

**Municipiul Bucuresti**  
**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP**

CIF 26246549  
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099  
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5  
Tel./Fax.021.311.21.18;  
www.amrsp.com.ro



**Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala**

**Aprobat**  
**Director General**  
**Adrian CRISTEA**

**RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE**  
**a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul seviceiului de salubritate**  
**S.C SUPERCOM S.A. în trim. I- 2015**

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 iulie 2015, transmis la S.C. SUPERCOM S.A prin adresa nr. 1095/30.06.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.  
AMRSP a primit în data de 08.06.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2015, transmis de către S.C. SUPERCOM S.A., cu adresa nr. 5141/05.06.2015, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C SUPERCOM S.A. Trim I- 2015**

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I					
			Ianuarie	Februarie	Martie			
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>							
<b>1.1.</b>	<b>Contractarea serviciilor de salubritate</b>							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		*Nr. contracte încheiate	74	*Nr. contracte încheiate	107	*Nr. contracte încheiate	121
			Nr. solicitări	74	Nr. solicitări	107	Nr. solicitări	121
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/prorietari		100		100		100	
	Agenți economici	%	100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
<b>Total trimestru</b>			<b>100</b>					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	74	*Nr. contracte încheiate în <10zile	107	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	121
			Nr. total de solicitări	74	Nr. total de solicitări	107	Nr. total de solicitări	121
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/prorietari		100		100		100	
	Agenți economici	%	100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
<b>Total trimestru</b>			<b>100</b>					
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	0	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	0	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	0
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	0	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	0	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	0
	Persoane fizice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/prorietari		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	
<b>Total trimestru</b>			<b>Nu este cazul</b>					
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	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte categorii	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	<b>Total trimestru</b>			<b>Nu este cazul</b>				
<b>1.2</b>	<b>Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>							
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	75	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	159	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	178
			Nr. total de solicitări	75	Nr. total de solicitări	159	Nr. total de solicitări	178
	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		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	
<b>Total trimestru</b>			<b>100</b>					
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	2	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	1	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	2
			Numărul total de reclamații	2	Numărul total de reclamații	1	Numărul total de reclamații	2
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/prorietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici	%	100		Nu este cazul		100	
Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		

