Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP
CIF 26246549
Cont: RO74TREZ70521F155000XXX
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti
Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel.: 021 311 20 63; Fax: 021 311 21 18
email: secretariat@amrsp.com.ro
w-ww.amrsp.com.ro

Compartimentul Iluminat, Taximetrie, Salubrizare si Administrare a domeniului public si privat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviciului de salubrizare
S.C. SUPERCOM S.A. în trimestrul II- 2023

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 şi H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna iulie 2023, transmis la S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr. 638/21.07.2023, personalul Compartimentului Iluminat, Taximetrie, Salubrizare şi Administrare a domeniului public şi privat, a efectuat la sediul operatorului verificari privind modul in care au fost calculate si evaluate performanţele serviciilor de salubrizare prestate şi oferite utilizatorilor din sectorul 2, pe toata perioada trimestrului II 2023.

AMRSP

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - S.C. SUPERCOM S.A. trim. II 2023

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2023					
			Aprilie 2023		Mai 2023		Iunie 2023	
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**							
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**							
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**		***Nr. contracte încheiate**	**155**	***Nr. contracte încheiate**	**118**	***Nr. contracte încheiate**	**122**
			Nr. solicitări	**155**	**Nr. solicitări**	**118**	**Nr. solicitări**	**122**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*100*		*100*	
	Instituții publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	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**	**75**	***Nr. contracte încheiate în <10zile**	**51**	***Nr. contracte încheiate în <10 zile**	**58**
			Nr. total de solicitări	**155**	**Nr. total de solicitări**	**118**	**Nr. total de solicitări**	**122**
	Persoane fizice	%	*70,67*		*39,22*		*25,86*	
	Asociații de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*1,96*		*3,45*	
	Agenți economici		*29,33*		*58,82*		*70,69*	
	Instituții publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**46,58**					
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**	**15**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile**	**8**	***Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale ,rezolvate în 10 zile**	**11**
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale	**15**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**8**	**Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale**	**11**
	Persoane fizice	%	*100*		*100*		*100*	
	Asociații de locatari/proprietari		*100*		*100*		*100*	
	Agenți economici		*100*		*100*		*100*	
	Institutii publice		*100*		*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*		*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**	**223**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**117**	***Numărul de recipiente de precolectare asigurate**	**252**
			Nr. total de solicitări	**223**	**Nr. total de solicitări**	**117**	**Nr. total de solicitări**	**252**
	1,1mc menajer	%	*100*		*100*		*100*	
	120 l menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	240 l menajer		*100*		*100*		*100*	
	1,1 mc reciclabil		*100*		*100*		*100*	
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	4 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	7 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	20 mc		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.b	**Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate**	**5**	***Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate**	**7**	***Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate**	**0**
			Numărul total de reclamații	**5**	**Numărul total de reclamații**	**7**	**Numărul total de reclamații**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*100*		*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		*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					

