

**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 - 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 lunile august și septembrie 2016, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr. 1893/6.08.2016, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la operator pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul II - 2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

**A.M.R.S.P.** a primit în data de 20.07.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2016, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. E10209/19.07.2016, 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    |                        |
| aprilie              | 711                                                                                                                                                                                                                                                            | 111        | 0          | 625                                                | 90         | 0          | 81.532                              | 84.507        | nu este cazul | 86.983                 |
| mai                  | 860                                                                                                                                                                                                                                                            | 151        | 0          | 720                                                | 123        | 0          | 78.54                               | 77.273        | nu este cazul | 83.383                 |
| iunie                | 759                                                                                                                                                                                                                                                            | 147        | 0          | 617                                                | 100        | 0          | 78.644                              | 68.31         | nu este cazul | 79.139                 |
| <b>trimestrul II</b> | <b>2330</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>409</b> | <b>0</b>   | <b>1962</b>                                        | <b>313</b> | <b>0</b>   | <b>84.206</b>                       | <b>76.528</b> | <b>0</b>      | <b>83.060</b>          |

| 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    |                        |
| aprilie              | 439                                                                                                                                                                                                                                                  | 70         | 0          | 318                                                          | 44         | 0          | 69.703                              | 70.588        | nu este cazul | 69.823                 |
| mai                  | 462                                                                                                                                                                                                                                                  | 88         | 0          | 293                                                          | 57         | 0          | 57.022                              | 66.154        | nu este cazul | 58.432                 |
| iunie                | 485                                                                                                                                                                                                                                                  | 86         | 0          | 377                                                          | 54         | 0          | 77.565                              | 69.767        | nu este cazul | 76.551                 |
| <b>trimestrul II</b> | <b>1386</b>                                                                                                                                                                                                                                          | <b>244</b> | <b>0</b>   | <b>988</b>                                                   | <b>155</b> | <b>0</b>   | <b>71.284</b>                       | <b>63.525</b> | <b>0</b>      | <b>70.123</b>          |

| 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              | 439                                                                                                              | 70         | 0          | 408                                                          | 55         | 0          | 92.94                               | 78.571        | nu este cazul | 90.963                 |
| mai                  | 462                                                                                                              | 88         | 0          | 396                                                          | 76         | 0          | 85.71                               | 86.364        | nu este cazul | 85.818                 |
| iunie                | 485                                                                                                              | 86         | 0          | 427                                                          | 66         | 0          | 88.04                               | 76.744        | nu este cazul | 86.34                  |
| <b>trimestrul II</b> | <b>1386</b>                                                                                                      | <b>244</b> | <b>0</b>   | <b>1231</b>                                                  | <b>197</b> | <b>0</b>   | <b>88.82</b>                        | <b>80.738</b> | <b>0</b>      | <b>87.607</b>          |

# 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              | 439                                                                                                                                  | 70         | 0          | 438                                                              | 69         | 0          | 99.772                               | 98.571        | nu este cazul | 99.607                  |
| mai                  | 462                                                                                                                                  | 88         | 0          | 460                                                              | 86         | 0          | 99.567                               | 97.727        | nu este cazul | 99.273                  |
| iunie                | 485                                                                                                                                  | 86         | 0          | 477                                                              | 80         | 0          | 98.351                               | 93.023        | nu este cazul | 97.548                  |
| <b>trimestrul II</b> | <b>1386</b>                                                                                                                          | <b>244</b> | <b>0</b>   | <b>1375</b>                                                      | <b>235</b> | <b>0</b>   | <b>99.206</b>                        | <b>96.311</b> | <b>0</b>      | <b>98.773</b>           |

| 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              | 439                                                                                                                  | 70         | 0         | 438                                                                                 | 69         | 0         | 99.772                               | 98.571        | nu este cazul | 99.607                  |
| mai                  | 462                                                                                                                  | 88         | 0         | 460                                                                                 | 86         | 0         | 99.567                               | 97.727        | nu este cazul | 99.273                  |
| iunie                | 485                                                                                                                  | 86         | 0         | 477                                                                                 | 80         | 0         | 98.351                               | 93.023        | nu este cazul | 97.548                  |
| <b>trimestrul II</b> | <b>1386</b>                                                                                                          | <b>244</b> | <b>0</b>  | <b>1375</b>                                                                         | <b>235</b> | <b>0</b>  | <b>99.206</b>                        | <b>96.311</b> | <b>0</b>      | <b>98.773</b>           |

| 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              | 51.41                                                                                        | 99.51        | 0          | 51.41                                | 99.51        | nu este cazul | 61.00                   |
| mai                  | 83.44                                                                                        | 71.16        | 0          | 83.44                                | 71.16        | nu este cazul | 71.29                   |
| iunie                | 40.43                                                                                        | 54.16        | 0          | 40.43                                | 54.16        | nu este cazul | 40.43                   |
| <b>trimestrul II</b> | <b>58.43</b>                                                                                 | <b>74.94</b> | <b>0</b>   | <b>58.43</b>                         | <b>74.94</b> | <b>0</b>      | <b>66.68</b>            |

