

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Energetic si Iluminat

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 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 aprilie, mai și iunie 2017, transmis la **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.** prin adresa nr. 1580/03.07.2017, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Iluminat Public s-a deplasat la sediul operatorului pentru verificarea informațiilor înregistrate și deținute de operatorul serviciului pe baza cărora au fost evaluați indicatorii de performanță pentru trimestrul II - 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 25.07.2017, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II -2017, transmis de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr.E 11339/21.07.2017.

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									
Luna	Numarul total de reclamatii pe tip de iluminat			Numarul de reclamatii rezolvate pe tip de iluminat			NS IQ1 pe tip de iluminat [%]			NS IQ1 total [%]
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aprilie 2017	640	130	nu este cazul	548	119	nu este cazul	85,625	91,538	nu este cazul	86,623
Mai 2017	635	124	nu este cazul	537	104	nu este cazul	84,567	83,871	nu este cazul	84,453
Iunie 2017	607	116	nu este cazul	462	89	nu este cazul	76,112	76,724	nu este cazul	76,210
trimestrul II	1882	370	-	1547	312	-	82,200	84,324	-	82,549

Se calculeaza dupa formula $NS\ IQ1 = \text{numar de reclamatii rezolvate} \times 100 / \text{numar total reclamatii} [\%]$

NS IQ2	Numarul de constatari ale Autoritatii Administratiei Publice Locale de nerespectare a calitatii iluminatului public, rezolvate, pe tipuri de iluminat										
Luna	Numarul total de reclamatii pe tip de iluminat			Numarul de reclamatii rezolvate pe tip de iluminat			NS IQ2 pe tip de iluminat [%]			NS IQ2 total [%]	NS IQ2 admis [%]
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aprilie 2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Mai 2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Iunie 2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
trimestrul II	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

Se calculeaza dupa formula $NS\ IQ2 = \text{numar constatari rezolvate} \times 100 / \text{numar total constatari} [\%]$

NS IQ4	Numarul de reclamatii si notificari justificate de la punctele NS IQ1, rezolvate in 48 ore ca procent din total reclamatii rezolvate									
Luna	Numarul de reclamatii justificate pe tip de iluminat			Numarul de reclamatii justificate si rezolvate in 48 ore pe tip de iluminat			NS IQ4 pe tip de iluminat [%]			NS IQ4 total [%]
	stradal	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental	stradal	pietonat	ornamental	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aprilie 2017	440	93	nu este cazul	364	75	nu este cazul	82,727	80,645	nu este cazul	82,364
Mai 2017	481	84	nu este cazul	367	65	nu este cazul	76,299	77,381	nu este cazul	76,460
Iunie 2017	433	83	nu este cazul	345	66	nu este cazul	79,677	79,518	nu este cazul	79,651
trimestrul II	1354	260	-	1076	206	-	79,468	79,231	-	79,430

Se calculeaza dupa formula $NS\ IQ4 = \text{numar de reclamatii rezolvate in 48 ore} \times 100 / \text{numar total reclamatii justificate} [\%]$

NS IQ5	Numar de reclamatii justificate pe tip de iluminat			NS IQ5-Numar de reclamatii justificate rezolvate in 5 zile, pe tip de iluminat									NS IQ5 pe tip de iluminat [%]			NS IQ5 Total [%]	NS IQ5 admis [%]
				Numar de reclamatii rezolvate in 48 ore			Numar de reclamatii rezolvate in 3-5 zile			NS IQ5 pe tip de iluminat							
Luna	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	15
Aprilie 2017	440	93	nu este cazul	364	75	nu este cazul	51	12	nu este cazul	415	87	nu este cazul	94,318	93,548	nu este cazul	94,184	-
Mai 2017	481	84	nu este cazul	367	65	nu este cazul	71	10	nu este cazul	438	75	nu este cazul	91,060	89,286	nu este cazul	90,796	-
Iunie 2017	433	83	nu este cazul	345	66	nu este cazul	56	9	nu este cazul	401	75	nu este cazul	92,610	90,361	nu este cazul	92,248	-
Trimestrul II	1354	260	-	1076	206	-	178	31	-	1354	260	-	92,614	91,154	-	92,379	