AMRSP

1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamații justificate**	**0**	***Nr. reclamații justificate**	**0**	***Nr. reclamații justificate**	**0**
			Nr. total reclamații	**0**	**Nr. total reclamații**	**0**	**Nr. total reclamații**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociații de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenți economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituții publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**Nu este cazul**					
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare**		***Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**	***Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile**	**0**	***Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile**	**0**
			Nr. total reclamații justificate	**0**	**Nr. total reclamații justificate**	**0**	**Nr. total reclamații justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociații de locatari /proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenți economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituții publice		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		*Nu este cazul*					
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**		*** Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului**	**0**	*** Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului**	**0**	*** Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului**	**0**
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	***0***	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	***0***
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		***Nu este cazul***					
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	%	***Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică**	**0**	***Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică**	**0**	***Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică**	**0**
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	**0**	**Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**	**0**
			Nu este cazul		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		***Nu este cazul***					
1.2.g	**Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate**	to	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**176,19**	**Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**176,22**	***Cantitatea de deșeuri colectate selectiv**	**105**
			Cantitatea totală de deșeuri	**10697.48**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**12353,95**	**Cantitatea totală de deșeuri**	**11906,31**
	Menajer	%	*1,65*		*1,43*		*0,88*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**1,31**					
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**	**204,525**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**151,112**	***Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate**	**110,67**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**10697,48**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**12353,95**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**11906,31**
		%	*1,91*		*1,22*		*0,93*	
	Total trimestru		**1,33**					
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	**17836844,22**	**Valoarea prestației pe activități**	**16467955,93**	**Valoarea prestației pe activități**	**18310628.65**
	Menajer	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal							
	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**	**9746,7**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**11077,43**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract**	**10704,05**
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	**10697,48**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**12353,95**	**Cantitatea totală de deșeuri colectată**	**11906,31**
		%	*91,11*		*89,67*		*89,90*	
	Total trimestru		**90,23**					
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**	**950,78**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**1286,08**	***Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate**	**1202,26**
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	**10697,48**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**12353,95**	**Cantitatea totală de deșeuri colectate**	**11906,31**
	Menajer	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*8,89*		*10,41*		*10,10*	
	Total trimestru		**9,84**					
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**	**10**	**Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**8**	***Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate**	**11**
			Nr. total de reclamații	**10**	**Nr. total de reclamații**	**8**	**Nr. total de reclamații**	**11**
	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 reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**		***Nr. reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total de reclamaţii	**10**	**Nr. total de reclamaţii**	**8**	**Nr. total de reclamaţii**	**11**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu etste cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0**					
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**		***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**	***Reclamaţii rezolvate în <2 zile**	**0**
			Nr. total de reclamaţii justificate	**0**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**0**	**Nr. total de reclamaţii justificate**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu etste cazul*	
	Total trimestru		**100**					
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	lei	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**6571640,68**	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**5922749,57**	**Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	**6672572,22**
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor	**Nu e cazul**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**Nu e cazul**	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor**	**Nu e 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 reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**		***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**8**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**6**	***Numărul de reclamaţii privind facturarea**	**4**
			Numărul total de utilizatori	**43000**	**Numărul total de utilizatori**	**43000**	**Numărul total de utilizatori**	**43000**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*0,018604651*		*0,013953488*		*0,009302326*	
	Instituţii publice							
	Total trimestru		**0,014**					
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**		***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**8**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**6**	***Reclamaţii rezolvate în< de 10 zile**	**0**
			Reclamaţii privind facturarea	**8**	**Reclamaţii privind facturarea**	**6**	**Reclamaţii privind facturarea**	**0**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Instituţii publice		*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		*100*					
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**		**Nr. de reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**0**	***Nr. de reclamaţii justificate**	**0**
			Nr. total reclamaţii privind facturarea	**8**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**6**	**Nr. total reclamaţii privind facturarea**	**0**
		%	*0*		*0*		*0*	
	Total trimestru		***0,00***					
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	lei	**Valoarea totală a facturilor încasate**	**16758153,61**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**15348973,14**	***Valoarea totală a facturilor încasate**	**12153631,38**
			Valoarea totală a facturilor emise	**17836844,22**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**16467955,93**	**Valoarea totală a facturilor emise**	**18310628,65**
		%	93,95		93,21		66,37	
	Total trimestru		**84.12**					
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei	**Valoarea totală a facturilor emise**	**17836844,22**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**16467955,93**	***Valoarea totală a facturilor emise**	**18310628,65**
		to	**Cantităţile de servicii prestate**	**8160,82**	**Cantităţile de servicii prestate**	**9210,95**	**Cantităţile de servicii prestate**	**8948,94**
	Persoane fizice		*2929189,09/6187,82*		*2298046,31/6731,58*		*2577253,72/6564,15*	
	Asociaţii de locatari/proprietari							
	Agenţi economici		*6571640,68/1699*		*5922749,57/2208,51*		*6679615,9/2153,79*	
	Instituţii publice							
	Stradal		*8336014,45/274*		*8247160,05/270,86*		*9053759,03/231*	
	Total trimestru		**199901,25**					
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**							
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		**Numărul de sesizari scrise**	**5**	**Numărul de sesizari scrise**	**5**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
			Nr. total de utilizatori	**43000**	**Nr. total de utilizatori**	**43000**	**Nr. total de utilizatori**	**43000**
	Persoane fizice	%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*50*	
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Agenţi economici		*Nu este cazul*					
	Instituţii publice				*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*100*		*100*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**0,00775**					
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**	**5**	***Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile**	**0**

			Numărul de sesizari scrise	**5**	**Numărul de sesizari scrise**	**5**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
		%	*100*		*100*		*100*	
	Total trimestru		**100**					
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**		**Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**1**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**1**	***Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate**	**0**
			Numărul de sesizari scrise	**5**	**Numărul de sesizari scrise**	**5**	**Numărul de sesizari scrise**	**0**
	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*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		**20**					
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**							
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**							
2.1.a	**Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**	***Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligaţiilor din licenţă**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.1.b	**Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**	***Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**	***Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**	**0**
	Total trimestru		**0**					
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	lei	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**	***Valoarea despăgubirilor acordate de operator**	**0**
			Valoarea totală facturată aferentă activităţii	**17836844,22**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**16467955,93**	**Valoarea totală facturată aferentă activităţii**	**18310628,65**
		%	*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		***Nu este cazul***					
2.2.c	**Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**	***Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**	**0**
	Menajer		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Stradal		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Alte activităţi		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*		*Nu este cazul*	
	Total trimestru		***Nu este cazul***					

AMPRC

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii şi precizării asupra informaţiilor din Raport, asupra bazelor de date şi a formatelor tabelelor de prezentare a informaţiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informaţiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanţă.

