

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 - 2017

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 I - 2017, 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 20.04.2017, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2017, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr. E10874/20.01.2017.

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	
Ianuarie 2017	733	114	0	699	106	0	95,362	92,982	nu este cazul	95,041
Februarie 2017	830	183	0	768	175	0	92,530	95,628	nu este cazul	93,090
Martie 2017	877	148	0	712	116	0	81,186	78,378	nu este cazul	80,780
Trimestrul I 2017	2440	445	0	2179	397	0	89,303	89,213	0	89,289

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	
Ianuarie 2017	491	77	0	402	63	0	81,874	81,818	nu este cazul	81,866
Februarie 2017	510	113	0	410	91	0	80,392	80,531	nu este cazul	80,417
Martie 2017	547	89	0	443	74	0	80,987	83,146	nu este cazul	81,289
Trimestrul I 2017	1548	279	0	1255	228	0	81,072	81,720	0	81,171

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 2017	491	77	0	452	66	0	92,057	85,714	nu este cazul	91,197
Februarie 2017	510	113	0	480	105	0	94,118	92,920	nu este cazul	93,900
Martie 2017	547	89	0	507	85	0	92,687	95,506	nu este cazul	93,082
Trimestrul I 2017	1548	279	0	1439	256	0	92,959	91,756	0	92,775

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 2017	491	77	0	490	77	0	99,796	100	nu este cazul	99,823
Februarie 2017	510	113	0	510	113	0	100	100	nu este cazul	100
Martie 2017	547	89	0	546	89	0	99,817	100	nu este cazul	99,843
Trimestrul I 2017	1548	279	0	1546	279	0	99,871	100	0	99,891

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 2017	491	77	0	490	77	0	99,796	100	nu este cazul	99,824
Februarie 2017	510	113	0	510	113	0	100	100	nu este cazul	100
Martie 2017	547	89	0	546	89	0	99,817	100	nu este cazul	99,843
Trimestrul I 2017	1548	279	0	1546	279	0	99,871	100	0	99,891

NS IC1 - 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 2017	38,90	74,78	0	38,90	74,78	nu este cazul	56,84
Februarie 2017	41,03	48,50	0	41,03	48,50	nu este cazul	44,76
Martie 2017	37,32	25,27	0	37,32	25,27	nu este cazul	31,30
Trimestrul I 2017	39,08	49,51	0	39,08	49,51	0	44,30

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	
Ianuarie 2017	733	114	0	69	7	0	9,413	6,140	nu este cazul	8,925477
Februarie 2017	830	183	0	48	14	0	5,783	7,650	nu este cazul	6,12043
Martie 2017	877	148	0	99	24	0	11,288	16,216	nu este cazul	12
Trimestrul I 2017	2440	445	0	216	45	0	8,852	10,112	0	9,047

NS IC2b - Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a)						
Luna	NSIC2b- intreruperi neprogramate datorate distrugerilor (ore)			NSIC2b - Durata medie remediere a intreruperilor neprogramate (ore)		
	stradal	pietonal	ornamental		pietonal	ornamental
Ianuarie 2017	69	7	0	873,69	1141,40	nu este cazul
Februarie 2017	48	14	0	833,63	832,11	nu este cazul
Martie 2017	99	24	0	374,32	545,83	nu este cazul
Trimestrul I 2017	216	45	0	693,88	839,78	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
Ianuarie 2017	69	7	0	59	5	0	85,51	71,43	nu este cazul
Februarie 2017	48	14	0	32	9	0	66,67	64,29	nu este cazul
Martie 2017	99	24	0	38	6	0	38,38	25,00	nu este cazul
Trimestrul I 2017	216	45	0	129	20	0	59,72	44,44	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
Ianuarie 2017	12	1	0	12	1	0	100	100	nu este cazul
Februarie 2017	18	1	0	18	1	0	100	100	nu este cazul
Martie 2017	19	2	0	19	2	0	100	100	nu este cazul
Trimestrul I 2017	49	4	0	49	4	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 total de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu			Evaluare NSIR1 (%)		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
Ianuarie 2017	12	1	0	12	1	0	100	100	nu este cazul
Februarie 2017	18	1	0	18	1	0	100	100	nu este cazul
Martie 2017	19	2	0	19	2	0	100	100	nu este cazul
Trimestrul I 2017	49	4	0	49	4	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.	15 mai 2017
	Verificare indicator de performanță NSIQ1 - Numarul de reclamatii privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii (înregistrări din baza de date aferentă lunilor ianuarie, februarie, martie 2017)
II.	22 mai 2017
	Verificare indicatori de performanță: - NSIC2a - Numar de reclamatii si notificari rezolvate in 48 ore - NSIC2b- Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public (înregistrări din baza de date aferentă lunilor ianuarie, februarie, martie 2017)
III.	29 mai 2017
	Verificare indicator de performanță NSIQ4 - Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 48 h (înregistrări din baza de date aferentă lunilor ianuarie, februarie, martie 2017)
IV.	05 iunie 2017
	Verificare indicator de performanță NSIQ5 - Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare (înregistrări din baza de date aferentă lunilor ianuarie, februarie, martie 2017)

Concluzii:

Indicator	Concluzii monitorizare
NSIQ1 - Numarul de reclamatii privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total reclamatii	Pentru trimestrul I -2017, comparativ cu trimestrul I - 2016, a scăzut numărul de reclamatii și s-a constatat o îmbunătățire a activității pentru acest indicator deoarece numărul pentru reclamațiile revolute a crescut de la 85,268% trimestrul I- 2016, la 89,289% trimestrul I- 2017.
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 ore a scăzut, a crescut procentul față de trimestrul I-2017, (81,171%), întrucât a scăzut și numărul reclamațiilor totale.
NSIQ5 - Numarul de reclamatii si notificari rezolvate in 5 zile lucratoare	Din baza de date s-au constatat următoarele: pentru trimestrul I-2017 procentul reclamațiilor rezolvate a fost de 92,77% , în creștere cu 7% față de procentul din trimestrul I 2016 (86,80%). De asemenea, numărul total de reclamatii în 48 de ore a scăzut de la 2148 în trimestrul I 2016 la 1827 pentru trimestrul I 2017.
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	Activitatea se menține constantă, media din trimestrul I 2016 și trimestrul I 2017 fiind de 98% .
NSIC1c - Durata medie a intreruperilor (in ore) pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal,	În trimestrul I 2017 se constată o scădere cu 20% a valorii indicatorului față de trimestrul IV 2016,

ornamental	de la 64,45% la 44,30% .
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 I 2017 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.
NSIC2b - Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la indicatorul NS IC2a	Activitatea operatorului pentru acest trimestru prezinta o imbunatatire fata de trimestrul I 2016, durata medie de remediere la iluminatul stradal fiind de 693 ore comparativ cu 644 ore , valoare inregistrata in perioada similara din anul trecut. Se constata o imbunatatire a activitatii cu 51 ore fata de trimestrul I 2016
- NSIR1 -Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului - NSIR2 - Procentul din sesizările de la NSIR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice	Operatorul a raspuns în procent de 100% . la toate sesizarile din perioada analizata. De asemenea, am constatat o scadere a numarul acestor sesizari de la 122 in trimestrul I 2016 la 53 in trimestrul I 2017

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.

Din partea AMRSP
Ciprian CARNUTA
Director Servicii

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

Liviu UCA
Sef Compartiment

Gabriela URSEA
Specialist reglementari

Ing. **Cristian FLORESCU**