

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. II - 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 septembrie 2015, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.1515/07.09.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul II - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 05.08.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2015, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 1335/05.08.2015, 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 $NS\ IQ1 = \text{nr. reclamatii rezolvate} * 100 / \text{nr total reclamatii}$									
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	
aprilie	888	142	0	724	120	0	81.532	84.507	0	81.942
mai	685	132	0	538	102	0	78.54	77.273	0	78.335
iunie	885	142	0	696	97	0	78.644	68.31	0	77.215
trimestrul II	2458	416	0	1958	319	0	79.658	76.683	0	79.228

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 $NS\ IQ4 = \text{nr. reclamatii rezolvate in 48 ore} * 100 / \text{nr total reclamatii}$									
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	
aprilie	538	85	0	375	60	0	69.703	70.588	0	69.823
mai	356	65	0	203	43	0	57.022	66.154	0	58.432
iunie	575	86	0	446	60	0	77.565	69.767	0	76.551
trimestrul II	1469	236	0	1024	163	0	69.707	69.068	0	69.619

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	
aprilie	538	85	0	446	70	0	82.9	82.353	0	82.825
mai	356	65	0	278	56	0	78.09	86.154	0	79.335
iunie	575	86	0	522	72	0	90.78	83.721	0	89.864
trimestrul II	1469	236	0	1246	198	0	84.82	83.898	0	84.692

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	538	85	0	518	82	0	96.283	96.471	0	96.308
mai	356	65	0	343	63	0	96.348	96.923	0	96.437
iunie	575	86	0	560	82	0	97.391	95.349	0	97.126
trimestrul II	1469	236	0	1421	227	0	96.732	96.186	0	96.657

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	538	85	0	518	82	0	96.283	96.471	0	96.308
mai	356	65	0	343	63	0	96.348	96.923	0	96.437
iunie	575	86	0	560	82	0	97.391	95.349	0	97.126
trimestrul II	1469	236	0	1421	227	0	96.732	96.186	0	96.657

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	
aprilie	61.28	60.72	0	61.28	60.72	0	61.00
mai	81.73	60.84	0	81.73	60.84	0	71.29
iunie	35.48	45.38	0	35.48	45.38	0	40.43
trimestrul II	59.50	55.65	0	59.50	55.65	0	57.57

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	888	142	0	99	14	0	11.149	9.8592	0	10.9709
mai	685	132	0	89	18	0	12.993	13.636	0	13.0967
iunie	885	142	0	99	17	0	11.186	11.972	0	11.295
trimestrul II	2458	416	0	287	49	0	11.676	11.779	0	11.691

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	99	14	0	1,032.89	934.27	0			
mai	89	18	0	656.45	648.73	0			
iunie	99	17	0	450.48	435.25	0			
trimestrul II	287	49	0	713.27	672.75	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	36	5	0	36	5	0	100	100	0			
mai	32	9	0	32	9	0	100	100	0			
iunie	20	6	0	20	6	0	100	100	0			
trimestrul II	88	20	0	88	20	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	36	5	0	36	5	0	100	100	0			
mai	32	9	0	32	9	0	100	100	0			
iunie	20	6	0	20	6	0	100	100	0			
trimestrul II	88	20	0	88	20	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 dupa cum urmeaza:

I.	08 septembrie 2015 S-au verificat indicatorii de performanta din lunile aprilie, mai, iunie 2015: - NS IQ1- “Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat”; NS IC2a - “Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public” si NS IC2b -“ Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC 2a”.
II.	15 septembrie 2015 S-au verificat indicatorii de performanta din lunile aprilie, mai, iunie 2015: - NS IQ4 - “Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 48 de ore” si NS IQ5-“Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 5 zile lucrătoare ”.
III.	22 septembrie 2015 S-au verificat indicatorii de performanta din lunile aprilie, mai si iunie 2015: -NSIR1-“Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului” si NSIR2-“Procentul din sesizările scrise la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice”.
IV.	29 septembrie 2015 S-au verificat indicatorii de performanta din lunile aprilie, mai, iunie 2015: - NS IC1a-“Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat” si NS IC1b-“Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate

Concluzii:

Pentru indicatorul de performanta **NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii”** pentru trimestrul II -2015 s-a inregistrat o crestere a procentului de reclamatii rezolvate cu 11%, dar si o usoara scadere a numarului de reclamatii.Comparativ cu trimestrul I-2015, in trimestrul II operatorul a rezolvat mai putine reclamatii, cu toate ca numarul de reclamatii inregistrate a scazut.

