

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO74TREZ70521F155000XXX

Trezoreria sectorului 5, București

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel.: 021 311 20 63; Fax: 021 311 21 18

email: secretariat@amrsp.com.ro

[w-www.amrsp.com.ro](http://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 IV- 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 luna februarie 2023, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr. 152/17.02.2023, personalul Compartimentului Iluminat, Taximetrie, Salubritate și Administrare a domeniului public și privat, a efectuat la sediul operatorului verificări privind modul în care au fost calculate și evaluate performanțele serviciilor de salubritate prestate și oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toată perioada trimestrului IV 2022.

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2022						
			Octombrie 2022		Noiembrie 2022		Decembrie 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	331	*Nr. contracte încheiate	241	*Nr. contracte încheiate	223	
			Nr. solicitări	331	Nr. solicitări	241	Nr. solicitări	223	
	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	106	*Nr. contracte încheiate în <10zile	78	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	70	
			Nr. total de solicitări	331	Nr. total de solicitări	241	Nr. total de solicitări	223	
	Persoane fizice	%	16,62		19,09		21,97		
	Asociații de locatari/proprietari		1,51		1,24		0,45		
	Agenți economici		14,8		12,03		8,97		
	Instituții publice								
	Total trimestru		31,94						
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	34	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile	37	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	28	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	34	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	37	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		100		
	Agenți economici		100		100		100		
	Instituții publice								
	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	19	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	18	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	33	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	19	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	18	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	33	
	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	235	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	194	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	487	
			Nr. total de solicitări	235	Nr. total de solicitări	194	Nr. total de solicitări	487	
	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	32	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	29	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	18
			Numărul total de reclamații	32	Numărul total de reclamații	29	Numărul total de reclamații	18	
Persoane fizice		%	100		100		100		
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Agenți economici			100		100		100		
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru			100						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	32	*Nr. reclamații justificate	29	*Nr. reclamații justificate	18	
			Nr. total reclamații	32	Nr. total reclamații	29	Nr. total reclamații	18	
	Persoane fizice	%	100		100		100		

	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.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	166,428	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	168,518	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	207,48
			Cantitatea totală de deșeuri	13106,46	Cantitatea totală de deșeuri	12667,41	Cantitatea totală de deșeuri	11954,18
	Menajer	%	1,27		1,33		1,74	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	1,44						
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	238,293	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	162,941	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	277,518
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13106,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12667,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11954,18
		%	1,82		1,29		1,90	
		Total trimestru	1,67					
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	11868579,03	Valoarea prestației pe activități	7921991,92	Valoarea prestației pe activități	13329807,17
	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	12091,16	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11594,16	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10943,72
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	13106,46	Cantitatea totală de deșeuri colectată	12667,41	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11954,18
		%	92,25		91,53		91,55	
		Total trimestru	91,79					
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	1015,3	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1070,55	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1010,46
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13106,46	Cantitatea totală de deșeuri colectate	12667,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11954,18
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		7,75		8,45		8,45	
	Total trimestru	8,21						
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	28	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	23	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	24
			Nr. total de reclamații	28	Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	24
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru	100						
1.2.m	Ponderea din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	6	*Nr. reclamații justificate	5	*Nr. reclamații justificate	6
			Nr. total de reclamații	28	Nr. total de reclamații	23	Nr. total de reclamații	24
	Persoane fizice	%	50		50		Nu este cazul	

