

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria Sector 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 - 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. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.1087/29.06.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul I - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 30.04.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2015, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 806/30.04.2015, 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 $NS\ IQ1 = \text{nr. reclamatii rezolvate} \cdot 100 / \text{nr total reclamatii}$									
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	997	158	0	807	127	0	80.943	80.38	0	80.866
februarie	1469	200	0	1188	155	0	80.871	77.5	0	80.467
martie	1335	228	0	997	175	0	74.682	76.754	0	74.984
trimestrul I	3801	586	0	2992	457	0	78.716	77.986	0	78.619

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 $NS\ IQ4 = \text{nr. reclamatii rezolvate in 48 ore} \cdot 100 / \text{nr total reclamatii}$									
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	691	116	0	336	58	0	48.625	50	0	48.823
februarie	1090	137	0	768	94	0	70.459	68.613	0	70.253
martie	837	140	0	628	102	0	75.03	72.857	0	74.719
trimestrul I	2618	393	0	1732	254	0	66.157	64.631	0	65.958

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	691	116	0	466	73	0	67.44	62.931	0	66.791
februarie	1090	137	0	900	104	0	82.57	75.912	0	81.826
martie	837	140	0	745	122	0	89.01	87.143	0	88.741
trimestrul I	2618	393	0	2111	299	0	80.63	76.081	0	80.04

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	691	116	0	622	105	0	90.014	90.517	0	86.977
februarie	1090	137	0	992	127	0	91.009	92.701	0	80.895
martie	837	140	0	829	139	0	99.044	99.286	0	81.326
trimestrul I	2618	393	0	2443	371	0	93.316	94.402	0	93.457

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	691	116	0	622	105	0	90.014	90.517	0	90.087
februarie	1090	137	0	992	127	0	91.009	92.701	0	91.198
martie	837	140	0	829	139	0	99.044	99.286	0	99.079
trimestrul I	2618	393	0	2443	371	0	93.316	94.402	0	93.457

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	105.77	125.37	0	105.77	125.37	0	115.57	
februarie	50.13	90.64	0	50.13	90.64	0	70.38	
martie	50.14	63.37	0	50.14	63.37	0	56.76	
trimestrul I	68.68	93.13	0	68.68	93.13	0	80.90	

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	
ianuarie	997	158	0	70	14	0	7.0211	8.8608	0	7.27273
februarie	1469	200	0	140	25	0	9.5303	12.5	0	9.88616
martie	1335	228	0	111	23	0	8.3146	10.088	0	8.57326
trimestrul I	3801	586	0	321	62	0	8.4451	10.58	0	8.73034

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			
ianuarie	70	14	0	1,172.81	1,259.80	0			
februarie	140	25	0	787.43	572.64	0			
martie	111	23	0	696.27	629.90	0			
trimestrul I	321	62	0	885.51	820.78	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	7	2	0	7	2	0	100	100	0			
februarie	10	7	0	10	7	0	100	100	0			
martie	2	1	0	2	1	0	100	100	0			
trimestrul I	19	10	0	19	10	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	7	2	0	7	2	0	100	100	0			
februarie	10	7	0	10	7	0	100	100	0			
martie	2	1	0	2	1	0	100	100	0			
trimestrul I	19	10	0	19	10	0	100	100	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 după cum urmează:

I.	07 iulie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile ianuarie, februarie, martie 2015: - NS IQ4 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h”
II.	14 iulie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile ianuarie, februarie, martie 2015: - NS IC2a – „Numar intreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte apartinand SIP”
III.	21 iulie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din ianuarie, februarie, martie 2015: - NS IC2b – Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a
IV.	28 iulie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din ianuarie, februarie, martie 2015: - NS IQ5 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare”

Concluzii:

Pentru indicatorul **NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii”**, pentru trimestrul I – 2015 numarul reclamatilor a crescut, dar raportat la trimestrul I – 2014 procentul de rezolvare s-a mentinut constant, ceea ce inseamna ca reclamatile rezolvate in 2015 au crescut semnificativ in acest interval de timp. In acelasi timp, constatam ca numarul reclamatilor nerezolvate in trimestrul I-2015 a crescut cu aproximativ 30% fata de anul 2014.

