

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. IV - 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 februarie 2015, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.492/22.02.2016, 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 - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 05.02.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2015, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 336/05.02.2016, 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	1063	174	0	838	128	0	78.833	73.563	0	78.092
noiembrie	783	131	0	600	105	0	76.628	80.153	0	77.133
decembrie	885	120	0	680	91	0	76.836	75.833	0	76.716
trimestrul IV	2731	425	0	2118	324	0	77.554	76.235	0	77.376

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	687	119	0	432	60	0	62.882	50.42	0	61.042
noiembrie	587	97	0	415	71	0	70.698	73.196	0	71.053
decembrie	489	69	0	303	48	0	61.963	69.565	0	62.903
trimestrul IV	1763	285	0	1150	179	0	65.23	62.807	0	64.893

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	687	119	0	593	84	0	86.32	70.588	0	83.995
noiembrie	587	97	0	518	89	0	88.25	91.753	0	88.743
decembrie	489	69	0	398	62	0	81.39	89.855	0	82.437
trimestrul IV	1763	285	0	1509	235	0	85.59	82.456	0	85.156

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	687	119	0	537	86	0	78.166	72.269	0	77.295
noiembrie	589	97	0	456	79	0	77.419	81.443	0	77.988
decembrie	491	70	0	372	54	0	75.764	77.143	0	75.936
trimestrul IV	1767	286	0	1365	219	0	77.250	76.573	0	77.155

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	687	119	0	537	86	0	78.166	72.269	0	77.295
noiembrie	589	97	0	456	79	0	77.419	81.443	0	77.988
decembrie	491	70	0	372	54	0	75.764	77.143	0	75.936
trimestrul IV	1767	286	0	1365	219	0	77.250	76.573	0	77.155

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	66.74	94.64	0	66.74	94.64	0.00	80.69
noiembrie	48.28	73.35	0	48.28	73.35	0.00	60.81
decembrie	69.63	67.88	0	69.63	67.88	0.00	68.76
trimestrul IV	61.55	78.63	0	61.55	78.63	0.00	70.09

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	
octombrie	1063	174	0	86	11	0	8.0903	6.3218	0	7.84155
noiembrie	783	131	0	39	3	0	4.9808	2.2901	0	4.59519
decembrie	885	120	0	136	19	0	15.367	15.833	0	15.4229
trimestrul IV	2731	425	0	261	33	0	9.5569	7.7647	0	9.31559

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	86	11	0	1,196.18	400.50	0			
noiembrie	39	3	0	607.80	153.00	0			
decembrie	136	19	0	923.64	1,161.00	0			
trimestrul IV	261	33	0	909.21	571.50	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
octombrie	49	20	0	49	20	0	100	100	0			
noiembrie	49	9	0	49	9	0	100	100	0			
decembrie	77	11	0	77	11	0	100	100	0			
trimestrul IV	175	40	0	175	40	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	49	20	0	49	20	0	100	100	0			
noiembrie	49	9	0	49	9	0	100	100	0			
decembrie	77	11	0	77	11	0	100	100	0			
trimestrul IV	175	40	0	175	40	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.	25 februarie 2016
	S-a verificat indicatorul de performanta din lunile octombrie, noiembrie, decembrie 2015: - NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii”
II.	29 februarie 2016
	S-au verificat indicatorii de performanta din lunile octombrie, noiembrie, decembrie 2015: - NS IQ2-“ Numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate de Autoritatile Administratiei Publice Locale; pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental, etc. - notificate operatorului” - NSIQ3 – “ Numarul total de intreruperi neprogramate cauzate de avarii/km retea iluminat ” - NS IQ4 -“Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 48 de ore”

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”** in trimestrul IV 2015 s-a inregistrat o crestere cu 11% a numarului de sesizari rezolvate comparativ cu trimestrul IV 2014. Fata de trimestrul III 2015 se observa o scadere cu 8% a sesizarilor rezolvate, de la 85,92% la 77,37%. In ceea ce priveste numarul de reclamatii inregistrate in trimestrul IV 2015, acesta este aproximativ egal cu cel din trimestrul IV 2014. Comparativ cu trimestrul III 2015 se observa o scadere a numarului de sesizari inregistrate.