	<b>Total trimestru</b>		<b>100</b>					
1.2.c	<b>Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate</b>		<b>*Nr. reclamații justificate</b>	<b>1</b>	<b>*Nr. reclamații justificate</b>	<b>1</b>	<b>*Nr. reclamații justificate</b>	<b>1</b>
	<i>Persoane fizice</i>	%	<b>Nr. total reclamații</b>	<b>1</b>	<b>Nr. total reclamații</b>	<b>1</b>	<b>Nr. total reclamații</b>	<b>1</b>
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Agenți economici</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>100</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
<b>Total trimestru</b>	<i>Nu este cazul</i>			<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		
			<b>100</b>					
1.2.d	<b>Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare</b>		<b>*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate &lt; 5 zile</b>	<b>1</b>	<b>*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate &lt;5zile</b>	<b>1</b>	<b>*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate &lt; 5 zile</b>	<b>1</b>
	<i>Persoane fizice</i>	%	<b>Nr. total reclamații justificate</b>	<b>1</b>	<b>Nr. total reclamații justificate</b>	<b>1</b>	<b>Nr. total reclamații justificate</b>	<b>1</b>
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<i>Agenți economici</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>100</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
<b>Total trimestru</b>	<i>Nu este cazul</i>			<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		
			<b>100</b>					
1.2.e	<b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>	%	<b>* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului</b>	<b>0</b>	<b>* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului</b>	<b>0</b>	<b>* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului</b>	<b>0</b>
	<b>Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>		<b>0</b>	<b>Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>	<b>0</b>	<b>Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>	<b>0</b>	
	<i>Nu este cazul</i>			<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					
1.2.f	<b>Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>	%	<b>*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică</b>	<b>0</b>	<b>*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică</b>	<b>0</b>	<b>*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică</b>	<b>0</b>
	<b>Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>		<b>0</b>	<b>Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>	<b>0</b>	<b>Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>	<b>0</b>	
	<i>Nu este cazul</i>			<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					
1.2.g	<b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>	%	<b>*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv</b>	<b>48,44</b>	<b>*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv</b>	<b>62,12</b>	<b>*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv</b>	<b>83,26</b>
	<i>Menajer</i>		<b>Cantitatea totală de deșeuri</b>	<b>8208,94</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri</b>	<b>7163,89</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri</b>	<b>9267,16</b>
	<i>Stradal</i>		<i>0,59</i>		<i>0,87</i>		<i>0,90</i>	
	<b>Total trimestru</b>		<b>0,79</b>					
1.2.h	<b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>	%	<b>*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</b>	<b>48,44</b>	<b>*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</b>	<b>62,12</b>	<b>*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</b>	<b>1600,79</b>
	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate</b>		<b>8208,94</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate</b>	<b>7163,89</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate</b>	<b>9267,16</b>	
	<i>0,59</i>			<i>0,87</i>		<i>17,27</i>		
	<b>Total trimestru</b>		<b>6,95</b>					
1.2.i	<b>Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități</b>	%	<b>*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale</b>	<b>0</b>	<b>*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale</b>	<b>0</b>	<b>*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale</b>	<b>0</b>
	<b>Valoarea prestației pe activități</b>		<b>7235982,74</b>	<b>Valoarea prestației pe activități</b>	<b>8199814,65</b>	<b>Valoarea prestației pe activități</b>	<b>11237673,58</b>	
	<i>Menajer</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					
1.2.j	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată</b>	%	<b>*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract</b>	<b>7567,35</b>	<b>*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract</b>	<b>6471,03</b>	<b>*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract</b>	<b>8203,05</b>
	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectată</b>		<b>8208,94</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectată</b>	<b>7163,89</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectată</b>	<b>9267,16</b>	
	<i>92,18</i>			<i>90,33</i>		<i>88,52</i>		
	<b>Total trimestru</b>		<b>90,27</b>					
1.2.k	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>	%	<b>*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate</b>	<b>641,59</b>	<b>*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate</b>	<b>692,86</b>	<b>*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate</b>	<b>1064,11</b>
	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate</b>		<b>8208,94</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate</b>	<b>7163,89</b>	<b>Cantitatea totală de deșeuri colectate</b>	<b>9267,16</b>	
	<i>7,81</i>			<i>9,67</i>		<i>11,48</i>		
	<b>Total trimestru</b>		<b>9,73</b>					
1.2.l	<b>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</b>	%	<b>*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate</b>	<b>4</b>	<b>*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate</b>	<b>3</b>	<b>*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate</b>	<b>5</b>
	<b>Nr. total de reclamații</b>		<b>4</b>	<b>Nr. total de reclamații</b>	<b>3</b>	<b>Nr. total de reclamații</b>	<b>5</b>	
	<i>Persoane fizice</i>		<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	