La indicatorul **NSIQ4 - „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h”** se inregistreaza o imbunatatire a procentului de rezolvare a reclamatilor. Comparativ cu anul 2014 se observa o crestere a procentului de rezolvare cu 13,78%, concomitent cu cresterea numarului de reclamatii inregistrate si justificate. Desi reclamatile justificate inregistrate in trimestrul I -2015 au crescut cu aproximativ 30% fata de anul 2014, procentul de rezolvare a acestora fata de trimestrul I-2014 este de aproximativ 55%, ceea ce inseamna ca operatorul a avut grija ca o mai mare parte din aceste reclamatii sa fie rezolvate in intervalul de 48 de ore.

La indicatorul **NSIQ5 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare”** se constata o crestere a procentului de rezolvare in intervalul de 5 zile a reclamatilor justificate din trimestrul I-2015 fata de trimestrul I-2014, fiind incluse si reclamatile rezolvate in 48 de ore. Neluand in calcul reclamatile justificate rezolvate in 48 de ore constatam ca in trimestrul I-2015 operatorul serviciului a rezolvat in intervalul de 5 zile un numar de 424 de reclamatii, aproximativ egal cu numarul de reclamatii din trimestrul I-2014. Aceste 424 de sesizari au asteptat 5 zile pentru a fi rezolvate, insa ele reprezinta un procent foarte mic (14%) din totalul reclamatilor justificate care trebuiau rezolvate in trimestrul I-2015. Totusi, sunt reclamatii justificate care au fost rezolvate in interval de timp mai mare de 5 zile, acestea reprezentand un procent de 13% din totalul reclamatilor justificate.

Pentru indicatorul **NSIC1a – „Numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total”** in trimestrul I-2015 operatorul a rezolvat mai putine reclamatii comparativ cu trimestrul I-2014, in conditiile in care numarul intreruperilor inregistrate in trimestrul I-2015 a crescut semnificativ, ceea ce a condus la scaderea procentului de remediere de la 99,47% la 93,45%. Pe viitor, operatorul ar trebui sa se organizeze mai bine astfel incat procentul de intreruperi remediate sa fie intr-un echilibru cu procentul de crestere a numarului de intreruperi.

La indicatorii de performanță care se refera la calitate, se observa ca numarul cazurilor de reclamatii justificate inregistrate la operator este preluat in cadrul indicatorilor privind continuitatea serviciilor. In aceasta situatie, credem ca operatorul nu a selectat corect cazurile de disfunctionalitati reclamate pe cele doua componente (calitate si continuitate), considerand cazurile de intreruperi ca fiind si cazuri referitoare la calitatea serviciului. Daca totalitatea reclamatilor inregistrate se refera la intreruperea

serviciului de iluminat, atunci in cadrul indicatorului de calitate Q1 consideram ca numarul reclamatilor trebuie sa fie 0.

NSIC1b – „ Numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate, rezolvate ca procent din total”: interpretarea acestui indicator, pornind de la informatiile furnizate de catre S.C. LUXTEN S.A. in raportul sau aferent trimestrului I-2014, este eronata din punctul nostru de vedere prin faptul ca se pune egalitate intre numarul de strazi, alei si monumente pe care s-au inregistrat disfunctionalitati ale sistemului si serviciului cu numarul de intreruperi neprogramate aparute in cadrul sistemului. Consideram ca numarul strazilor, aleilor si monumentelor pe care se constata disfunctionalitatile la care am facut referire inainte, trebuie sa fie intotdeauna mai mic sau cel mult egal cu numarul de intreruperi specificate la indicatorul NSIC1a. Ca atare, vom propune pentru acest indicator o procedura de inregistrare a informatiilor in bazele de date ale operatorului si o procedura de evaluare a indicatorului in baza acestor informatii.

Pentru indicatorul **NSIC1c – „Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”** a rezultat o scadere cu 72,88 de ore in comparatie cu trimestrul 1 – 2014, ceea ce inseamna ca in anul 2015 a crescut eficienta operatorului in eliminarea deficientelor.

La indicatorul **NSIC2b – „Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a”**, din informatiile furnizate am constatat ca duratele de timp la care se refera indicatorul nu sunt calculate ca perioade cuprinse intre data inregistrarii reclamatiei si data de remediere si repunere in functiune. Operatorul calculeaza duratele de timp cerute de indicator ca durate cuprinse intre momentul de inceput al actiunii de remediere si momentul final al remedierii si punerii in functiune.

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
Ciprian Carnuta
Director Servicii

Vladimir DUMITRU
Sef Compartiment

Ing. **Corina-Ancuta SALAGEAN**

Ing. **Cristian FLORESCU**