

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. III - 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 noiembrie 2015, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.1941/04.11.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul III - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 22.10.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2015, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 7209/22.10.2015, 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 $NS\ IQ1 = \frac{nr.\ reclamatii\ rezolvate * 100}{nr\ total\ reclamatii}$									
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	1147	132	0	1028	113	0	89.625	85.606	0	89.210
august	936	134	0	834	123	0	89.103	91.791	0	89.439
septembrie	1258	195	0	1018	151	0	80.922	77.436	0	80.454
trimestrul III	3341	461	0	2880	387	0	86.202	83.948	0	85.928

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 $NS\ IQ4 = \frac{nr.\ reclamatii\ rezolvate\ in\ 48\ ore * 100}{nr\ total\ reclamatii}$									
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	765	91	0	623	72	0	81.438	79.121	0	81.192
august	596	92	0	458	76	0	76.846	82.609	0	77.616
septembrie	827	130	0	709	110	0	85.732	84.615	0	85.58
trimestrul III	2188	313	0	1790	258	0	81.81	82.428	0	81.887

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	
iulie	765	91	0	704	82	0	92.03	90.11	0	91.822
august	596	92	0	546	86	0	91.61	93.478	0	91.86
septembrie	827	130	0	772	121	0	93.35	93.077	0	93.312
trimestrul III	2188	313	0	2022	289	0	92.41	92.332	0	92.403

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	791	94	0	786	91	0	99.368	96.809	0	99.096
august	619	95	0	612	95	0	98.869	100	0	99.02
septembrie	843	133	0	830	133	0	98.458	100	0	98.668
trimestrul III	2253	322	0	2228	319	0	98.89	99.068	0	98.913

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	791	94	0	786	91	0	99.368	96.809	0	99.096
august	619	95	0	612	95	0	98.869	100	0	99.020
septembrie	843	133	0	830	133	0	98.458	100	0	98.668
trimestrul III	2253	322	0	2228	319	0	98.89	99.068	0	98.913

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	31.77	33.88	0	31.77	33.88	0.00	32.82
august	40.25	29.12	0	40.25	29.12	0.00	34.69
septembrie	29.66	38.72	0	29.66	38.72	0.00	34.19
trimestrul III	33.89	33.91	0	33.89	33.91	0.00	33.90

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	
iulie	1147	132	0	74	11	0	6.4516	8.3333	0	6.64582
august	936	134	0	70	15	0	7.4786	11.194	0	7.94393
septembrie	1258	195	0	125	19	0	9.9364	9.7436	0	9.91053
trimestrul III	3341	461	0	269	45	0	8.0515	9.7614	0	8.25881

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			
iulie	74	11	0	920.11	894.89	0			
august	70	15	0	658.36	671.17	0			
septembrie	125	19	0	395.46	1,150.57	0			
trimestrul III	269	45	0	657.98	905.54	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	37	4	0	37	4	0	100	37	4	0		
august	41	0	0	41	0	0	100	41	0	0		
septembrie	23	3	0	23	3	0	100	23	3	0		
trimestrul III	101	7	0	101	7	0	100	101	7	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	37	4	0	37	4	0	100	100	0			
august	41	0	0	41	0	0	100	100	0			
septembrie	23	3	0	23	3	0	100	100	0			
trimestrul III	101	7	0	101	7	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.	09 noiembrie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile iulie, august, septembrie 2015: - NS IQ4 -"Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 48 de ore"
II.	16 noiembrie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile iulie, august, septembrie 2015: - NS IC1a-"Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat"
III.	23 noiembrie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile iulie, august, septembrie 2015: - NS IC1b-"Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate"
IV.	07 decembrie 2015 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile iulie, august, septembrie 2015: - NS IC1c -" Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental"

Concluzii:

Pentru indicatorul de performanță **NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii”** pentru trimestrul III -2015 s-au înregistrat mai multe reclamatii fata de trimestrul III-2014, dar se constata o crestere a numarului de sesizari rezolvate cu aproximativ 15%. Comparativ cu trimestrul II-2015, observam, cu toate ca numarul de reclamatii a crescut, o crestere de 6, 7%.

La calculul indicatorului de performanță **NS IQ4 -"Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 48 de ore"** operatorul a înregistrat 2.501 sesizari justificate aflate in responsabilitatea sa, fata de 2.487 constatate de A.M.R.S.P. din bazele de date puse la dispozitie.Comparativ cu trimestrul III-2014 exista o imbunatatire semnificativa, cu un procent de 47%, iar fata de trimestrul II-2015 exista o imbunatatire de 12,46%, dar s-au înregistrat mai putine sesizari (2.487).

La indicatorul **NS IQ5-"Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 5 zile lucrătoare"** se observa, comparativ cu anul 2014, ca numarul sesizarilor rezolvate in 5 zile este aproape dublu. Fata de trimestrul II-2015 se constata o usoara crestere a numarului de sesizari rezolvate.

Pentru indicatorul **NSIC1a – „Numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total”**: La indicatorii de performanță care se refera la calitate, se observa ca numarul cazurilor de reclamatii justificate înregistrate 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 reclamatiiilor înregistrate se refera la intreruperea serviciului de iluminat, atunci in cadrul indicatorului de calitate Q1 consideram ca numarul reclamatiiilor trebuie sa fie 0.

NSIC1b – „ Numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate, rezolvate ca procent din total”: se constata o usoara imbunatatire fata de trimestrul II 2015.

La indicatorul **NSIC1c – „Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental"** s-a constatat o usoara imbunatatire fata de trimestrul III – 2015.

Pentru indicatorii de performanță **NSIC2a – „Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public"** si **NSIC2b – „Durata medie**

(în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a, 8% din totalul întreruperilor au fost cauzate de vandalism.

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