NS IC - CONTINUITATEA SERVICIULUI DE ILUMINAT PUBLIC

NS IC1- INTRERUPERI ACCIDENTALE DATORATE OPERATORULUI

NS IC1a	Numarul de intreruperi neprogramate constatate si rezolvate pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total [%]									
Luna	Numarul de intreruperi neprogramate constatate pe tip de iluminat			Numarul de intreruperi neprogramate constatate si rezolvate pe tip de iluminat			NS IC1a pe tip de iluminat [%]			NS IC1a total [%]
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aprilie 2017	440	93	nu este cazul	439	93	nu este cazul	99,773	100	nu este cazul	99,812
Mai 2017	481	84	nu este cazul	474	84	nu este cazul	98,545	100	nu este cazul	98,761
Iunie 2017	433	83	nu este cazul	426	82	nu este cazul	98,383	98,795	nu este cazul	98,449
trimestrul II	1354	260	-	1339	259	-	98,892	99,615	-	99,008

Se calculeaza dupa formula $NS\ IC1a = \text{numar de intreruperi neprogramate rezolvate} \times 100 / \text{numar total de intreruperi} [\%]$

NS IC1b	Numarul de strazi, alei, monumente afectate de intreruperile neprogramate constatate si rezolvate ca procent din total [%]									
Luna	Numarul de strazi afectate de intreruperi neprogramate constatate pe tip de iluminat			Numarul de strazi afectate de intreruperi neprogramate constatate si rezolvate pe tip de iluminat			NS IC1b pe tip de iluminat [%]			NS IC1b total [%]
	strazi	alei	monumente	strazi	alei	monumente	strazi	alei	monumente	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aprilie 2017	440	93	nu este cazul	439	93	nu este cazul	99,773	100	nu este cazul	99,812
Mai 2017	481	84	nu este cazul	474	84	nu este cazul	98,545	100	nu este cazul	98,761
Iunie 2017	433	83	nu este cazul	426	82	nu este cazul	98,383	98,795	nu este cazul	98,450
trimestrul II	1354	260	-	1339	259	-	98,892	99,615	-	99,009

Se calculeaza dupa formula $NS\ IC1b = \text{numar strazi afectate de intreruperi neprogramate rezolvate} \times 100 / \text{numar total strazi afectate} [\%]$

NS IC1c	Durata medie a intreruperilor pe tip de iluminat - stradal, pietonal, ornamental [ore]							
Luna	Numar intreruperi accidentale datorate operatorului, pe tip de iluminat			NS IC1c pe tip de iluminat [ore]			NS IC1c total [ore]	NS IC1c admis [ore]
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Aprilie 2017	440	93	nu este cazul	47,50	47,62	nu este cazul	47,56	-
Mai 2017	481	84	nu este cazul	66,41	72,63	nu este cazul	69,52	-
Iunie 2017	433	83	nu este cazul	40,79	46,61	nu este cazul	43,70	-
trimestrul II	1354	260	-	51,57	55,62	-	53,59	-

NS IC2 - INTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORULUI

NS IC2a	Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de elemente aparținând sistemului de iluminat public										
Luna	Numarul total de intreruperi neprogramate pe tip de iluminat			NS CI2a-Numarul de intreruperi neprogramate datorate distrugerilor pe tip de iluminat			NS IC2a [%]			NS IC2a Total [%]	NS IC2a admis [%]
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aprilie 2017	640	130	nu este cazul	46	12	nu este cazul	7,187	9,231	nu este cazul	7,532	-
Mai 2017	635	124	nu este cazul	53	16	nu este cazul	8,346	12,903	nu este cazul	9,091	-
Iunie 2017	607	116	nu este cazul	52	14	nu este cazul	8,567	12,069	nu este cazul	9,128	-
trimestrul II	1882	370	-	151	42	-	8,023	11,351	-	8,570	-

