

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoraria 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. II - 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 octombrie 2014, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.1840/02.10.2014, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul II - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 26.09.2014, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2014, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 7409 /26.10.2014, 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	
aprilie	945	177	0	633	119	0	66.984	67.232	0	67.023
mai	891	152	0	626	105	0	70.258	69.079	0	70.086
iunie	884	167	0	593	112	0	67.081	67.066	0	67.079
trimestrul II	2720	496	0	1852	336	0	68.088	67.742	0	68.035

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	
aprilie	545	111	0	235	34	0	43.119	30.631	0	41.006
mai	582	99	0	233	34	0	40.034	34.343	0	39.207
iunie	569	113	0	289	51	0	50.791	45.133	0	49.853
trimestrul II	1696	323	0	757	119	0	44.634	36.842	0	43.388

NS IQ5	numarul de reclamatii si notificari justificate de la punctele NS IQ1, IQ2 si IQ3 rezolvate in 5 zile lucratoare ca procent									
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	
aprilie	545	111	0	411	62	0	75.41	55.856	0	72.104
mai	582	99	0	407	57	0	69.93	57.576	0	68.135
iunie	569	113	0	470	81	0	82.6	71.681	0	80.792
trimestrul II	1696	323	0	1288	200	0	75.94	61.92	0	73.70

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	
aprilie	545	111	0	533	109	0	97.798	98.198	0	97.866
mai	582	99	0	575	98	0	98.797	98.990	0	98.825
iunie	569	113	0	555	105	0	97.540	92.920	0	96.774
trimestrul II	1696	323	0	1663	312	0	98.054	96.594	0	97.821

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	
aprilie	545	111	0	533	109	0	97.798	98.198	0	97.866
mai	582	99	0	575	98	0	98.797	98.990	0	98.825
iunie	569	113	0	555	105	0	97.540	92.920	0	96.774
trimestrul II	1696	323	0	1663	312	0	98.054	96.594	0	97.821

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	total	
aprilie	149.53	209.43	0	149.53	209.43	0	179.48	
mai	125.26	207.29	0	125.26	207.29	0	166.27	
iunie	93.44	103.52	0	93.44	103.52	0	98.48	
trimestrul II	122.74	173.41	0	122.74	173.41	0	148.08	

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	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
aprilie	945	177	0	88	12	0	9.3122	6.7797	0	8.91266
mai	891	152	0	66	13	0	7.4074	8.5526	0	7.5743
iunie	884	167	0	57	8	0	6.448	4.7904	0	6.18459
trimestrul II	2720	496	0	211	33	0	7.7574	6.6532	0	7.58706

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	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental			
aprilie	88	12	0	2425.59	2496.00	0			
mai	66	13	0	1568.13	0	0			
iunie	57	8	0	237.27	0	0			
trimestrul II	211	33	0	1410.33	832.00	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
aprilie	75	9	0	75	9	0	100	100	0			
mai	70	14	0	70	14	0	100	100	0			
iunie	24	5	0	24	5	0	100	100	0			
trimestrul II	169	28	0	169	28	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
aprilie	75	9	0	75	9	0	100	100	0			
mai	70	14	0	70	14	0	100	100	0			
iunie	24	5	0	24	5	0	100	50	0			
trimestrul II	169	28	0	169	28	0	100	100				

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

Monitorizarile au avut loc dupa cum urmeaza:

I.	08 octombrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna aprilie 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 126874,126984,126913,128828,127601
II.	15 octombrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna mai 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 121243, 131213, 131023
III.	22 octombrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna iunie 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 126874, 126984, 126913, 128828, 127601

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 II reclamatii care au fost inregistrate la S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. in luna aprilie 2014, dar cu data de remediere a interventiei in luna iulie – trimestrul III 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.

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