La calculul indicatorului de performanta **NS IQ4 -“Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 48 de ore”** operatorul nu a respectat formula de calcul($NS\ IQ4 = \frac{\text{nr. reclamatii rezolvate in 48 ore}}{\text{nr total reclamatii}} \cdot 100$).Pentru determinarea indicatorului operatorul a folosit in loc de notificarile justificate din responsabilitatea sa, toate reclamatiiile (justificate si nejustificate). Cu toate acestea, se observa imbunatatirea procentajului comparativ cu trimestrul II – 2014, cat si scaderea numarului de reclamații. Si fata de trimestrul I-2015 se observa o imbunatatire comparand procentele realizate in aceste perioade.Totusi, in trimestrul I-2015 operatorul a rezolvat aproximativ 2.000 de reclamatii, aproape dublu fata de trimestrul II-2015.In trimestrul I-2015 numarul reclamatiiilor justificate si rezolvate (aproximativ 2.000) este mai mare decat numarul reclamatiiilor inregistrate in trimestrul II – 2015, ceea ce inseamna ca procentul de remediere a celor 1.705 reclamatii inregistrate la operator trebuiau rezolvate in procent de 100%.

La indicatorul **NS IQ5-“Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 5 zile lucrătoare ”** se observa ca in trimestrul II-2015 procentul de rezolvare a reclamatiiilor justificate este de 84% - in crestere fata de trimestrul II-2014 si fata de procentul de 80% realizat in trimestrul I-2015, dar numarul acestor reclamatii rezolvate in 5 zile este de aproape jumatate din cazurile rezolvate in trimestrul I-2015. Si la acest indicator, plecand de la rezultatele inregistrate ale operatorului in trimestrul I-2015, in trimestrul II-2015, procentul de realizare ar fi trebuit sa fie de 100%.

Deasemenea, si la calculul acestui indicator operatorul nu a respectat formula de calcul ($NS\ IQ5 = \frac{\text{nr. reclamatii rezolvate in 5 zile}}{\text{nr total reclamatii}} \cdot 100$).

Pentru indicatorul **NSIC1a – „Numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total”:** La indicatorii de performanta care se refera la calitate, se observa ca numarul cazurilor de reclamatii justificate inregistrate la operator este preluat in cadrul indicatorilor privind continuitatea serviciilor.

În această situație, credem că operatorul nu a selectat corect cazurile de disfuncționalități reclamate pe cele două componente (calitate și continuitate), considerând cazurile de întreruperi ca fiind și cazuri referitoare la calitatea serviciului. Dacă totalitatea reclamațiilor înregistrate se referă la întreruperea serviciului de iluminat, atunci în cadrul indicatorului de calitate Q1 considerăm că numărul reclamațiilor trebuie să fie 0.

NSIC1b – „Numărul de strazi, alei, monumente afectate de întreruperile neprogramate constatate, rezolvate ca procent din total”: se constată o ușoară îmbunătățire față de trimestrul I 2015

La indicatorul **NSIC1c – „Durata medie a întreruperilor (în ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”** s-a constatat o ușoară îmbunătățire față de trimestrul II – 2014.

Pentru indicatorii de performanță **NSIC2a – „Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public”** și **NSIC2b – „Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a”**, s-a constatat că numărul de reclamații a scăzut, dar este în creștere procentajul pentru vandalism (cu 4%) față de trimestrul II – 2014.

La indicatorul **NSIC2b – „Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a”**, dintr-o eroare, durata medie nu este calculată corect.

Documentația pusă la dispoziția A.M.R.S.P. de către S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a fost completă și în conformitate cu baza de date a S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.

Ing. **Cosmin CHIREA**
Director S.I.P.-CZEC BUCUREȘTI

Din partea AMRSP
Ciprian Carnuta
Director Servicii

Vladimir DUMITRU
Șef Compartiment

Ing. **Corina-Ancuța SALAGEAN**

Ing. **Cristian FLORESCU**