Se calculeaza dupa formula $NS\ IC2a = \text{numar de intreruperi neprogramate datorate distrugerilor} \times 100 / \text{numar total de intreruperi neprogramate} [\%]$

NS IC2b	Durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile aferente indicatorului NS IC2a [ore]									
Luna	NSI C2a- intreruperi neprogramate datorate distrugerilor pe tip de iluminat			NS IC2b pe tipuri de iluminat [ore]			NS IC2b total [ore]	Indicator minim admis		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		stradal	pietonal	ornamental
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aprilie 2017	46	12	nu este cazul	803,35	831,60	nu este cazul	817,475	-	-	nu este cazul
Mai 2017	53	16	nu este cazul	521,84	382,83	nu este cazul	452,335	-	-	nu este cazul
Iunie 2017	52	14	nu este cazul	582,33	803,33	nu este cazul	692,83	-	-	nu este cazul
trimestrul II	151	42	-	635,84	672,59	-	654,213	-	-	-

NS IC2c	Numărul de sesizari rezolvate pentru intreruperile aferente indicatorului NS IC2a									
Luna	NS IC2a- intreruperi neprogramate datorate distrugerilor pe tip de iluminat			NS IC2c pe tipuri de iluminat			NS IC2c [%]			NS IC2c total [%]
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aprilie 2017	46	12	nu este cazul	31	10	nu este cazul	67,39	83,33	nu este cazul	-
Mai 2017	53	16	nu este cazul	25	6	nu este cazul	47,17	37,50	nu este cazul	-
Iunie 2017	52	14	nu este cazul	9	3	nu este cazul	17,31	21,43	nu este cazul	-

trimestrul II	151	42	-	65	19	-	43,05	45,24	-	-
---------------	-----	----	---	----	----	---	-------	-------	---	---

Se calculeaza dupa formula $NSIC2c = \text{numar de sesizari rezolvate pentru intreruperile datorate distrugerilor} * 100 / \text{numar intreruperi neprogramate datorate distrugerilor} [\%]$

NS IR - RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALATIILOR DE ILUMINAT PUBLIC

NS IR1	Numar de sesizari scrise in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului												
Luna	NS IR1-Numar de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu pe tip de iluminat			Numar de raspunsuri la sesizarile scrise cu raspuns obligatoriu pe tip de iluminat			Numar de raspunsuri la NS IR1 pe tip de iluminat [%]			Numar de raspunsuri la NS IR1 total [%]	Indicatori minim admisi		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		stradal	pietonal	ornamental
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Aprilie 2017	31	13	nu este cazul	31	13	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Mai 2017	34	6	nu este cazul	34	6	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Iunie 2017	13	6	nu este cazul	13	6	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
trimestrul II	78	25	-	78	25	-	100	100	-	100	-	-	-

Se calculeaza dupa formula NS IR1= numar de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu*100/numar total de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu [%]

NS IR2	Procentul din sesizările de la NS IR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice de catre operator [%]												
Luna	NS IR1-Numar de sesizari scrise cu raspuns obligatoriu pe tip de iluminat			Numar de raspunsuri la sesizarile scrise la care operatorul a raspuns in 30 zile, pe tip de iluminat			NS IR2 [%]			NS IR2 total [%]	Indicatori minim admisi		
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		stradal	pietonal	ornamental
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Aprilie 2017	31	13	nu este cazul	31	13	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Mai 2017	34	6	nu este cazul	34	6	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Iunie 2017	13	6	nu este cazul	13	6	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
trimestrul II	78	25	-	78	25	-	100	100	-	100	-	-	-

Se calculeaza dupa formula= NS IR1a*100/ numar total de sesizari cu raspuns in 30 zile [%]

