

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Iluminat Public

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de iluminat public
S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. în trim. I - 2014

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 septembrie 2014, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.1634/03.09.2014, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul I - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 02.07.2014, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2014, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 5041 /02.07.2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI - S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.

NS IQ-CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE

NS IQ1	numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii dupa formula NS IQ1 = nr. reclamatii rezolvate*100/nr total reclamatii									
Luna	Numarul de reclamatii pe tip de iluminat			Numarul de reclamatii rezolvate pe tip de iluminat			Procentaj NS IQ1 pe tip de iluminat			Procentaj NS IQ1 total
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
ianuarie	764	131	0	646	101	0	84.555	77.099	0	83.464
februarie	831	138	0	637	112	0	76.655	81.159	0	77.296
martie	1157	188	0	891	147	0	77.01	78.191	0	77.175
trimestrul I	2752	457	0	2174	360	0	78.997	78.775	0	78.965

NS IQ4	numarul de reclamatii si notificari justificate de la punctele NS IQ1, IQ2 si IQ3 rezolvate in 48 ore ca procent din total reclamatii rezolvate dupa formula NS IQ4 = nr. reclamatii rezolvate in 48 ore*100/nr total reclamatii									
Luna	Numarul de reclamatii pe tip de iluminat			Numarul de reclamatii rezolvate in 48 ore pe tip de iluminat			Procentaj NS IQ4 pe tip de iluminat			Procentaj NS IQ4 total
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
ianuarie	525	83	0	222	35	0	42.286	42.169	0	42.27
februarie	517	89	0	288	45	0	55.706	50.562	0	54.95
martie	778	120	0	441	71	0	56.684	59.167	0	57.016
trimestrul I	1820	292	0	951	151	0	52.253	51.712	0	52.178

NS IQ5	numarul de reclamatii si notificari justificate de la punctele NS IQ1, IQ2 si IQ3 rezolvate in 5 zile lucratoare									
Luna	Numarul de reclamatii pe tip de iluminat			Numarul de reclamatii rezolvate in 5 zile pe tip de iluminat			Procentaj NS IQ5 pe tip de iluminat			Procentaj NS IQ5 total
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
ianuarie	525	83	0	299	50	0	56.95	60.241	0	57.401
februarie	517	89	0	400	78	0	77.37	87.64	0	78.878
martie	778	120	0	626	81	0	80.46	67.5	0	78.731
trimestrul I	1820	292	0	1325	209	0	72.8	71.575	0	72.633

NS IC-CONTINUITATEA SERVICIULUI DE ILUMINAT PUBLIC

NSIC1- Intreruperi accidentale datorate operatorului

NS IC1a	numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total									
Luna	Numarul de intreruperi neprogramate pe tip de iluminat			Numarul de intreruperi neprogramate rezolvate pe tip de iluminat			Procentaj NS IC1a pe tip de iluminat			Procentaj NS IC1a total
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
ianuarie	525	83	0	523	82	0	99.619	98.795	0	86.977
februarie	517	89	0	515	88	0	99.613	98.876	0	80.895
martie	778	120	0	774	119	0	99.486	99.167	0	78.731
trimestrul I	1820	292	0	1812	289	0	99.56	98.973	0	99.479

NS IC1b	numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate, rezolvate ca procent din total									
Luna	Numarul de strazi afectate de intreruperi neprogramate pe tip de iluminat			Numarul de strazi afectate de intreruperi neprogramate rezolvate pe tip de iluminat			Procentaj NS IC1b pe tip de iluminat			Procentaj NS IC1b total
	strazi	alei	monumente	strazi	alei	monumente	strazi	alei	monumente	
ianuarie	525	83	0	523	82	0	99.619	98.795	0	99.507
februarie	517	89	0	515	88	0	99.613	98.876	0	99.505
martie	778	120	0	774	119	0	99.486	99.167	0	99.443
trimestrul I	1820	292	0	1812	289	0	99.56	98.973	0	99.479

