

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. III - 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 noiembrie 2014, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr. 2123/05.11.2014, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul III - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 24.11.2014, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2014, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 9096 /21.11.2014, 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	
iulie	826	125	0	608	75	0	73.608	60	0	71.819
august	726	133	0	534	97	0	73.554	72.932	0	73.458
septembrie	941	178	0	621	114	0	65.994	64.045	0	65.684
trimestrul III	2493	436	0	1763	286	0	70.718	65.596	0	69.956

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	
iulie	606	83	0	183	18	0	30.198	21.687	0	29.173
august	527	100	0	183	34	0	34.725	34	0	34.609
septembrie	693	132	0	273	42	0	39.394	31.818	0	38.182
trimestrul III	1826	315	0	639	94	0	34.995	29.841	0	34.236

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	
iulie	606	83	0	347	38	0	57.26	45.783	0	55.878
august	527	100	0	333	57	0	63.19	57	0	62.201
septembrie	693	132	0	449	78	0	64.79	59.091	0	63.879
trimestrul III	1826	315	0	1129	173	0	61.83	54.921	0	60.813

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	
iulie	663	97	0	550	69	0	82.956	71.134	0	81.447
august	572	109	0	483	90	0	84.441	82.569	0	84.141
septembrie	775	144	0	601	110	0	77.548	76.389	0	77.367
trimestrul III	2010	350	0	1634	269	0	81.294	76.857	0	80.636

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	
iulie	663	97	0	550	69	0	82.956	71.134	0	81.447
august	572	109	0	483	90	0	84.441	82.569	0	84.141
septembrie	775	144	0	601	110	0	77.548	76.389	0	77.367
trimestrul III	2010	350	0	1634	269	0	81.294	76.857	0	80.636

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		
iulie	169.01	162.30	0	169.01	162.30	0	165.65	
august	140.90	187.94	0	140.90	187.94	0	164.42	
septembrie	101.55	113.28	0	101.55	113.28	0	107.41	
trimestrul III	137.15	154.51	0	137.15	154.51	0	145.83	

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 -intrreruperi neprogramate datorate distrugerilor pe tip de iluminat			NS IC2a total	NS IC2a admis
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		
iulie	826	125	0	57	16	0	6.9007	12.8	0	7.67613	
august	726	133	0	53	16	0	7.3003	12.03	0	8.0326	
septembrie	941	178	0	64	18	0	6.8013	10.112	0	7.32797	
trimestrul III	2493	436	0	174	50	0	6.9795	11.468	0	7.64766	

NS IC2b	Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a)								
Luna	NSIC2b- intrreruperi neprogramate datorate distrugerilor			NSIC2b - Durata medie remediere a intrreruperilor neprogramate			Indicator minim admis		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental			
iulie	57	16	0	1430.50	683.00	0			
august	53	16	0	1038.50	341.50	0			
septembrie	64	18	0	0	0	0			
trimestrul III	174	50	0	823.00	341.50	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
iulie	52	6	0	52	6	0	100	100	0			
august	50	4	0	50	4	0	100	100	0			
septembrie	36	3	0	36	3	0	100	100	0			
trimestrul III	138	13	0	138	13	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
iulie	52	6	0	50	6	0	96.154	100	0			
august	50	4	0	44	4	0	88	100	0			
septembrie	36	3	0	36	3	0	100	100	0			
trimestrul III	138	13	0	130	13	0	94.203	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.	05 noiembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna iulie 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 128408, 126986, 127629, 127077, 126851, 126905
II.	12 noiembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna august 2014: - NS IR – Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor sau beneficiarilor instalatiilor de iluminat public
III.	19 noiembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna septembrie 2014: - NS IC2a – 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 130590, 130384, 130070, 131060, 130383, 130382
IV.	26 noiembrie 2014 S-au verificat indicatorii de performanta din luna iulie 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 130062, 130181, 130182, 130142, 130143, 130105

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