

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 RO74TREZ70521F155000XXX
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 III- 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 iulie, august și septembrie 2022, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresele nr.975/24.10.2022, 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 III 2022.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2022					
			Iulie 2022		August 2022		Septembrie 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	488	*Nr. contracte încheiate	755	*Nr. contracte încheiate	625
			Nr. solicitări	488	Nr. solicitări	755	Nr. solicitări	625
	Persoane fizice	%	91,2		86,1		94,4	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		8,8		13,9		5,6	
	Instituții publice		8,8		13,9		5,6	
	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	83	*Nr. contracte încheiate în <10zile	109	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	78
			Nr. total de solicitări	83	Nr. total de solicitări	109	Nr. total de solicitări	78
	Persoane fizice	%	49,4		67		61,5	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		50,6		33		38,5	
	Instituții publice		50,6		33		38,5	
	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 ,rezolvate în 10 zile	106	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile	124	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile	81
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	90	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	112	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	75
	Persoane fizice	%	42,45		60,48		53,1	
	Asociații de locatari/proprietari		4,71		2,42		3,7	
	Agenți economici		52,84		37,1		43,2	
	Instituții publice		52,84		37,1		43,2	
	Total trimestru		89,27					
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	21	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	17	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	16
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	21	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	17	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	16
	Menajer	%	71,43		70,49		62,5	
	Stradal		28,57		29,41		37,5	
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	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	190	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	132	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	128
			Nr. total de solicitări	190	Nr. total de solicitări	132	Nr. total de solicitări	128
	1,1mc 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	
	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		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.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			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	198,268	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	190,786	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	165,946
			Cantitatea totală de deșeuri	12600,36	Cantitatea totală de deșeuri	13472,40	Cantitatea totală de deșeuri	13149,62
	Menajer	%	1,57		1,42		1,26	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		1,42						
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	173,086	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	126,212	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	128,782
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12600,36	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13472,40	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13149,62
			1,37		0,94		0,98	
	Total trimestru	%	1,09					
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	11556430,65	Valoarea prestației pe activități	18753649,48	Valoarea prestației pe activități	15117204,28
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		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	11730,60	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	12473,04	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	12192,21
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12600,36	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13472,40	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13149,62
			93,10		92,58		92,72	
	Total trimestru		92,79					
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	869,76	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	999,36	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	957,41
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12600,36	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13472,40	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13149,62
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		6,90		7,42		7,28	
Total trimestru		7,21						
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	16	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	18	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	22
			Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	18	Nr. total de reclamații	22
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		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	5	*Nr. reclamații justificate	6	*Nr. reclamații justificate	11
			Nr. total de reclamații	16	Nr. total de reclamații	18	Nr. total de reclamații	22
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
Asociații de locatari/proprietari	100		100		Nu este cazul			

	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice/stradal		100	100	100			
	Total trimestru		79,71					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	7	*Reclamații rezolvate în <2 zile	5	*Reclamații rezolvate în <2 zile	11
			Nr. total de reclamații justificate	7	Nr. total de reclamații justificate	5	Nr. total de reclamații justificate	11
	Persoane fizice	%	100	100	Nu este cazul			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	Nu este cazul			
	Agenți economici/menajer		100	100	100			
	Instituții publice/stradal		100	100	100			
Total trimestru		100						
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	196144,3	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	93639,6	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	100453,1
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Nu este cazul	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Nu este cazul	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Nu este cazul
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	15	*Numărul de reclamații privind facturarea	33	*Numărul de reclamații privind facturarea	16
			Numărul total de utilizatori	42290	Numărul total de utilizatori	42290	Numărul total de utilizatori	42290
	Persoane fizice	%	0,0165		0,0094		0,0236	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		0,0165		Nu este cazul	
	Agenți economici		0,0189		0,0495		0,0141	
	Instituții publice		0,0189		0,0495		0,0141	
Total trimestru		0,050						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	15	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	33	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	16
			Reclamații privind facturarea	15	Reclamații privind facturarea	33	Reclamații privind facturarea	16
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
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	6	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	15	Nr. total reclamații privind facturarea	33	Nr. total reclamații privind facturarea	16
		%	0		18,18		0	
	Total trimestru		9,38					
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	11362058,19	*Valoarea totală a facturilor încasate	21188655,50	*Valoarea totală a facturilor încasate	8779643,31
			Valoarea totală a facturilor emise	13248673,26	Valoarea totală a facturilor emise	21800000,43	Valoarea totală a facturilor emise	17482520,06
		%	85,76		97,20		50,22	
Total trimestru		78,68						
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	13248673,26	*Valoarea totală a facturilor emise	21800000,43	*Valoarea totală a facturilor emise	17482520,06
		to	Cantitățile de servicii prestate	10568,18	Cantitățile de servicii prestate	11192,74	Cantitățile de servicii prestate	10204,51
	Persoane fizice		6174459,72/8059,36		5650811,43/8901,75		6259613,27/8619,4	
	Asociații de locatari/proprietari		6174459,72/8059,36		5650811,43/8901,75		6259613,27/8619,4	
	Agenți economici		2513103/1877,42		2481012,03/1754,17		12456778,93/1952,58	
	Instituții publice		2513103/1877,42		2481012,03/1754,17		12456778,93/1952,58	
	Stradal		4561110,54/631,4		13668176,97/536,82		8766127,86/456,26	
	Total trimestru		160,209.03					
	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	42290	Nr. total de utilizatori	42290	Nr. 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		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0,00079					
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-		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30	0	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de	1	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de	0

