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	2
			Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	3	Numărul de sesizari scrise	8
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		50	
	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		25	
	Total trimestru	25						
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	15502888,19	Valoarea totală facturată aferentă activității	17215644,14	Valoarea totală facturată aferentă activității	18635596,83
	%	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		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		Nu este cazul					

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 datele de 02.08.2022 și 09.08.2022, 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 recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 1.2.g. Cantitatea de deșeuri colectată elective 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 reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și 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. II-2022;
- Centralizator cu cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract aferent trim. II-2022;
- Centralizator deșeuri colectate selectiv/sortate și valorificate aferent trim. II-2022;
- Centralizator cu nr. de reclamații privind facturarea aferent trim II-2022.
- Centralizator baza de date privind nr. de reclamatii cu calitatea activitatii prestate aferent trim.II- 2022.
- Centralizator baza de date privind nr.de solicitari de modificare a prevederilor contractuale aferent trim.II- 2022;
- Centralizator baza de date privind nr. de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate aferent trim.II- 2022.
- Centralizator baza de date privind nr. de recipiente de precolectare aferent trim.II-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.

Aprilie 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	Solicitar 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	68	68	0	0
As.propr/locatari	8	8	0	0
Operatori economici	9	9	0	0
Total	85	85	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	9,41 %
Procent pentru operatorii economici	10,59 %
Procent pentru persoane fizice	80 %
Procent pentru instituții publice	0 %

Mai 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	Solicitar 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	59	59	0	0
As.propr/locatari	11	11	0	0
Operatori economici	8	8	0	0
Total	78	78	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	14,1 %
Procent pentru operatorii economici	10,26 %
Procent pentru persoane fizice	75,64 %
Procent pentru instituții publice	0 %

Iunie 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	Solicitar de modificări rezolvate în <10 zile
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Instituții publice	1	1	0	0
Persoane fizice	63	63	0	0
As.propr/locatari	19	19	0	0
Operatori economici	6	6	0	0
Total	89	89	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	21,35 %
Procent pentru operatorii economici	6,74 %
Procent pentru persoane fizice	70,79 %
Procent pentru instituții publice	1,12 %

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

Aprilie 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
0	1	2	3	4
Instituții publice	1	1	0	0
Persoane fizice	7	7	0	0
As.propr/locatari	4	4	0	0
Operatori economici	3	3	0	0
Total	15	15	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	26,67 %
Procent pentru operatorii economici	20 %
Procent pentru persoane fizice	46,67 %
Procent pentru instituții publice	6,66 %

Mai 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
0	1	2	3	4
Instituții publice	0	0	0	0
Persoane fizice	8	8	0	0
As.propr/locatari	6	6	0	0
Operatori economici	0	0	0	0
Total	14	14	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	42,86 %
Procent pentru operatorii economici	0 %
Procent pentru persoane fizice	57,14 %
Procent pentru instituții publice	0 %

Iunie 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
0	1	2	3	4
Instituții publice	2	2	0	0
Persoane fizice	11	11	0	0
As.propr/locatari	9	9	0	0
Operatori economici	3	3	0	0
Total	25	25	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	36 %
Procent pentru operatorii economici	12 %
Procent pentru persoane fizice	44 %
Procent pentru instituții publice	8 %

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Tip si dimensiuni	Aprilie 2022	Mai 2022	Iunie 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.g. Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Aprilie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	140,98
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12444,07

Mai 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	137,424
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13612,56

Iunie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	165,909
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12866,91

Procentul indicatorului este de 1,14%

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

Aprilie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	157,369
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12444,07

Mai 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	151,626
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13612,56

Iunie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	169,626
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12866,91

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*

Aprilie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10207,61
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12444,07

Mai 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10582,04
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13612,56

Iunie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11722,95
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12866,91

Procentul indicatorului este de 83,62%

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 52 din care 14 justificate.

<i>Aprilie 2022</i>	53,84 %
<i>Mai 2022</i>	33,33 %
<i>Iunie 2022</i>	57,14 %

Procentul indicatorului este de 79,71%

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

<i>Aprilie 2022</i>	100 %
<i>Mai 2022</i>	100 %
<i>Iunie 2022</i>	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 0,215%

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 reglementări