	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		50	
	Instituții publice/stradal		50		50		50	
	Total trimestru		22,66					
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	6	*Reclamații rezolvate în <2 zile	5	*Reclamații rezolvate în <2 zile	6
			Nr. total de reclamații justificate	6	Nr. total de reclamații justificate	5	Nr. total de reclamații justificate	6
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul			
	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	74822,42	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	50486,58	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	35885,87
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	74822,42	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	50486,58	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	35885,87
		%	100		100		100	
	Total trimestru		100					
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	17	*Numărul de reclamații privind facturarea	22	*Numărul de reclamații privind facturarea	10
			Numărul total de utilizatori	42290	Numărul total de utilizatori	42290	Numărul total de utilizatori	42290
	Persoane fizice	%	0,021281627		0,023646252		0,014187751	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		0,018917002		0,028375502			
	Instituții publice							
Total trimestru		0,039						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	17	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	22	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	10
			Reclamații privind facturarea	17	Reclamații privind facturarea	22	Reclamații privind facturarea	10
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		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	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	17	Nr. total reclamații privind facturarea	22	Nr. total reclamații privind facturarea	10
		%	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	11736380,35	*Valoarea totală a facturilor încasate	7764253,02	*Valoarea totală a facturilor încasate	13099430,26
			Valoarea totală a facturilor emise	11868579,03	Valoarea totală a facturilor emise	7921991,92	Valoarea totală a facturilor emise	13329807,17
		%	98,89		98,01		98,27	
	Total trimestru		98,43					
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	11868579,03	*Valoarea totală a facturilor emise	7921991,92	*Valoarea totală a facturilor emise	13329807,17
		to	Cantitățile de servicii prestate	10758,08	Cantitățile de servicii prestate	10434,56	Cantitățile de servicii prestate	9779,10
	Persoane fizice		3439154,98/8309,33		3720803,33/8033,92		4151802,18/7654,24	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		480888,02/2100,57		459080,12/1914,12			
	Instituții publice							
	Stradal		7948535,98/348,18		3742108,51/486,52			
	Total trimestru		106937,41					
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	8	*Numărul de sesizari scrise	9	*Numărul de sesizari scrise	4
			Nr. total de utilizatori	42290	Nr. total de utilizatori	42290	Nr. total de utilizatori	42290
	Persoane fizice	%	50		44,44		25	
	Asociații de locatari/proprietari		37,5		33,33			
	Agenți economici		12,5		22,22			
	Instituții publice							
	Stradal		0		0			
	Total trimestru		0,01655					
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	8	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	9	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	4
			Numărul de sesizari scrise	8	Numărul de sesizari scrise	9	Numărul de sesizari scrise	4
		%	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	1
			Numărul de sesizari scrise	8	Numărul de sesizari scrise	9	Numărul de sesizari scrise	4
	Persoane fizice	%	33,33		14,29		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		33,33		42,86		25,00	
	Agenti economici		33,33		42,86		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			59,25				
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	11868579,03	Valoarea totală facturată aferentă activității	7921991,92	Valoarea totală facturată aferentă activității	13329807,17
		%	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 data de 23.02.2023 reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a introdus bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare.

Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor ontractual, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 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 precoatare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
- 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.g. Cantitatea de deșeuri colectată selectiv 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 totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l. Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii 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
- 1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor
- 1.3.a. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
- 1.3.b. Procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

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

Octombrie 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
Persoane fizice	-	-	0	0
As.propr/locatari	-	-	0	0
Operatori economici	-	-	0	0
Total	28	28	0	0

Noiembrie 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
Persoane fizice	-	-	0	0
As.propr/locatari	-	-	0	0
Operatori economici	-	-	0	0
Total	34	34	0	0

Decembrie 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
Persoane fizice	-	-	0	0
As.propr/locatari	-	-	0	0
Operatori economici	-	-	0	0
Total	37	37	0	0

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

Octombrie 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
Persoane fizice	-	-	0	0
As.propr/locatari	-	-	0	0
Operatori economici	-	-	0	0

Total	19	19	0	0
-------	----	----	---	---

Noiembrie 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
Persoane fizice	-	-	0	0
As.propr/locatari	-	-	0	0
Operatori economici	-	-	0	0
Total	18	18	0	0

Decembrie 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
Persoane fizice	-	-	0	0
As.propr/locatari	-	-	0	0
Operatori economici	-	-	0	0
Total	33	33	0	0

