

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 - 2016

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 mai 2016, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr.1186/12.05.2016, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul I - 2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 20.04.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2016, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. 1006/20.04.2016, 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 $NS\ IQ1 = \frac{nr.\ reclamatii\ rezolvate * 100}{nr\ total\ reclamatii}$									
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	
ianuarie	1043	166	0	934	153	0	89.549	92.169	nu este cazul	89.909
februarie	924	189	0	804	168	0	87.013	88.889	nu este cazul	87.332
martie	974	159	0	771	116	0	79.158	72.956	nu este cazul	78.288
trimestrul I	2941	514	0	2509	437	0	85.311	85.019	0	85.268

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	
ianuarie	644	96	0	418	61	0	64.907	63.542	nu este cazul	64.73
februarie	592	124	0	413	75	0	69.764	60.484	nu este cazul	68.156
martie	626	102	0	486	69	0	77.636	67.647	nu este cazul	76.236
trimestrul I	1862	322	0	1317	205	0	70.73	63.665	0	69.689

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	644	96	0	503	69	0	78.11	71.875	nu este cazul	77.297
februarie	592	124	0	535	105	0	90.37	84.677	nu este cazul	89.385
martie	626	102	0	571	91	0	91.21	89.216	nu este cazul	90.934
trimestrul I	1862	322	0	1609	265	0	86.41	82.298	0	85.806

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	671	101	0	633	97	0	94.337	96.040	nu este cazul	94.56
februarie	606	125	0	603	123	0	99.505	98.400	nu este cazul	99.316
martie	660	104	0	649	100	0	98.333	96.154	nu este cazul	98.037
trimestrul I	1937	330	0	1885	320	0	97.315	96.970	0	97.265

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	671	101	0	633	97	0	94.337	96.040	nu este cazul	94.560
februarie	606	125	0	603	123	0	99.505	98.400	nu este cazul	99.316
martie	660	104	0	649	100	0	98.333	96.154	nu este cazul	98.037
trimestrul I	1937	330	0	1885	320	0	97.315	96.970	0	97.265

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	72.53	81.79	0	72.53	81.79	nu este cazul	77.16	
februarie	54.90	82.72	0	54.90	82.72	nu este cazul	68.81	
martie	38.61	42.02	0	38.61	42.02	nu este cazul	40.32	
trimestrul I	55.35	68.85	0	55.35	68.85	0.00	62.10	

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	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental	
ianuarie	1043	166	0	57	23	0	5.465	13.855	nu este cazul	6.61704
februarie	924	189	0	80	24	0	8.658	12.698	nu este cazul	9.34412
martie	974	159	0	125	19	0	12.834	11.95	nu este cazul	12.7096
trimestrul I	2941	514	0	262	66	0	8.9085	12.84	0	9.49349

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	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental			
ianuarie	57	23	0	875.82	904.35	0			
februarie	80	24	0	637.43	659.00	0			
martie	125	19	0	419.45	319.00	0			
trimestrul I	262	66	0	644.23	627.45	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	26	6	0	26	6	0	100	100	nu este cazul			
februarie	43	13	0	43	13	0	100	100	nu este cazul			
martie	26	8	0	26	8	0	100	100	nu este cazul			
trimestrul I	95	27	0	95	27	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	26	6	0	26	6	0	100	100	nu este cazul			
februarie	43	13	0	43	13	0	100	100	nu este cazul			
martie	26	8	0	26	8	0	100	100	nu este cazul			
trimestrul I	95	27	0	95	27	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.	16 mai 2016 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile ianuarie, februarie, martie 2016: - NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii
II.	23 mai 2016 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile ianuarie, februarie, martie 2016: - NSIQ4 - „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h”
III.	30 mai 2016 S-au verificat indicatorii de performanță din lunile ianuarie, februarie, martie 2016: - NSIC1a – „Numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total” - NSIC1b – „Numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate, rezolvate ca procent din total” - NSIC1c – „Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”
IV.	06 iunie 2016 S-au verificat indicatorii de performanță din lunile ianuarie, februarie, martie 2016: - NSIC2a -Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public - NSIC2b - Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la NSIC2a

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 – 2016, comparativ cu trimestrul I-2015, a scăzut numărul de reclamatii și s-a constatat o îmbunătățire a activității pentru acest indicator deoarece numărul pentru reclamațiile rezolvate a crescut de la 75% (în trimestrul I-2015) la 85%,

La indicatorul **NSIQ4 - „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h”** din baza de date s-au constatat următoarele: pentru trimestrul I-2016 procentul reclamațiilor rezolvate a fost de 69,68%, cu toate că numărul total de reclamatii rezolvate în 48 de ore a scăzut, a crescut procentul față de trimestrul I-2015 (65,96%), întrucât a scăzut și numărul reclamațiilor totale.

La indicatorul **NSIQ5 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare”** în trimestrul I-2016, comparativ cu trimestrul I-2015, numărul de reclamatii rezolvate a scăzut, la fel ca și numărul de sesizări, dar procentual, sesizările rezolvate în termen de 5 zile lucrătoare a crescut cu aproximativ 5%.

Pentru indicatorii **NSIC1a – „Numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total”** și **NSIC1b – „Numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate, rezolvate ca procent din total”** în trimestrul I-2016 numărul intreruperilor neprogramate a scăzut față de trimestrul I-2015 și se observă o îmbunătățire a numărului de intreruperi neprogramate rezolvate, procentul fiind cu 5% mai mare ca în trimestrul I-2015.

La indicatorul **NSIC1c – „Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”** se constată o scădere a duratei medii a intreruperilor de la 80,90 ore în trimestrul I-2015 la 62,10 ore în trimestrul I-2016, de unde rezultă o îmbunătățire a acestui indicator.

Pentru indicatorul **NSIC2a – „Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public”** în trimestrul I 2016 s-a constatat un număr mai mic al intreruperilor neprogramate datorate vandalismului comparativ cu trimestrul I-2015, însă procentul de rezolvare a rămas constant cu cel înregistrat în trimestrul I 2015. Aceste cazuri sunt într-

o progresie crescatoare de la un an la altul. In anul 2015 s-au inregistrat 1325 de asemenea cazuri, fata de anul 2014 cand s-au inregistrat 771 de cazuri. Duratele de rezolvare a acestor cazuri sunt de obicei mai mari fata de cazurile de disfunctionalitati de alta natura, datorita parcurgerii unor proceduri de verificare si de decizie asupra modului in care se rezolva.

La indicatorul **NSIC2b – „Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a”** s-a constatat o imbunatatire substantiala de aproximativ 25% a duratei medii de remediere comparativ cu durata medie de remediere inregistrata in trimestrul I 2015 .

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”** comparativ cu trimestrul I-2015 cand s-au inregistrat 29 de sesizari scrise, in trimestrul I 2016 a crescut numarul acestora inregistrandu-se 122 de sesizari scrise. Operatorul a raspuns in procent de 100%. la aceste sesizari in ambele perioade analizate.

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**