

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 - 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 octombrie, noiembrie și decembrie 2016, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr. 324/06.02.2017, 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 IV - 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 20.01.2017, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2016, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. E10874/20.012017.

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 2016	960	194	0	897	180	0	93,438	92,7835	nu este cazul	93,328
Noiembrie 2016	705	139	0	641	124	0	90,922	89,2086	nu este cazul	90,640
Decembrie 2016	1021	198	0	896	172	0	87,757	86,8687	nu este cazul	87,613
Trimestrul IV	2686	531	0	2434	476	0	90,618	89,422	0	90,457

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 2016	625	134	0	490	88	0	78,4	65,6716	nu este cazul	76,153
Noiembrie 2016	451	91	0	231	45	0	51,22	49,4505	nu este cazul	50,923
Decembrie 2016	738	154	0	626	135	0	84,824	87,6623	nu este cazul	85,314
Trimestrul IV	1814	379	0	1347	268	0	74,256	70,7124	0	73,643

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 2016	625	134	0	589	120	0	94,24	89,552	nu este cazul	93,412
Noiembrie 2016	451	91	0	352	65	0	78,049	71,429	nu este cazul	76,937
Decembrie 2016	738	154	0	700	145	0	94,851	94,156	nu este cazul	94,731
Trimestrul IV	1814	379	0	1641	330	0	90,463	87,071	0	89,877

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 2016	661	152	0	661	152	0	100	100	nu este cazul	100
Noiembrie 2016	497	98	0	493	98	0	99,195	100	nu este cazul	99,328
Decembrie 2016	769	159	0	769	158	0	100	99,371	nu este cazul	99,892
Trimestrul IV	1927	409	0	1923	408	0	99,792	99,756	0	99,786

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 2016	661	152	0	661	152	0	100	100	nu este cazul	100
Noiembrie 2016	497	98	0	493	98	0	99,195	100	nu este cazul	99,328
Decembrie 2016	769	159	0	769	158	0	100	99,371	nu este cazul	99,892
Trimestrul IV	1927	409	0	1923	408	0	99,792	99,756	0	99,786

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 2016	42,49	85,60	0	42,49	80,60	nu este cazul	64,04
Noiembrie 2016	89,27	114,07	0	89,27	114,07	nu este cazul	101,67
Decembrie 2016	28,78	26,50	0	28,78	26,50	nu este cazul	27,64
Trimestrul IV	53,52	75,39	0	53,52	75,39	0	64,45

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	
Octombrie 2016	960	194	0	94	9	0	9,79167	4,63918	nu este cazul	8,925477
Noiembrie 2016	705	139	0	53	13	0	7,51773	9,35252	nu este cazul	7,819905
Decembrie 2016	1021	198	0	97	10	0	9,50049	5,05051	nu este cazul	8,777687
Trimestrul IV	2686	531	0	244	32	0	9,08414	6,02637	0	8,579422

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 intrreruperilor neprogramate		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
Octombrie 2016	94	9	0	903,44	795,38	nu este cazul
Noiembrie 2016	53	13	0	607,71	430,00	nu este cazul
Decembrie 2016	97	10	0	251,36	275,00	nu este cazul
Trimestrul IV	244	32	0	587,51	500,13	0

NSIC2c	Numărul de sesizari rezolvate pentru intrreruperile de la punctul a)								
Luna	Numarul total de intreruperi neprogramate datorate distrugerilor			Numarul de sesizari rezolvate pentru intrreruperile de la punctul a)			Procentaj NS IC2c -numar de sesizari rezolvate pentru intrreruperile de la punctul a)		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
Octombrie 2016	94	9	0	70	8	0	74,47	88,89	nu este cazul
Noiembrie 2016	53	13	0	38	5	0	71,70	38,46	nu este cazul
Decembrie 2016	97	10	0	33	1	0	34,02	10	nu este cazul
Trimestrul IV	244	32	0	141	14	0	57,79	43,75	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
Octombrie 2016	30	2	0	30	2	0	100	100	nu este cazul
Noiembrie 2016	46	10	0	46	10	0	100	100	nu este cazul
Decembrie 2016	35	5	0	35	5	0	100	100	nu este cazul
Trimestrul IV	111	17	0	111	17	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
Octombrie 2016	44	8	0	44	8	0	100	100	nu este cazul
Noiembrie 2016	56	10	0	56	10	0	100	100	nu este cazul
Decembrie 2016	43	7	0	43	7	0	100	100	nu este cazul
Trimestrul IV	143	25	0	143	25	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.	13 februarie 2017 S-a verificat indicatorul de performanta din, octombrie,noiembrie,decembrie 2016: - NSIQ1 – „Numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii
II.	20 februarie 2017 S-au verificat indicatorii de performanta din lunile: octombrie,noiembrie,decembrie 2016 - NSIC2a – “Numar de reclamatii si notificari rezolvate in 48 ore” - NSIC2b– “Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public”;
III.	27 februarie 2017 S-a verificat indicatorul de performanta din octombrie,noiembrie,decembrie 2016: - NSIQ4 - „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h
IV.	06 martie 2017 S-a verificat indicatorul de performanta din lunile octombrie,noiembrie,decembrie 2016: - NSIQ5 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare

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 crestere a numarului de reclamatii de la 3.031 in trimestrul III 2016 la 3.217 in trimestrul IV 2016.Comparativ cu trimestrul IV 2015, in trimestrul IV 2016, se observa o crestere cu 13% a reclamatilor rezolvate, iar fata de trimestrul III 2016 o scadere cu 1%.

La indicatorul **NSIQ4 - „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h”** din baza de date s-au constatat urmatoarele: pentru trimestrul IV-2016 procentul reclamatilor rezolvate a fost de 73%, in crestere cu 8% fata de procentul din trimestrul IV 2015 (65%) si cu 3 % mai putin fata de trimestrul III 2016(78%). De asemenea, numarul total de reclamatii a crescut de la 2048 in trimestrul IV 2015 la 2193 pentru trimestrul IV 2016.

Indicatorul **NSIQ5 – „Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare”** din baza de date s-au constatat urmatoarele: pentru trimestrul IV-2016 procentul reclamatilor rezolvate a fost de 90%, in crestere cu 5% fata de procentul din trimestrul IV 2015 (85%) si mentinanduse constant cu procentul inregistrat in trimestrul III 2016 (90%). De asemenea, numarul total de reclamatii in 48 de ore a crescut de la 2048 in trimestrul IV 2015 la 2193 pentru trimestrul IV 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 IV 2016, trimestrul III 2016 si trimestrul IV 2015 fiind de 98%.

La indicatorul **NSIC1c – „Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental”**, in trimestrul IV 2016 se constata o imbunatatire cu 10% a valorii indicatorului fata de trimestrul III 2016, de la 64% la 76%. Comparativ cu trimestrul IV 2016, procentul este cu 10% mai mare.Se inregistreaza o scadere a procentului acestui indicator cu 10%.

Pentru indicatorul **NSIC2a – „Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public”** valoarea indicatorului se mentine constanta, media din trimestrul IV 2016, trimestrul III 2016 si trimestrul IV 2015 fiind de 9%.

Dupa 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 prezintă o îmbunătățire față de trimestrul IV 2015, durata medie de remediere la iluminatul stradal fiind de 587 de ore comparativ cu 923 de ore, valoare înregistrată în perioada similară din anul trecut. Comparativ cu trimestrul III 2016 activitatea se menține constantă.

Pentru indicatorii **NSIR1 – „Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului”** și **NSIR2 – „Procentul din sesizările de la NSIR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice”** operatorul a răspuns în procent de 100% la toate sesizările din perioada analizată. De asemenea, am constatat o scădere a numărului acestor sesizări de la 315 în trimestrul IV 2015 la 128 în trimestrul IV 2016.

Având în vedere că și în trimestrul IV 2016 se pastrează constatarea conform căreia operatorul înregistrează întârzieri în remedierea disfuncționalităților sistemului față de duratele prevăzute în Regulamentul Serviciului de Iluminat Public aprobat prin HCGMB 59 din 31.03.2016, așa cum am solicitat în Rapoartele AMRSP anterioare, SC Luxten Lighting S.A. va trebui să prezinte AMRSP și DUP din cadrul PMB, un program de îmbunătățire a activității sale astfel încât în cursul anului 2017, duratele de remediere să se încadreze în termenele specificate în Regulamentul serviciului.

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.

Din partea AMRSP
Ciprian CARNUTA
Director Servicii

Ing. **Cosmin CHIREA**
Director S.I.P.-CZEC BUCURESTI

Vladimir DUMITRU
Sef Compartiment

Gabriela URSEA

Ing. **Cristian FLORESCU**