### 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              | 711                                                                                                                                                                                                                                     | 111        | 0          | 83                                                                            | 9         | 0          | 11.674                                                                                | 8.1081        | nu este cazul | 11.1922                 |
| mai                  | 860                                                                                                                                                                                                                                     | 151        | 0          | 142                                                                           | 14        | 0          | 16.512                                                                                | 9.2715        | nu este cazul | 15.4303                 |
| iunie                | 759                                                                                                                                                                                                                                     | 147        | 0          | 96                                                                            | 16        | 0          | 12.648                                                                                | 10.884        | nu este cazul | 12.362                  |
| <b>trimestrul II</b> | <b>2330</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>409</b> | <b>0</b>   | <b>321</b>                                                                    | <b>39</b> | <b>0</b>   | <b>13.777</b>                                                                         | <b>9.5355</b> | <b>0</b>      | <b>13.1435</b>          |

| 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              | 83                                                                                                | 9         | 0          | 858.32                                                        | 853.83        | nu este cazul |                       |  |  |
| mai                  | 142                                                                                               | 14        | 0          | 731.66                                                        | 588.58        | nu este cazul |                       |  |  |
| iunie                | 96                                                                                                | 16        | 0          | 337.26                                                        | 256.80        | nu este cazul |                       |  |  |
| <b>trimestrul II</b> | <b>321</b>                                                                                        | <b>39</b> | <b>0</b>   | <b>642.41</b>                                                 | <b>566.41</b> | <b>0</b>      |                       |  |  |

**NSIR - RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALATIILOR DE ILUMINAT PUBLIC**

| <b>NSIR1</b>         | <b>Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului</b> |                 |                   |                                                              |                 |                   |                |                 |                   |                                |                 |                   |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Luna</b>          | <b>Sesizari scrise cu raspuns obligatoriu</b>                                                      |                 |                   | <b>Numar total de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu</b> |                 |                   | <b>NSIR1</b>   |                 |                   | <b>Indicatori minim admisi</b> |                 |                   |
|                      | <b>stradal</b>                                                                                     | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> | <b>stradal</b>                                               | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> | <b>stradal</b> | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> | <b>stradal</b>                 | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> |
| aprilie              | 28                                                                                                 | 4               | 0                 | 28                                                           | 4               | 0                 | 100            | 100             | nu este cazul     |                                |                 |                   |
| mai                  | 50                                                                                                 | 6               | 0                 | 50                                                           | 6               | 0                 | 100            | 100             | nu este cazul     |                                |                 |                   |
| iunie                | 12                                                                                                 | 11              | 0                 | 12                                                           | 11              | 0                 | 100            | 100             | nu este cazul     |                                |                 |                   |
| <b>trimestrul II</b> | <b>90</b>                                                                                          | <b>21</b>       | <b>0</b>          | <b>90</b>                                                    | <b>21</b>       | <b>0</b>          | 100            | 100             | <b>0</b>          |                                |                 |                   |

| <b>NSIR2</b>         | <b>Procentul din sesizările de la NSIR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice</b> |                 |                   |                                                                              |                 |                   |                |                 |                   |                                |                 |                   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Luna</b>          | <b>Sesizari scrise cu raspuns obligatoriu</b>                                                          |                 |                   | <b>Numar de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu al operatorului NSIR1</b> |                 |                   | <b>NSIR2</b>   |                 |                   | <b>Indicatori minim admisi</b> |                 |                   |
|                      | <b>stradal</b>                                                                                         | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> | <b>stradal</b>                                                               | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> | <b>stradal</b> | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> | <b>stradal</b>                 | <b>pietonal</b> | <b>ornamental</b> |
| aprilie              | 28                                                                                                     | 4               | 0                 | 28                                                                           | 4               | 0                 | 100            | 100             | nu este cazul     | 28                             | 4               | 0                 |
| mai                  | 50                                                                                                     | 6               | 0                 | 50                                                                           | 6               | 0                 | 100            | 100             | nu este cazul     | 50                             | 6               | 0                 |
| iunie                | 12                                                                                                     | 11              | 0                 | 12                                                                           | 11              | 0                 | 100            | 100             | nu este cazul     | 12                             | 11              | 0                 |
| <b>trimestrul II</b> | <b>90</b>                                                                                              | <b>21</b>       | <b>0</b>          | <b>90</b>                                                                    | <b>21</b>       | <b>0</b>          | <b>100</b>     | <b>100</b>      | <b>0</b>          | <b>90</b>                      | <b>21</b>       | <b>0</b>          |

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:

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I.</b>   | <b>22 august 2016</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
|             | S-a verificat indicatorul de performanta din lunile aprilie, mai, iunie 2016:<br>- <b>NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii</b> |
| <b>II.</b>  | <b>29 august 2016</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
|             | S-a verificat indicatorul de performanta din lunile aprilie, mai, iunie 2016:<br>- <b>NSIC2a – “Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public”</b>                                                       |
| <b>III.</b> | <b>05 septembrie 2016</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |
|             | S-a verificat indicatorul de performanta din aprilie, mai, iunie 2016:<br>- <b>NS IQ4 – “Numar de reclamatii si notificari rezolvate in 48 ore”</b>                                                                                                                       |
| <b>IV.</b>  | <b>12 septembrie 2016</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |
|             | S-a verificat indicatorul de performanta din lunile aprilie, mai, iunie 2016:<br>- <b>NS IQ5- “Numar de reclamatii si notificari justificate rezolvate in 5 zile lucratoare”</b>                                                                                          |

#### Concluzii:

Pentru indicatorul **NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii”**, am constatat o scadere a numarului de reclamatii de la 2.874 in trimestrul II 2015 la 2.739 in trimestrul II 2016.Comparativ cu trimestrul II 2015, in trimestrul I 2016, se observa o crestere cu 6% a reclamatilor rezolvate.La acest indicator, operatorul isi mentine constanta activitatea, valorile inregistrate pastrandu-se la aceleasi valori ca in perioadele similare analizate din anul 2015 si 2016.

La indicatorul **NSIQ4 - „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h”** din baza de date s-au constatat urmatoarele: pentru trimestrul II-2016 procentul reclamatilor rezolvate a fost de 70%, similar cu procentul din trimestrele II 2015 si I 2016. Deasemenea, numarul total de reclamatii in 48 de ore a scazut de la 2.184 in trimestrul I 2016 la 1.630 pentru trimestrul II 2016. De aici, rezulta ca operatorul si-a mentinut activitatea constanta.

La indicatorul **NSIQ5 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare”**, se mentine constanta activitatea operatorului cu un procent de aproximativ 70%, similara cu cea din trimestrele analizate anterior, respectiv trimestrul II 2015 si trimestrul I 2016.

In legatura cu situatia disfunctionalitatilor cu durate de remediere de 5 zile, in trimestrul II 2016, din totalul sesizarilor de 1630, am constatat un numar total de 92 de cazuri (luna aprilie: 19 cazuri; luna mai: 44 cazuri; luna iunie: 26 cazuri) care depasesc termenul legal de remediere, in conformitate cu Regulamentul Serviciului de Iluminat Public al Municipiului Bucuresti, aprobat prin H.C.G.M.B. nr. 59/31.03.2016, termen stipulat in Cap. III, art. 97, lit. „g”, potrivit caruia: *„termenul de verificare si identificare a unei defectiuni va fi de 24 de ore de la inregistrarea sesizarii, iar termenul de remediere va fi de cel mult 5 zile lucratoare. In cazul in care remedierea nu este posibila in acest termen, operatorul va informa in scris Primaria Municipiulu Bucuresti precizand motivele pentru care remedierea nu a fost posibila, masurile dispuse si termenul de remediere. Noul termen de remediere necesita aprobare de la Directia de Specialitate din cadrul Primariei Municipiului Bucuresti.”*

Astfel, in perioada urmatoare, S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. trebuie sa prezinte un program de masuri catre A.M.R.S.P. si P.M.B. – D.U.P. pentru imbunatirea activitatii sale, astfel incat, incepand cu data de 01.01.2017, toate disfunctionalitatile sistemului de iluminat public sa fie remediate in termenele legale cu respectarea prevederilor Regulamentul Serviciului de Iluminat Public al Municipiului Bucuresti.

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 II-2016 s-a inregistrat o usoara scadere a numarului de reclamatii, cu 75 de sesizari fata de trimestrul II 2015.Pentru procentajul total al reclamatilor rezolvate de catre operator se mentine aceeasi valoare constanta de 97 de procente.

La indicatorul **NSIC1c** – „Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”, pentru acest trimestru se constata o usoara crestere a duratei medii a intreruperilor de la 57,57 ore in trimestrul II-2015 la 66,10 ore in trimestrul II-2016. Comparativ cu trimestrul I 2016, aceasta durata este constanta.

Pentru indicatorul **NSIC2a** – „Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public” in trimestrul II 2016 s-a constatat un numar mai mic al intreruperilor neprogramate datorate vandalismului (2.739 cazuri) comparativ cu trimestrul I-2016 (3.455 cazuri), dar a crescut si procentul de rezolvare de la 9% la 13%. Comparativ cu trimestrul II 2015 procentul de rezolvare a ramas constant cu cel inregistrat in trimestrul II 2016, la fel si numarul de reclamatii inregistrate. Dupa cum am relatat si in raportul de activitate pentru trimestrul I 2016, 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” activitatea operatorului se mentine la aceleasi valori fata de trimestrul I 2016, cat si fata de trimestrul II 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” operatorul a raspuns in procent de 100%. la toate sesizarile din perioada analizata. Deasemenea, am constatat ca numarul acestor sesizari a ramas constant, comparativ cu trimestrul I 2016 si trimestrul II 2015.

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**