

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO74TREZ70521F155000XXX

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

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

email: secretariat@amrsp.com.ro

www.amrsp.com.ro



Compartimentul Iluminat, Taximetrie, Salubritate și Administrare a domeniului public și privat

**Aprobat
Director Servicii
Madalina COLIU**

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate S.C. SUPERCOR S.A. în trimestrul IV- 2023

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 Noiembrie 2023, transmis la S.C. SUPERCOR S.A. prin adresa nr. 157/09.02.2024, 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 2023.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - S.C. SUPERCOM S.A. trim. IV 2023

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2023						
			Octombrie 2023		Noiembrie 2023		Decembrie 2023		
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	34	*Nr. contracte încheiate	220	*Nr. contracte încheiate	144	
			Nr. solicitări	34	Nr. solicitări	220	Nr. solicitări	144	
	Persoane fizice	%	20		116		103		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		14		104		41		
	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	17	*Nr. contracte încheiate în <10zile	103	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	74	
			Nr. total de solicitări	34	Nr. total de solicitări	220	Nr. total de solicitări	144	
	Persoane fizice	%	50		51,93		48,5		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		0,29		
	Agenți economici		50		48,07		51,21		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		49,39						
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		
	Instituții 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	59	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	32	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	44	
			Nr. total de solicitări	59	Nr. total de solicitări	32	Nr. total de solicitări	44	
	1,1mc menajer	%	100		100		100		
	120 l menajer		100		100		100		
	240 l menajer		100		100		100		
	60l menajer		100		100		100		
	120 l reciclabil		100		100		100		
	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	8	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	9	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	5
			Numărul total de reclamații	8	Numărul total de reclamații	9	Numărul total de reclamații	5
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	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	8	*Nr. reclamații justificate	9	*Nr. reclamații justificate	5
			Nr. total reclamații	8	Nr. total reclamații	9	Nr. total reclamații	5
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	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
		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	141,092	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	148,169	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	147,159
			Cantitatea totală de deșeuri	12146,54	Cantitatea totală de deșeuri	11939,96	Cantitatea totală de deșeuri	11877,00
	Menajer	%	1,16		1,24		1,24	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		1,21						
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	121,345	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	167,469	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	84,32
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12146,54	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11939,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11877,00
		1,00		1,40		0,71		
	Total trimestru	0	1,04					
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	18060026,35	Valoarea prestației pe activități	17942075,37	Valoarea prestației pe activități	16261827,57
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	to	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10675,88	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10267,68	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10446,34
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	12146,54	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11939,96	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11877,00
		%	87,89		85,99		87,95	
	Total trimestru		87,28					
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	1470,66	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1672,28	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1430,66
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	12146,54	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11939,96	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11877,00
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		12,11		14,01		12,05	
	Total trimestru		12,72					
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	8	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	5	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	2
			Nr. total de reclamații	8	Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	2
	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	4	*Nr. reclamații justificate	3	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	8	Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	100		100		Nu etste cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Total trimestru		100				
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	1	*Reclamații rezolvate în <2 zile	5	*Reclamații rezolvate în <2 zile	2
			Nr. total de reclamații justificate	5	Nr. total de reclamații justificate	1	Nr. total de reclamații justificate	2
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		100		100		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		100		100		Nu este cazul	
	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	6507630,53	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	6538003,99	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	6286587,31
			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 reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe		*Numărul de reclamații privind facturarea	8	*Numărul de reclamații privind facturarea	6	*Numărul de reclamații privind facturarea	5

	categorii de utilizatori		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	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici + Instituții publice		0,018604651		0,013953488		0,011627907	
	Total trimestru		0,015					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	8	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	6	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	5
			Reclamații privind facturarea	8	Reclamații privind facturarea	6	Reclamații privind facturarea	5
	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		100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		Total trimestru		100				
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	3	*Nr. de reclamații justificate	1	*Nr. de reclamații justificate	1
			Nr. total reclamații privind facturarea	8	Nr. total reclamații privind facturarea	6	Nr. total reclamații privind facturarea	5
		%	38		17		20	
	Total trimestru		26,32					
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	17242152,72	*Valoarea totală a facturilor încasate	16631091,12	*Valoarea totală a facturilor încasate	11282523,12
			Valoarea totală a facturilor emise	18060026,35	Valoarea totală a facturilor emise	17942075,37	Valoarea totală a facturilor emise	16261827,57
		%	95,47		92,69		69,38	
		Total trimestru		86,40				
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	18060026,35	*Valoarea totală a facturilor emise	17942075,37	*Valoarea totală a facturilor emise	16261827,57
		to	Cantitățile de servicii prestate	9204,76	Cantitățile de servicii prestate	8758,84	Cantitățile de servicii prestate	8998,20
	Persoane fizice		7220747,2/6728,84		7528472,99/6173,87		7113946,93/6702,99	
	Asociații de locatari/proprietari							
	Agenți economici		3486647,57/2203,7		3390254,51/2332,93		3248463,14/2087,91	
	Instituții publice							
	Stradal		7352631,58/272,22		7023347,87/252,04		5899417,5/207,3	
		Total trimestru		193844,36				
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	43000	Nr. total de utilizatori	43000	Nr. total de utilizatori	43000
	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	
	Stradal		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
		Total trimestru		0,00078				
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	1	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	1	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0
			Numărul de sesizari scrise	1	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 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	1	Numărul de sesizari scrise	1	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		100		100		100	
	Total trimestru		100					
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	18060026,35	Valoarea totală facturată aferentă activității	17942075,37	Valoarea totală facturată aferentă activității	16261827,57
	%	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 **14.02.2024** 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.a Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori;
- 1.1.b Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile lucratoare;
- 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 totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;
- 1.2.m Procentul din numarul de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate

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

- Centralizator cu numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori aferent trim. IV-2023;
- Centralizator cu procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile lucratoare din trim. IV-2023;
- Centralizator cu cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate din trim. IV-2023;
- Centralizator cu Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate; aferent trim. IV-2023;
- Centralizator cu Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate aferent trim. IV- 2023
- Centralizator baza de date cu procentul din numarul de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificat din trim. IV- 2023

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.a – Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori Octombrie 2023**

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. de contracte incheiate	Nr.de solicitari pe categorii de utilizatori	Nr. de contracte incheiate	Nr.de solicitari,pe categorii de utilizatori
0	1	2	3	4
Instituții publice	Nu este cazul	Nu este cazul	0	0
Persoane fizice	20	32	0	0
As.propri/locatari	Nu este cazul	Nu este cazul	0	0
Operatori economici	14	14	0	0
Total	34	34	0	0

Noiembrie 2023

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. de contracte incheiate	Nr.de solicitari,pe categorii de utilizatori	Nr. de contracte incheiate	Nr.de solicitari,pe categorii de utilizatori
0	1	2	3	4
Institutii publice	Nu este cazul	Nu este cazul	0	0
Persoane fizice	116	116	0	0
As.propr/locatari	Nu este cazul	Nu este cazul	0	0
Operatori economici	104	104	0	0
Total	220	220	0	0

Decembrie 2023

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. de contracte incheiate	Nr.de solicitari,pe categorii de utilizatori	Nr. de contracte incheiate	Nr.de solicitari,pe categorii de utilizatori
0	1	2	3	4
Institutii publice	Nu este cazul	Nu este cazul	0	0
Persoane fizice	103	103	0	0
As.propr/locatari	Nu este cazul	Nu este cazul	0	0
Operatori economici	41	41	0	0
Total	144	144	0	0

Procentul indicatorului este de 100%

⇒ Indicatorul 1.1.b - Procentul de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice:

Octombrie 2023

Categ. de utilizatori	Nr.contracte incheiate in <10 zile /Nr.de solicitari	% contracte incheiate in <10 zile
Persoane fizice	17/34	50
As. locatari / propr.		Nu este cazul
Agenti economici		50
Institutii publice		Nu este cazul

Noiembrie 2023

Categ. de utilizatori	Nr.contracte incheiate in <10 zile /Nr.de solicitari	% contracte incheiate in <10 zile
Persoane fizice	103/220	51,93
As. locatari / propr.		Nu este cazul
Agenti economici		48,07
Institutii publice		Nu este cazul

Decembrie 2023

Categ. de utilizatori	Nr.contracte incheiate in <10 zile /Nr.de solicitari	% contracte incheiate in <10 zile
Persoane fizice	74/144	48,5
As. locatari / propr.		0,29
Agenti economici		51,21
Institutii publice		Nu este cazul

Procentul indicatorului este de 49,39 %.

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

Octombrie 2023

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	141,092
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12146,54

Noiembrie 2023

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	148,169
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11939,96

Decembrie 2023

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv	t	147,159
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11877,00

Procentul indicatorului este de 1,18%

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

Octombrie 2023

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	121,345
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	112146,54

Noiembrie 2023

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	167,469
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11939,96

Decembrie 2023

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	t	84,32
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11877,00

Procentul indicatorului este de 1,04%

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

Octombrie 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10675,88
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	12146,54

Noiembrie 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10267,69
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11939,96

Decembrie 2023

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	t	10446,34
Cantitatea totală de deșeuri colectate	t	11877,00

Procentul indicatorului este de 87,28%

⇒ **Indicatorul 1.2.m - Procentul din numărul de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate**

Octombrie 2023

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamații	Nr.total de reclamații justificate
1	Instituții publice	100	100
2	Persoane fizice	100	100
3	As. proprietari	100	100

4	Operatori economici	100	100
Total		8	4

Procentul indicatorului pe luna Octombrie 2023: 50%

Noiembrie 2023

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	Instituții publice	Nu este cazul	Nu este cazul
2	Persoane fizice	100	100
3	As. proprietari	100	100
4	Operatori economici	100	100
Total		5	3

Procentul indicatorului pe luna Noiembrie 2023:60 %

Decembrie 2023

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	Instituții publice	Nu este cazul	Nu este cazul
2	Persoane fizice	Nu este cazul	Nu este cazul
3	As. proprietari	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Operatori economici	Nu este cazul	Nu este cazul
Total		2	0

Procentul indicatorului pe luna Decembrie 2023:0 %

Procentul total al indicatorului 1.2.m: 46,67 %

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. SUPERCOM S.A.:

Marina DOBRESCU

Din partea AMRSP:

Liviu UCĂ - Șef compartiment

Andrei RADULESCU - 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

Andrei Radulescu
Specialist reglementări