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2017	
-	<i>Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat stradal, pietonal, ornamental</i> înregistrare în trim.II 2017 a scăzut cu aproximativ 2% față de cel înregistrat în trim.II 2016, respectiv de la 2739 la 2252 reclamații. <i>Numărul de reclamații și notificări justificate și rezolvate în 48 ore ca procent din total reclamații rezolvate</i> - din baza de date primită s-a constatat că procentul pentru reclamațiile rezolvate în 48 h, în trim.II 2017, a fost de 79,43 %, cu o creștere de 9% față de trim.II 2016, numărul total de reclamații justificate scăzând de la 1630 reclamații în trim.II 2016 la 1614 în trim.II 2017. <i>Numărul de reclamații și notificări justificate rezolvate în 5 zile lucrătoare ca procent din total reclamații justificate</i>- la acest indicator, se constată o îmbunătățire a activității operatorului cu un procent realizat de 92,40% în trim.II 2017, față de 87,60 % în trim.II 2016. <i>Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat-stradal, pietonal, ornamental rezolvate ca procent din total</i>- activitatea operatorului la acest indicator se menține constantă la un procent de aproximativ de 99%, pe trim.II 2017, similară cu cea din trim.I 2017 și trim.II 2016; se constată o micșorare a numărului de întreruperi neprogramate pe tip de iluminat de la 1827 întreruperi trim.I 2017, la 1614 întreruperi trim.II 2017. <i>Durata medie a întreruperilor [ore] pe tipuri de iluminat-stradal, pietonal, ornamental</i> în urma evaluării indicatorului - se constată o creștere a duratei medii a întreruperilor de la 44,30 ore în trim.I 2017 la 53,59 ore, trim.II 2017. <i>Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de elemente aparținând sistemul de iluminat public</i>- procentual, numărul întreruperilor datorate distrugerilor a scăzut de la 13,14% trim.II 2016 la 8,57% trim.II 2017; comparativ cu trim.I 2017, acest indicator s-a îmbunătățit de la 9,047% trim.I 2017 la 8,57 %, trim.II 2017, din totalul întreruperilor neprogramate ale serviciului public de iluminat din Municipiul București. <i>Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de elemente aparținând sistemului de iluminat public</i> s-a micșorat, ajungând de la 261 întreruperi trim.I 2017 la 193 întreruperi trim.II 2017. <i>Durata medie [ore] de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la NS IC2a</i> - activitatea operatorului se menține la aceleași valori față de trim.II 2016. <i>Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului</i>. - operatorul a răspuns în procent de 100% la toate sesizările din perioada analizată. De asemenea s-a constatat că numărul acestor sesizări a rămas constant, comparativ cu trim.II 2016; față de trim.I 2017 se constată o creștere a numărului de sesizări scrise, de la 53 trim.I 2017 la 103 sesizări scrise trim.II 2017. <i>Numărul de constatari ale Autorității Administrației Publice Locale de nerespectare a calitatii iluminatului public, rezolvate, pe tipuri de iluminat</i>-la acest indicator operatorul nu înregistrează constatari în trim.II 2017 <i>Procentul din sesizările de la NS IR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice de către operator [%]</i>-procentul sesizarilor la care s-a răspuns în termen de 30 zile calendaristice este de 100%
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.	
-	AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat, a desfășurat activitatea de verificare și analizare a informațiilor, din baza de date aferentă trim.II 2017, cu privire la evoluția indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Iluminat din municipiul București. Din verificarea documentelor prezentate de S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. în cadrul Raportului cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II, transmis la AMRSP cu adresa nr.E 11339/21.07.2017, s-a constatat faptul că informațiile transmise au fost corecte și au respectat formatul aprobat.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.

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

Din partea AMRSP

Ciprian CARNUTA
Director Servicii

Relu ILIE
Sef Compartiment

Ing. **Carmen STANCU**