NS IC1c	durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental						
Luna	Durata medie (in ore) a intreruperilor pe tip de iluminat			Procentaj NS IC1c pe tip de iluminat			Procentaj NS IC1c total
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
ianuarie	192.61	198.83	0	192.61	198.83	0	195.72
februarie	84.75	89.14	0	84.75	89.136	0	86.945
martie	73.32	64.52	0	73.32	64.521	0	68.922
trimestrul I	116.89	117.50	0	116.89	117.50	0	117.2

NSIC2 - INTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORULUI

NSIC2a	Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public rezolvate x100/Numărul total de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte sistemului de iluminat public									
Luna	Numarul total de intreruperi neprogramate pe tip de iluminat			Numarul de intreruperi neprogramate datorate distrugerilor pe tip de iluminat			Procentaj NS IC2a -intreruperi neprogramate datorate distrugerilor pe tip de iluminat			Procentaj NS IC2a total
	stradal	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental	
ianuarie	764	131	0	50	11	0	6.5445	8.3969	0	6.81564
februarie	831	138	0	66	5	0	7.9422	3.6232	0	7.32714
martie	1157	188	0	106	15	0	9.1616	7.9787	0	8.99628
trimestrul I	2752	457	0	222	31	0	8.0669	6.7834	0	7.88408

NS IC2b	Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a)								
Luna	NSIC2b- intreruperi neprogramate datorate distrugerilor			NSIC2b - Durata medie remediere a intreruperilor neprogramate			Indicator minim admis		
	stradal	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental			
ianuarie	50	11	0	1462.06	1698.75	0			
februarie	66	5	0	1343.55	329.00	0			
martie	106	15	0	1963.33	1790.67	0			
trimestrul I	222	31	0	1589.65	1272.81	0			

NSIR - RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALATIILOR DE ILUMINAT PUBLIC

NSIR1	Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului											
Luna	Sesizari scrise cu raspuns obligatoriu			Numar total de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu			NSIR1			Indicatori minim admisi		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
ianuarie	9	3	0	9	3	0	100	100	0			
februarie	14	1	0	14	1	0	100	100	0			
martie	15	2	0	15	2	0	100	100	0			
trimestrul I	38	6	0	38	6	0	100	100	0			

NSIR2	Procentul din sesizările de la NSIR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice											
Luna	Sesizari scrise cu raspuns obligatoriu			Numar de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu al operatorului NSIR1			NSIR2			Indicatori minim admisi		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
ianuarie	9	3	0	9	3	0	100	100	0			
februarie	14	1	0	14	1	0	100	100	0			
martie	15	2	0	15	1	0	100	100	0			
trimestrul I	38	6	0	38	5	0	100	83.33	0			

Reprezentantii A.M.R.S.P. au verificat la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** bazele de date ale activității serviciului de iluminat public, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

Monitorizarile au avut loc dupa cum urmeaza:

I.	10 septembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna februarie 2014: - NS IC – Continuitatea serviciului de iluminat public S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a pus la dispozitia reprezentantilor A.M.R.S.P. fisele de identificare defect ale reclamatilor cu numerele 123881, 123632,124336, 123965, 124423,123926,123472
II.	17 septembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna martie 2014: - NSIR – Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor sau beneficiarilor instalatiilor de iluminat public. S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a pus la dispozitia reprezentantilor A.M.R.S.P. fisele de identificare defect ale reclamatilor cu numerele 123962,123971,124410, 124238,124517
III.	24 septembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna martie 2014: - NSIC2a – Numar de intreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte apartinand sistemului de iluminat public. S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a pus la dispozitia reprezentantilor A.M.R.S.P. fisele de identificare defect ale reclamatilor cu numerele 124904, 124840, 124495,124024, 124119
IV.	30 septembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna ianuarie 2014: - NS IQ – Calitatea serviciilor prestate. S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a pus la dispozitia reprezentantilor A.M.R.S.P. fisele de identificare defect ale reclamatilor cu numerele 126017, 126041,126295,124062,123633