B. Concluzii privind verificările informaţiilor primare din documentele operatorului şi corectitudinea evaluării următorilor indicatori de performanţă:

În data de **26.07.2023** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informaţiile din documentele primare. Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;*
- *1.1d Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activitati;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totala de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată;*
- *1.2.l. Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizator;*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile*

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre reprezentantii A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trim. II-2023;*
- *Centralizator cu cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract aferent trim. II-2023;*
- *Centralizator deşeuri colectate selectiv/sortate si valorificate aferent trim. II-2023;*
- *Centralizator cu nr. de reclamatii privind facturarea aferent trim II-2023;*
- *Centralizator baza de date privind nr. de reclamatii cu calitatea activitatii prestate aferent trim. II- 2023;*
- *Centralizator baza de date privind nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale aferent trim. II - 2023;*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

⇨ 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 2023

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*2*	*2*	*0*	*0*
Persoane fizice	*4*	*4*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*3*	*3*	*0*	*0*
Operatori economici	*6*	*6*	*0*	*0*
Total	**15**	**15**	**0**	**0**

Mai 2023

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

Iunie 2023

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*4*	*4*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*2*	*2*	*0*	*0*
Operatori economici	*5*	*5*	*0*	*0*
Total	**11**	**11**	**0**	**0**

Procentul indicatorului este de 100 %.

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

Tip si dimensiuni	Aprilie 2023	Mai 2023	Iunie 2023
1,1 mc menajer	100	100	100
120 l menajer	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul
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	100	100	100
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 deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate

Aprilie 2023

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	176,19
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10697,48

Mai 2023

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	176,22
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12353,95

Iunie 2023

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	105

AMRSP

Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11906,31

Procentul indicatorului este de 1,31%

⇨ Indicatorul 1.2.h - Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate

Aprilie 2023

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri sortate si valorificate	t	204,525
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10697,48

Mai 2023

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri sortate si valorificate	t	151,112
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12353,95

Iunie 2023

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri sortate si valorificate	t	110,67
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11906,31

Procentul indicatorului este de 1,33%

⇨ Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate

Aprilie 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9746,7
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10697,48

Mai 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11077,43
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12353,95

Iunie 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10704,05
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11906,31

Procentul indicatorului este de 90,23%

⇨ Indicatorul 1.2.l - Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori

Aprilie 2023

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	justificate	Reclamaţii	justificate	
Instituţii publice	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici			*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii prop.	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**10**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Mai 2023

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	justificate	Reclamaţii	justificate	
Instituţii publice	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici			*0*	*0*	*0*	*0*	

Asociaţii prop.	3	3	0	0	0	0	
Persoane fizice	3	3	0	0	0	0	
Total	8	8	0	0	0	0	

Iunie 2023

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	justificate	Reclamaţii	justificate	
Instituţii publice	4	4	0	0	0	0	
Op. economici			0	0	0	0	
Asociaţii prop.	6	6	0	0	0	0	
Persoane fizice	1	1	0	0	0	0	
Total	11	11	0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 100 %

⇨ Indicatorul 1.3.a - Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori

Procentul indicatorului este de 0,065%

⇨ Indicatorul 1.3.b - Procentul de reclamaţii de la pct. 1.3.a. rezolvate în mai puţin de 10 zile

Aprilie 2023

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)*
Instituţii 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	8	8	100	0	0	0

Mai 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)*
Instituţii 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	6	6	100	0	0	0

Iunie 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)*
Instituţii 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	0	0	100	0	0	0

Procentul indicatorului este de 100%

AMRSP

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat următoarele persoane:
Din partea S.C. SUPERCOM S.A.:
Marina DOBRESCU

Din partea AMRSP:
Liviu UCĂ - Şef compartiment
Andrei RADULESCU - Specialist reglementari

***Din partea* S.C. SUPERCOM S.A.**
PREŞEDINTE ILIE IONEL CIUCLEA

Din partea AMRSP
Ing. Mădălina COLIU
Director Servicii

Liviu UCĂ
Şef Compartiment

Andrei Radulescu
Specialist reglementări

AMRSP