

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 - 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 noiembrie și decembrie 2016, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr. 2537/03.11.2016, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la sediul operatorului pentru verificarea informațiilor înregistrate și detinute de operatorul serviciului pe baza cărora au fost evaluați indicatorii de performanță pentru trimestrul III - 2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Iluminat Public aprobat prin H.C.G.M.B. H nr. 59/31.03.2016. **A.M.R.S.P.** a primit în data de 20.10.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2016, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. E10556/20.10.2016.

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	776	118	0	720	109	0	81.532	84.507	nu este cazul	92.729
august	884	159	0	807	148	0	78.54	77.273	nu este cazul	91.563
septembrie	919	175	0	832	159	0	78.644	68.31	nu este cazul	90.585
trimestrul III	2579	452	0	2359	416	0	91.47	92.035	0	91.554

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	511	68	0	412	56	0	80.626	82.353	nu este cazul	80.829
august	617	108	0	482	78	0	78.12	72.222	nu este cazul	77.241
septembrie	678	123	0	515	95	0	75.959	77.236	nu este cazul	76.155
trimestrul III	1806	299	0	1409	229	0	78.018	76.589	0	77.815

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	511	68	0	475	64	0	92.95	94.118	nu este cazul	93.092
august	617	108	0	549	91	0	88.98	84.259	nu este cazul	88.276
septembrie	678	123	0	618	110	0	91.15	89.431	nu este cazul	90.886
trimestrul III	1806	299	0	1642	265	0	90.92	88.629	0	90.594

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	516	69	0	513	68	0	99.419	98.551	nu este cazul	99.316
august	619	108	0	615	108	0	99.354	100.000	nu este cazul	99.45
septembrie	681	123	0	673	119	0	98.825	96.748	nu este cazul	98.507
trimestrul III	1816	300	0	1801	295	0	99.174	98.333	0	99.055

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	516	69	0	513	68	0	99.419	98.551	nu este cazul	99.316
august	619	108	0	615	108	0	99.354	100.000	nu este cazul	99.450
septembrie	681	123	0	673	119	0	98.825	96.748	nu este cazul	98.507
trimestrul III	1816	300	0	1801	295	0	99.174	98.333	0	99.055

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	61.70	30.64	0	61.70	30.64	nu este cazul	46.17
august	53.99	238.14	0	53.99	238.14	nu este cazul	146.06
septembrie	41.30	34.19	0	41.30	34.19	nu este cazul	37.75
trimestrul III	52.33	100.99	0	52.33	100.99	0	76.66

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 -intrreruperi neprogramate datorate distrugerilor pe tip de iluminat (%)			Procentaj NS IC2a total (%)
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
iulie	776	118	0	73	19	0	9.4072	16.102	nu este cazul	10.2908
august	884	159	0	79	17	0	8.9367	10.692	nu este cazul	9.20422
septembrie	919	175	0	64	17	0	6.9641	9.7143	nu este cazul	7.40402
trimestrul III	2579	452	0	216	53	0	8.3753	11.726	0	8.87496

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		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
iulie	73	19	0	652.20	611.11	nu este cazul
august	79	17	0	519.97	788.86	nu este cazul
septembrie	64	17	0	412.47	443.06	nu este cazul
trimestrul III	216	53	0	528.21	614.34	0

NSIC2c	Numărul de sesizari rezolvate pentru intreruperile de la punctul a)								
Luna	Numarul total de intreruperi neprogramate datorate distrugerilor			Numarul de sesizari rezolvate pentru intreruperile de la punctul a)			Procentaj NS IC2c -numar de sesizari rezolvate pentru intreruperile de la punctul a)		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
iulie	73	19	0	59	18	0	80.82	94.74	nu este cazul
august	79	17	0	64	14	0	81.01	82.35	nu este cazul
septembrie	64	17	0	53	16	0	82.81	94.12	nu este cazul
trimestrul III	216	53	0	176	48	0	81.48	90.57	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			Evaluare NSIR1 (%)		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
iulie	28	4	0	28	4	0	100	100	nu este cazul
august	50	6	0	50	6	0	100	100	nu este cazul
septembrie	12	11	0	12	11	0	100	100	nu este cazul
trimestrul III	90	21	0	90	21	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			Evaluare NSIR2 (%)		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
iulie	30	2	0	30	2	0	100	100	nu este cazul
august	46	10	0	46	10	0	100	100	nu este cazul
septembrie	35	5	0	35	5	0	100	100	nu este cazul
trimestrul III	111	17	0	111	17	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.	14 noiembrie 2016 S-a verificat indicatorul de performanță din lunile iulie, august, septembrie 2016: - NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii
II.	21 noiembrie 2016 S-au verificat indicatorii de performanță din lunile iulie, august, septembrie 2016: - NS IQ4 – “Numar de reclamatii si notificari rezolvate in 48 ore”; - NS IQ5– “Numar de reclamatii si notificari justificate rezolvate in 5 zile lucratoare”
III.	28 noiembrie 2016 S-au verificat indicatorii de performanță din iulie, august, septembrie 2016: - NS IC1a – “Numarul de intreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat”; - NS IC1b – “Numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate”; - NS IC1c – “Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat”.
IV.	5 decembrie 2016 S-au verificat indicatorii de performanță din lunile iulie, august, septembrie 2016: - NSIC2a – “Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public”; - NS IC2b – “Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul 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”**, am constatat o scadere a numarului de reclamatii de la 3.402 in trimestrul III 2015 la 3.031 in trimestrul III 2016. Comparativ cu trimestrul III 2015, in trimestrul III 2016, se observa o crestere cu 5,62% a reclamatilor rezolvate, iar fata de trimestrul II 2016 cu aproximativ 9%.

La indicatorul **NSIQ4 - „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h”** din baza de date s-au constatat urmatoarele: pentru trimestrul III-2016 procentul reclamatilor rezolvate a fost de 78%, usor scazut fata de procentul din trimestrul III 2015 (82%) si cu 8 % mai mult fata de trimestrul II 2016. Deasemenea, numarul total de reclamatii in 48 de ore a crescut de la 1630 in trimestrul II 2016 la 2105 pentru trimestrul III 2016, dar a ramas scazut comparativ cu trimestrul III 2015, unde s-au inregistrat 2501 reclamatii.

La indicatorul **NSIQ5 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare”** se mentine constanta activitatea operatorului cu un procent de aproximativ 90%, similara cu cea din trimestrele analizate anterior, respectiv trimestrul III 2015 si trimestrul II 2016.

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”** activitatea se mentine constanta, media din trimestrul III 2016, trimestrul II 2016 si trimestrul III 2015 fiind de 98%.

La indicatorul **NSIC1c – „Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”**, pentru acest trimestru se constata o crestere semnificativa in trimestrul III 2016 fata de trimestrul III 2015, de la 33,90% la 76,66%. Comparativ cu trimestrul II 2016, procentul este cu 10% mai mare.

Pentru indicatorul **NSIC2a – „Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public”** in trimestrul III 2016 procentul este mai mic (8,87%) fata de trimestrul II 2016 (13,14%). Comparativ cu trimestrul III 2015 procentul de rezolvare a ramas constant. După cum am relatat si in raportul de activitate anterioare, 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 pentru acest trimestru se mentine la aceleasi valori fata de trimestrul II 2016, cat si fata de trimestrul III 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 II 2016 si trimestrul III 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. **Cristian FLORESCU**