	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100
	Agenți economici		100		Nu este cazul		100
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	<b>Total trimestru</b>		<b>100</b>				
1.2.m	<b>Pondere din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate</b>	<b>*Nr. reclamații justificate</b>	<b>2</b>	<b>*Nr. reclamații justificate</b>	<b>2</b>	<b>*Nr. reclamații justificate</b>	<b>2</b>
		<b>Nr. total de reclamații</b>	<b>2</b>	<b>Nr. total de reclamații</b>	<b>2</b>	<b>Nr. total de reclamații</b>	<b>2</b>
	Persoane fizice		100		100		Nu este cazul
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		100
	Agenți economici	%	100		Nu este cazul		100
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	<b>Total trimestru</b>		<b>100</b>				
1.2.n	<b>Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice</b>	<b>*Reclamații rezolvate în &lt;2 zile</b>	<b>2</b>	<b>*Reclamații rezolvate în &lt;2 zile</b>	<b>2</b>	<b>*Reclamații rezolvate în &lt;2 zile</b>	<b>2</b>
		<b>Nr. total de reclamații justificate</b>	<b>2</b>	<b>Nr. total de reclamații justificate</b>	<b>2</b>	<b>Nr. total de reclamații justificate</b>	<b>2</b>
	Persoane fizice		100		100		Nu este cazul
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		100
	Agenți economici/menajer	%	100		Nu este cazul		100
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	<b>Total trimestru</b>		<b>100</b>				
1.2.o	<b>Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b>	<b>* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b>	<b>28693,3</b>	<b>* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b>	<b>17618,45</b>	<b>* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b>	<b>34719,45</b>
		<b>Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor</b>	<b>3113951,74</b>	<b>Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor</b>	<b>3007910,65</b>	<b>Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor</b>	<b>2989551,58</b>
	%		0,92		0,59		1,16
	<b>Total trimestru</b>		<b>0,89</b>				
1.3	<b>Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>						
1.3.a	<b>Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori</b>	<b>*Numărul de reclamații privind facturarea</b>	<b>28</b>	<b>*Numărul de reclamații privind facturarea</b>	<b>28</b>	<b>*Numărul de reclamații privind facturarea</b>	<b>29</b>
		<b>Numărul total de utilizatori</b>	<b>278785</b>	<b>Numărul total de utilizatori</b>	<b>278306</b>	<b>Numărul total de utilizatori</b>	<b>278192</b>
	Persoane fizice		0,009		0,008		0,008
	Asociații de locatari/proprietari		0,003		0,005		0,003
	Agenți economici	%	0,1		0,12		0,13
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul
	<b>Total trimestru</b>		<b>0,010</b>				
1.3.b	<b>Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>	<b>*Reclamații rezolvate în &lt; de 10 zile</b>	<b>28</b>	<b>*Reclamații rezolvate în &lt; de 10 zile</b>	<b>28</b>	<b>*Reclamații rezolvate în &lt; de 10 zile</b>	<b>29</b>
		<b>Reclamații privind facturarea</b>	<b>28</b>	<b>Reclamații privind facturarea</b>	<b>28</b>	<b>Reclamații privind facturarea</b>	<b>29</b>
	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
	<b>Total trimestru</b>		<b>100</b>				
1.3.c	<b>Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate</b>	<b>*Nr. de reclamații justificate</b>	<b>14</b>	<b>*Nr. de reclamații justificate</b>	<b>14</b>	<b>*Nr. de reclamații justificate</b>	<b>15</b>
		<b>Nr. total reclamații privind facturarea</b>	<b>28</b>	<b>Nr. total reclamații privind facturarea</b>	<b>28</b>	<b>Nr. total reclamații privind facturarea</b>	<b>29</b>
	%		50		50		51,72
	<b>Total trimestru</b>		<b>50,59</b>				
1.3.d	<b>Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori</b>	<b>*Valoarea totală a facturilor încasate</b>	<b>6689107,85</b>	<b>*Valoarea totală a facturilor încasate</b>	<b>7879775,57</b>	<b>*Valoarea totală a facturilor încasate</b>	<b>11059135,22</b>
		<b>Valoarea totală a facturilor emise</b>	<b>7235982,74</b>	<b>Valoarea totală a facturilor emise</b>	<b>8199814,65</b>	<b>Valoarea totală a facturilor emise</b>	<b>11237673,58</b>
	%		92,44		96,10		98,41
	<b>Total trimestru</b>		<b>96,08</b>				
1.3.e	<b>Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori</b>	<b>*Valoarea totală a facturilor emise</b>	<b>7235982,74</b>	<b>*Valoarea totală a facturilor emise</b>	<b>8199814,65</b>	<b>*Valoarea totală a facturilor emise</b>	<b>11237673,58</b>
		<b>Cantitățile de servicii prestate</b>	<b>8208,94</b>	<b>Cantitățile de servicii prestate</b>	<b>7163,89</b>	<b>Cantitățile de servicii prestate</b>	<b>9267,16</b>
	Persoane fizice		56388,96		405857,63		377601,71
			4614,40		3858,02		5194,94
	Asociații de locatari/proprietari		1908873,12		1902124,24		1925842,61
			4614,40		38558,02		5194,94
	Agenți economici		641389,66		699928,78		686107,26
			1687,81		1704,48		2008,10
	Instituții publice		-		-		-
			-		-		-
	Stradal		4122031		519104		8248122
			1508,48		1601,38		2064,12