	un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		zile	30 zile	30 zile	30 zile		
			Numărul de sesizari scrise	0	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 întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	0	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		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
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	13248673,26	Valoarea totală facturată aferentă activității	21800000,43	Valoarea totală facturată aferentă activității	17482520,06
	Total trimestru	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
			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 data de 27.10.2022, 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.a. Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 1.2.g. Cantitatea de 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 doua zile calendaristice
- 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către reprezentanții A.M.R.S.P. următoarele documente:

- Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. III-2022;
- Centralizator cu cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract aferent trim. III-2022;
- Centralizator deșeuri colectate selectiv/sortate și valorificate aferent trim. III-2022;
- Centralizator cu nr. de reclamatii privind facturarea aferent trim III-2022.
- Centralizator baza de date privind nr. de reclamatii cu calitatea activitatii prestate aferent trim.III- 2022.
- Centralizator baza de date privind nr.de solicitari de modificare a prevederilor contractuale aferent trim.III 2022;
- Centralizator baza de date privind nr. de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate aferent trim.III-2022.
- Centralizator baza de date privind nr. de recipiente de pre colectare aferent trim.III-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.

Iulie 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	45	40	0	0
As.propr/locatari	5	2	0	0
Operatori economici	56	48	0	0
Total	106	90	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	4,72 %
Procent pentru operatorii economici	52,83 %
Procent pentru persoane fizice	42,45 %
Procent pentru instituții publice	0 %

August 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	75	68	0	0
As.propr/locatari	3	1	0	0
Operatori economici	46	43	0	0
Total	124	112	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	2,42 %
Procent pentru operatorii economici	37,1 %
Procent pentru persoane fizice	60,48 %
Procent pentru instituții publice	0 %

Septembrie 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	43	40	0	0
As.propr/locatari	3	1	0	0
Operatori economici	35	34	0	0
Total	81	75	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	3,7 %
Procent pentru operatorii economici	43,2 %
Procent pentru persoane fizice	53,1 %
Procent pentru instituții publice	0 %

Procentul indicatorului este de 89,27%.

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

Iulie 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	8	8	0	0
As.propr/locatari	4	4	0	0
Operatori economici	2	2	0	0
Total	15	15	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	19,05 %
Procent pentru operatorii economici	9,53 %
Procent pentru persoane fizice	66,66 %
Procent pentru instituții publice	4,76 %

August 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	6	6	0	0
As.propr/locatari	4	4	0	0
Operatori economici	1	1	0	0
Total	12	12	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	23,54 %
Procent pentru operatorii economici	5,88 %
Procent pentru persoane fizice	64,7 %
Procent pentru instituții publice	5,88 %

Septembrie 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	8	8	0	0
As.propr/locatari	1	1	0	0
Operatori economici	0	0	0	0
Total	10	10	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	6,25 %
Procent pentru operatorii economici	0 %
Procent pentru persoane fizice	87,5 %
Procent pentru instituții publice	6,25 %

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	Iulie 2022	August 2022	Septembrie 2022
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 deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate

Iulie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	198,268
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12600,36

August 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	190,786
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13472,40

Septembrie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	165,946
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13149,62

Procentul indicatorului este de 1,42%

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

Iulie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	173,086
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12600,36

August 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	126,212
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13472,40

Septembrie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate si valorificate	t	128,782
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13149,62

Procentul indicatorului este de 1,09%

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

Iulie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	11730,60
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	12600,36

August 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	12473,04
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	13472,40

Septembrie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract	t	12192,21
Cantitatea totală de deșuri colectate	t	13149,62

Procentul indicatorului este de 92,79%

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*

Iulie 2022: 31,25%

August 2022: 33,33%

Septembrie 2022: 50%

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.*

Iulie 2022: 100%

August 2022: 100%

Septembrie 2022: 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 0,05%

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.:

Marina DOBRESCU

Din partea AMRSP:

Andrei RĂDULESCU

Manuel MITRAN

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

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

Andrei RĂDULESCU
Specialist reglementări

Manuel MITRAN
Specialist reglementări

AMRSP