Concluzii:

In urma analizei datelor din tabelele cu indicatorii de performanta pentru trimestrul I , am constatat ca la calculul indicatorilor de performanta **NS IQ4** si **NS IQ5** nu s-au respectat formulele de calcul in concordanta cu definitia indicatorilor si a situatiilor in care s-au identificat si alti responsabili ai disfunctionalitatilor reclamate in afara de S.C. LUXTEN LIGHTING S.A., stabilite in Regulamentul-cadru aprobat cu Ordinul nr. 86/2007 emis de A.N.R.S.C. si in conformitate cu procedurile stabilite in sedintele comune A.M.R.S.P. - S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.

La indicatorul de performanta **NS IQ1**, operatorul a raportat ca sesizari rezolvate in trimestrul I reclamatii care au fost inregistrate la S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. in luna ianuarie 2014, dar cu data de remediere a interventiei in luna mai – trimestrul II 2014, ceea ce nu poate reflecta performantele corecte ale operatorului.

Avand in vedere aceste constatari si considerand ca modul de evaluare al indicatorilor de catre S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. nu poate fi incadrat ca fiind o eroare intentionata, vom propune de comun acord corectii la formulele de calcul ale indicatorilor de performanta astfel incat evaluarile acestora sa fie corecte.

La monitorizarea indicatorilor de performanta **NS IC1c** si **NS IC3b** s-a constatat o durata mare de timp intre momentul reclamatiei, interventiei si remedierii defectiunilor, conform **Anexa 1**.

Documentatia pusa la dispozitia A.M.R.S.P. de catre S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a fost completa si in conformitate cu baza de date a S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.
Ing. **Cosmin CHIREA**
Director S.I.P.–CZEC BUCURESTI

Din partea AMRSP
Vladimir DUMITRU
Sef Compartiment

Ing. **Alexandru ANTONIU**

Ing. **Cristian FLORESCU**

ANEXA 1

Nr. crt.	Nr. inregistrare reclamatie	Data inregistrarii reclamatiei	Nr. fisa constatare	Data constatare interventie	Data rezolvarii	Durata efectiva a intreruperii (Nr. ore)
1.	123633	02.01.2014	175748	02.01.2014	09.05.2014	3053
2.	123675	04.01.2014	176061	09.01.2014	22.02.2014	1182
3.	123702	06.01.2014	175919	07.01.2014	28.02.2014	1286
4.	123755	07.01.2014	177954	19.02.2014	19.02.2014	1046
5.	123771	07.01.2014	175932, 175933	07.01.2014	11.04.2014	2265
6.	123848	08.01.2014	176011, 176012	08.01.2014	05.04.2014	2088
7.	124015	15.01.2014	176377	17.01.2014	16.04.2014	2196
8.	124088	18.01.2014	179112	07.03.2014	08.03.2014	1180
9.	124098	19.01.2014	176450	19.01.2014	11.04.2014	1976
10.	124138	20.01.2014	176477	20.01.2014	11.03.2014	1204
11.	124232	23.01.2014	177172	05.02.2014	08.03.2014	1071
12.	124233	23.01.2014	178965	05.03.2014	06.03.2014	1023
13.	124264	23.01.2014	177045	04.02.2014	27.03.2014	1516
14.	124273	24.01.2014	177816	16.02.2014	04.06.2014	3161
15.	124298	25.01.2014	177285	06.02.2014	03.06.2014	3106
16.	124326	25.02.2014	178416	25.02.2014	18.06.2014	2722
17.	126108	13.03.2014	179557	13.03.2014	05.06.2014	2020
18.	126611	25.03.2014	180254, 180255	27.03.2014	06.05.2014	1011
19.	126795	31.03.2014	180558	02.04.2014	15.05.2014	1090