	<b>Total trimestru</b>							
<b>1.4</b>	<b>Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>							
<b>1.4.a</b>	<b>Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori</b>		<b>*Numărul de sesizari scrise</b>	<b>7</b>	<b>*Numărul de sesizari scrise</b>	<b>10</b>	<b>*Numărul de sesizari scrise</b>	<b>19</b>
			<b>Nr. total de utilizatori</b>	<b>278786</b>	<b>Nr. total de utilizatori</b>	<b>278307</b>	<b>Nr. total de utilizatori</b>	<b>278193</b>
	<i>Persoane fizice</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Agenți economici</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Instituții publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Stradal</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<b>Total trimestru</b>		<b>0,004</b>					
<b>1.4.b</b>	<b>Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice</b>		<b>*Sesizări scrise la care s-a răspuns în&lt; de 30 zile</b>	<b>7</b>	<b>*Sesizări scrise la care s-a răspuns în&lt; de 30 zile</b>	<b>10</b>	<b>*Sesizări scrise la care s-a răspuns în&lt; de 30 zile</b>	<b>19</b>
			<b>Numărul de sesizari scrise</b>	<b>7</b>	<b>Numărul de sesizari scrise</b>	<b>10</b>	<b>Numărul de sesizari scrise</b>	<b>19</b>
		%	<i>100</i>		<i>100</i>		<i>100</i>	
	<b>Total trimestru</b>		<b>100</b>					
<b>1.4.c</b>	<b>Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat</b>		<b>*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate</b>	<b>3</b>	<b>*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate</b>	<b>5</b>	<b>*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate</b>	<b>9</b>
			<b>Numărul de sesizari scrise</b>	<b>7</b>	<b>Numărul de sesizari scrise</b>	<b>10</b>	<b>Numărul de sesizari scrise</b>	<b>19</b>
	<i>Persoane fizice</i>	%	<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Agenti economici</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Institutiile publice</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>		<i>Nu este cazul</i>	
	<i>Stradal</i>		<i>42,8</i>		<i>50</i>		<i>47,36</i>	
	<b>Total trimestru</b>		<b>47,22</b>					
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>							
<b>2.1</b>	<b>Indicatori de performanță garanțiați prin licența de prestare a serviciului</b>							
<b>2.1.a</b>	<b>Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență</b>		<b>*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență</b>	<b>0</b>	<b>*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență</b>	<b>0</b>	<b>*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență</b>	<b>0</b>
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					
<b>2.1.b</b>	<b>Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate</b>		<b>*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate</b>	<b>0</b>	<b>*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate</b>	<b>0</b>	<b>*Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate</b>	<b>0</b>
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					
<b>2.2</b>	<b>Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare</b>							
<b>2.2.a</b>	<b>Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității</b>		<b>*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității</b>	<b>0</b>	<b>*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității</b>	<b>0</b>	<b>*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității</b>	<b>0</b>
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					
<b>2.2.b</b>	<b>Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității</b>		<b>*Valoarea despăgubirilor acordate de operator</b>	<b>0</b>	<b>*Valoarea despăgubirilor acordate de operator</b>	<b>0</b>	<b>*Valoarea despăgubirilor acordate de operator</b>	<b>0</b>
			<b>Valoarea totală facturată aferentă activității</b>	<b>3113951,74</b>	<b>Valoarea totală facturată aferentă activității</b>	<b>3007910,65</b>	<b>Valoarea totală facturată aferentă activității</b>	<b>2989551,58</b>
		%	<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					
<b>2.2.c</b>	<b>Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b>		<b>*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b>	<b>0</b>	<b>*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități</b>	<b>0</b>	<b>*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități</b>	<b>0</b>
	<i>Menajer</i>		<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	<i>Stradal</i>		<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	<i>Alte activități</i>		<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>	
	<b>Total trimestru</b>		<b>Nu este cazul</b>					

## REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

### A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelelor de prezentare a informațiilor operatorului.

Pentru calculul corect al indicatorului 1.2.b. operatorul va trebui să parcurgă următoarea procedură:

1. Se determină numărul de reclamații privind cantitățile de servicii prestate din numărul total de reclamații înregistrate la operator.
2. Se determină numărul de reclamații privind cantitățile de servicii prestate justificate, care pot fi mai mici sau cel mult egal cu numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate.
3. Se determină raportul dintre reclamațiile justificate rezolvate privind cantitățile de servicii prestate și totalul reclamațiilor privind cantitățile de servicii prestate. Numărul reclamațiilor rezolvate privind cantitățile de servicii prestate de la numărătorul acestui raport sunt mai mici sau cel mult egale, cu numărul de reclamații justificate, privind cantitățile de servicii prestate. Toate aceste calcule se vor prezenta pe activități și categorii de utilizatori.

Întrucât calculul indicatorului diferă de la un operator la altul, în funcție de modul de interpretare, în cel mai scurt timp, vom face către toți operatorii precizările cu procedura de urmat pentru determinarea corectă a valorilor acestui indicator.

La indicatorul 1.3.d.- valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori raportat la numărul total de solicitări, facem precizarea că la acest indicator se va avea în vedere valoarea totală a facturilor emise lunar și valoarea facturilor încasate, din totalul facturilor emise. Nu se va lua în calcul valoarea facturilor emise în perioada anterioară perioadei de evaluare și încasate în perioada de evaluare.

Toate aceste observații și precizări ale AMRSP, vor fi luate în considerare de către operator la prezentarea următoarelor rapoarte, privind evoluția indicatorilor de performanță.

### B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării indicatorilor de performanță:

În data de **02.07.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.2.a. - Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări,
-	1.2.e.- Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale,
-	1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități,
-	1.2.o. - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile,
-	1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori.

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

-	Centralizator reclamații/sesizări aferent trimestrului I-2015
-	Centralizator penalități aferent trimestrului I-2015
-	Centralizator colectare/valorificare deșeuri aferent trimestrului I-2015

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.

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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

Referitor la Indicatorul 1.2.a. -Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări  
**Ianuarie 2015**

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	73	73	-	-	
3	1.1mc	2	2	-	-	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	

Procentul indicatorului este de **100%**

**Februarie 2015**

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	153	153	-	-	
3	1.1mc	6	6	-	-	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	

Procentul indicatorului este de **100%**

**Martie 2015**

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	176	176	-	-	
3	1.1mc	2	2	-	-	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	-	-	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	

**Procentul indicatorului este de 100%**

Referitor la Indicatorul 1.2.e.- Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale, nu au fost înregistrate sesizări în trimestrul I-2015.

Referitor la Indicatorul 1.2.i-Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități.Nu s-au aplicat penalități contractuale în trimestrul I aferent anului 2015

Referitor la **Indicatorul 1.2.o- Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile.**  
**Ianuarie 2015**

Nr. crt	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile
1	31139551,74	28693,3

**Procentul indicatorului este de 0,92%**

**Februarie 2015**

Nr. crt	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile
1	3007910,65	17618,45

**Procentul indicatorului este de 0,59%**

**Martie 2015**

Nr. crt	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile
1	2989551,58	34719,45

**Procentul indicatorului este de 1,16%**

Referitor la **Indicatorul 1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori**  
**Ianuarie 2015**

Nr. crt	Numărul de sesizări	Numărul total de utilizatori
1	7	278786

**Procentul indicatorului este de 0,0025%**

**Februarie 2015**

Nr. crt	Numărul de sesizări	Numărul total de utilizatori
1	10	278307

**Procentul indicatorului este de 0,0035%**

**Martie 2015**

Nr. crt	Numărul de sesizări	Numărul total de utilizatori
1	19	278193

**Procentul indicatorului este de 0,0068%**

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

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

Ștefan RUSU

*Din partea AMRSP*

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

**Din partea S.C. SUPERCOM S.A**

**PRESEDINTE**

**Ilie Ionel CIUCLEA**

**Din partea AMRSP**

**Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ**

**Director Servicii**

**George PAUN**

**specialist reglementari**

**Alina CALIN**

**administrator baza de date**