In urma analizei facute de A.M.R.S.P. privind indicatorii de performanta pentru acest trimestru, s-a constatat ca in bazele de date puse la dispozitie de catre S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. lipsesc informatiile in cazul indicatorilor **NS IQ2-“ Numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate de Autoritatile Administratiei Publice Locale; pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental, etc. - notificate operatorului si ”NSIQ3 – “ Numarul total de intreruperi neprogramate cauzate de avarii/km retea iluminat ”**, acesti indicatori nefiind astfel evaluati. Considerăm că există totuși situații în funcționarea serviciului de iluminat public care pot fi încadrate la cei doi indicatori de performanță și că este necesară o analiză comună a AMRSP și S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. pentru clarificarea aspectelor precizate mai înainte și considerate de noi ca neconforme. In acest sens, reprezentantii A.M.R.S.P. au solicitat o sedinta de lucru pentru clarificarea aspectelor precizate si considerate de A.M.R.S.P. ca fiind neconforme.

Pentru indicatorul de performanta **NS IQ4 -“Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 48 de ore”** in trimestrul IV 2015 s-a inregistrat o crestere semnificativa de 36,64% a numarului de sesizari rezolvate comparativ cu trimestrul IV 2014. Fata de trimestrul III 2015 se observa o scadere cu 17% a sesizarilor rezolvate, de la 81,89 la 64,89%. In ceea ce priveste numarul de reclamatii inregistrate in trimestrul IV 2015 si trimestrul III 2015 acesta a scazut. S-au inregistrat 2048 de reclamatii, fata de 2.501 in trimestrul III 2015.

Pentru indicatorul **NS IQ5-“Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 5 zile lucrătoare ”** in trimestrul IV 2015 s-a inregistrat o crestere cu 31,49% a numarului de sesizari rezolvate comparativ cu trimestrul IV 2014. Fata de trimestrul III 2015 se observa o scadere de 7,24% a sesizarilor rezolvate, de la 92,40% la 85,16%. In ceea ce priveste numarul de reclamatii inregistrate in trimestrul IV 2015, acesta este aproximativ egal cu cel din trimestrul IV 2014 (2048 in trimestrul IV 2015 si 2191 in trimestrul IV 2014). Comparativ cu trimestrul III 2015 se observa o scadere a numarului de sesizari inregistrate (2.501)

Pentru indicatorii **NSIC1a – „Numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total”** si **NSIC1b – „Numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate, rezolvate ca procent din total”** in trimestrul IV 2015 procentul de rezolvare este de 98, 44 %, aproximativ egal fata de cel din trimestrul III 2015 (98,91%). Comparativ cu trimestrul IV 2014 exista o usoara crestere a procentului de rezolvare de 7,7% (2021 de sesizari rezolvate, fata de 1904 in trimestrul IV 2014)

La indicatorul **NSIC1c** – „Durata medie a intreruperilor (în ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”, în trimestrul IV 2015 aceasta a fost mai mare fata de trimestrul III – 2015, de la 33,90 de ore la 70,09 ore, dar semnificativ redusa fata de trimestrul IV 2014 (170,97 ore).

Pentru indicatorii de performanta **NSIC2a** – „Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public” în trimestrul IV 2015 9,3% din totalul intreruperilor au fost cauzate de vandalism . În trimestrul IV 2014, acest procent a fost de 6,8 procente, iar în trimestrul III 2015 de 8,3%.

La indicatorul **NSIC2b** – „Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a” în trimestrul IV 2015 este de 740,36 ore, aproximativ egala cu cea din trimestrul III 2015 (781,76). S-a constatat, în schimb, o imbunatatire majora fata de trimestrul IV 2014, unde durata medie în ore a fost de 2901,28 ore.

Pentru indicatorii **NSIR1** – „Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului” si **NSIR2** – „Procentul din sesizările de la NSIR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice”, în trimestrul IV 2015 S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a raspuns în procent de 100%.

Documentatia pusa la dispozitia A.M.R.S.P. de catre S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. a fost completa si în 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**