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Tip si dimensiuni	Octombrie 2022	Noiembrie 2022	Decembrie 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.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

Octombrie 2022

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr.total reclamații	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	16	0	16	0	0	0	
As. Prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. Ec.	16	0	16	0	0	0	

Total	32	0	32	0	0	0	
-------	----	---	----	---	---	---	--

Noiembrie 2022

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	16	0	16	0	0	0	
As. Prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. Ec.	13	0	13	0	0	0	
Total	29	0	29	0	0	0	

Decembrie 2022

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituții Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	18	0	18	0	0	0	
As. Prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. Ec.	0	0	0	0	0	0	
Total	18	0	18	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Octombrie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	166,428
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13106,46

Noiembrie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	168,518
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12667,41

Decembrie 2022

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	207,48
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11954,18

Procentul indicatorului este de 1,44%

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

Octombrie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	238,293
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13106,46

Noiembrie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	162,941
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12667,41

Decembrie 2022

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	227,518
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11954,18

Procentul indicatorului este de 1,67%

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

Octombrie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	12091,16
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	13106,46

Noiembrie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	11954,16
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12667,41

Decembrie 2022

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10943,72
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11954,18

Procentul indicatorului este de 91,79%

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

Octombrie 2022

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamatii	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	8	8	0	0	0	0	
Op. economici			0	0	0	0	
Asociații prop.	2	2	0	0	0	0	
Persoane fizice	8	8	0	0	0	0	
Total	18	18	0	0	0	0	

Noiembrie 2022

Notă: 2022

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	2	2	0	0	0	0	
Op. economici			0	0	0	0	
Asociații prop.	2	2	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	5	0	0	0	0	
Total	9	9	0	0	0	0	

Decembrie 2022

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs. .
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamații	Rezolvate	Reclamații	justificate	Reclamații	justificate	
Instituții publice	2	2	0	0	0	0	
Op. economici			0	0	0	0	
Asociații prop.	6	6	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	5	0	0	0	0	
Total	13	13	0	0	0	0	

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 75, din care 16 justificate.

Octombrie 2022: 21,43%
 Noiembrie 2022: 21,74%
 Decembrie 2022: 25%
 Procentul indicatorului este de 22,66%

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

Octombrie 2022: 100%
 Noiembrie 2022: 100%
 Decembrie 2022: 100%
 Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.0. Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor

Octombrie 2022

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	74822,42
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	74822,42

Noiembrie 2022

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	50486,58
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	50486,58

Septembrie 2022

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	35885,87
Valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor	lei	35885,87

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 0,039%

Indicatorul 1.3.b. Procentul de reclamații de la pct. 1.3.a. rezolvate în mai puțin de 10 zile

Octombrie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Reclamatii justificate	Rezolvate <10 zile	Valoare indicator	Reclamatii justificate	Rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3(2/1)	4	5	6(5/4)
Instituții publice	-	-	0	0	0	0
Persoane fizice	-	-	0	0	0	0
As.propr./locatari	-	-	0	0	0	0
Operatori economici	-	-	100	0	0	0
Total	17	17	100	0	0	0

Noiembrie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Reclamatii justificate	Rezolvate <10 zile	Valoare indicator	Reclamatii justificate	Rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3(2/1)	4	5	6(5/4)
Instituții publice	-	-	0	0	0	0
Persoane fizice	-	-	0	0	0	0
As.propr./locatari	-	-	0	0	0	0

Operatori economici	-	-	100	0	0	0
Total	22	22	100	0	0	0

Decembrie 2022

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Reclamatii justificate	Rezolvate <10 zile	Valoare indicator	Reclamatii justificate	Rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3(2/1)	4	5	6(5/4)
Instituții publice	-	-	0	0	0	0
Persoane fizice	-	-	0	0	0	0
As.propr/locatari	-	-	0	0	0	0
Operatori economici	-	-	100	0	0	0
Total	10	10	100	0	0	0

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