

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. IV - 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 martie 2015, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.535/16.03.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul IV - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 13.02.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2014, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 1076 /13.02.2015, 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	
octombrie	948	182	0	641	132	0	67.616	72.527	0	68.407
noiembrie	868	148	0	579	90	0	66.705	60.811	0	65.846
decembrie	879	144	0	600	79	0	68.259	54.861	0	66.373
trimestrul IV	2695	474	0	1820	301	0	67.532	63.502	0	66.930

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	
octombrie	654	127	0	231	40	0	35.321	31.496	0	34.699
noiembrie	600	100	0	146	17	0	24.333	17	0	23.286
decembrie	617	93	0	168	17	0	27.229	18.28	0	26.056
trimestrul IV	1871	320	0	545	74	0	29.129	23.125	0	28.252

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	
octombrie	654	127	0	372	72	0	56.88	56.693	0	56.85
noiembrie	600	100	0	312	51	0	52	51	0	51.857
decembrie	617	93	0	335	34	0	54.29	36.559	0	51.972
trimestrul IV	1871	320	0	1019	157	0	54.46	49.063	0	53.674

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	
octombrie	654	127	0	571	115	0	87.309	90.551	0	87.836
noiembrie	600	100	0	517	87	0	86.167	87	0	86.286
decembrie	617	93	0	537	77	0	87.034	82.796	0	86.479
trimestrul IV	1871	320	0	1625	279	0	86.852	87.188	0	86.901

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	
octombrie	654	127	0	571	115	0	87.309	90.551	0	87.836
noiembrie	600	100	0	517	87	0	86.167	87	0	86.286
decembrie	617	93	0	537	77	0	87.034	82.796	0	86.479
trimestrul IV	1871	320	0	1625	279	0	86.852	87.188	0	86.901

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		
octombrie	159.40	217.09	0	159.40	217.09	0	188.24	
noiembrie	148.14	191.90	0	148.14	191.90	0	170.02	
decembrie	138.21	171.08	0	138.21	171.08	0	154.64	
trimestrul IV	148.58	193.35	0	148.58	193.35	0	170.97	

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			NS IC2a total	NS IC2a admis
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		
octombrie	948	182	0	75	25	0	7.9114	13.736	0	8.84956	
noiembrie	868	148	0	54	14	0	6.2212	9.4595	0	6.69291	
decembrie	879	144	0	37	11	0	4.2093	7.6389	0	4.69208	
trimestrul IV	2695	474	0	166	50	0	6.1596	10.549	0	6.81603	

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			
octombrie	75	25	0	1434.25	2270.40	0			
noiembrie	54	14	0	1331.00	11352.00	0			
decembrie	37	11	0	1020.00	0	0			
trimestrul IV	166	50	0	1261.75	4540.80	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
octombrie	36	6	0	36	6	0	100	100	0			
noiembrie	29	3	0	29	3	0	100	100	0			
decembrie	42	9	0	42	9	0	100	100	0			
trimestrul IV	107	18	0	107	18	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
octombrie	36	6	0	33	6	0	91.667	100	0			
noiembrie	29	3	0	29	3	0	100	100	0			
decembrie	42	9	0	41	9	0	97.619	100	0			
trimestrul IV	107	18	0	103	18	0	96.262	100	0			

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.	16.03.2015 S-au verificat indicatorii de performanta din luna octombrie 2014: - NS IC1c – durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat – stradal, pietonal, stradal si NS IC3b – durata medie remediere intreruperi neprogramate. S-a verificat documentatia primara pentru urmatoarele reclamatii: 132991/01.10.2014; 133012/02.10.2014; 133275/09.10.2014; 133385/12.10.2014; 133434/13.10.2014; 133696/24.10.2014
II.	23.03.2015 S-au verificat indicatorii de performanta din din lunile octombrie, noiembrie, decembrie 2014: - NS IC2a – Numar intreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte apartinand SIP
III.	30.03.2015 S-au verificat indicatorii de performanta din lunile octombrie, noiembrie, decembrie 2014: - NS IQ4 – Numar de reclamatii si notificari rezolvate in 48 ore
IV.	6.04.2015 S-au verificat indicatorii de performanta din lunile octombrie, noiembrie, decembrie 2014: - NS IQ5 – “umar de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare

Concluzii:

In urma analizei datelor din tabelele cu indicatorii de performanta pentru trimestrul IV , 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 IV reclamatii care au fost inregistrate la S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. in luna octombrie 2014, dar cu data de remediere a interventiei in luna februarie – trimestrul I 2015, 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**