

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 2019

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, reprezentantii Compartimentului Energetic și Iluminat au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului de Iluminat Public din municipiul București realizați de operatorul **SC LUXTEN LIGHTING SA** în trim.II 2019: S-au verificat și analizat documentele referitoare la valorile indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Iluminat Public aprobat prin H.C.G.M.B nr.59/31.03.2016.

„Raportul cu evoluția indicatorilor de performanță pentru trim. II 2019,, a fost transmis la **AMRSP**, de către **S.C. LUXTEN LIGHTING S.A.**, cu adresa nr **E 13306/20.09.2019**.

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 2019	712	153	nu este cazul	557	114	nu este cazul	78.23	74.51	nu este cazul	77.57
Mai 2019	738	122	nu este cazul	611	93	nu este cazul	82.79	76.23	nu este cazul	81.86
Iunie 2019	745	130	nu este cazul	612	106	nu este cazul	82.15	81.54	nu este cazul	82.06
Trimestrul II	2195	405	-	1780	313	-	81.06	77.43	-	80.50

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

NS IQ2	Numarul de constatarii 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 2019	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Mai 2019	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Iunie 2019	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 $NS\ IQ2 = \text{numar constatarii rezolvate} * 100 / \text{numar total constatarii}$

NS IQ4	Numarul de reclamatii si notificari justificate de la punctele NS IQ1, rezolvate in 48 ore, pe tip de iluminat									
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	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aprilie 2019	367	56	nu este cazul	269	36	nu este cazul	73,30	64,29	nu este cazul	72,10
Mai 2019	461	68	nu este cazul	397	55	nu este cazul	86,12	80,88	nu este cazul	85,44
Iunie 2019	549	94	nu este cazul	484	83	nu este cazul	88,16	88,30	nu este cazul	88,18
Trimestrul II	1377	218	-	1150	174	-	83,52	79,82	-	83,01

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

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 2019	367	56	nu este cazul	269	36	nu este cazul	41	5	nu este cazul	310	41	nu este cazul	84,47	73,21	nu este cazul	82,98	-
Mai 2019	461	68	nu este cazul	397	55	nu este cazul	23	5	nu este cazul	420	60	nu este cazul	91,11	88,24	nu este cazul	90,74	-
Iunie 2019	549	94	nu este cazul	484	83	nu este cazul	13	3	nu este cazul	497	86	nu este cazul	90,53	91,49	nu este cazul	90,67	-
Trimestrul II	1377	218	-	1150	174	-	77	13	-	1227	187	-	89,11	85,78	-	88,65	

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									
Luna	Numarul de intreruperi neprogramate constatate pe tip de iluminat			Numarul de intreruperi neprogramte 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 2019	367	56	nu este cazul	325	44	nu este cazul	88,56	78,57	nu este cazul	87,23
Mai 2019	461	68	nu este cazul	434	64	nu este cazul	94,14	94,12	nu este cazul	94,14
Iunie 2019	548	94	nu este cazul	506	86	nu este cazul	92,34	91,49	nu este cazul	92,21
Trimestrul II	1376	218	-	1265	197	-	91,93	88,99	-	91,53

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

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 2019	367	56	nu este cazul	325	44	nu este cazul	88,56	78,57	nu este cazul	87,23
Mai 2019	461	68	nu este cazul	434	64	nu este cazul	94,14	94,12	nu este cazul	94,14
Iunie 2019	548	94	nu este cazul	506	86	nu este cazul	92,34	91,49	nu este cazul	92,21
Trimestrul II	1376	218	-	1265	197	-	91,93	88,99	-	91,53

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

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]/intrerupere			NS IC1c total [ore]	NS IC1c admis [ore]
	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Aprilie 2019	367	56	nu este cazul	45,43	81,77	nu este cazul	63,60	-
Mai 2019	461	68	nu este cazul	25,37	77,61	nu este cazul	51,49	-
Iunie 2019	548	94	nu este cazul	15,43	11,70	nu este cazul	13,56	-
Trimestrul II	1376	218	-	28,74	57,03	-	42,88	-

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	36	7	8	9	10	11	12
Aprilie 2019	712	153	nu este cazul	194	42	nu este cazul	27,25	27,45	nu este cazul	27,28	-
Mai 2019	738	122	nu este cazul	83	21	nu este cazul	11,25	17,21	nu este cazul	12,09	-
Iunie 2019	745	130	nu este cazul	79	8	nu este cazul	10,60	6,15	nu este cazul	9,94	-
Trimestrul II	2195	405	-	356	71	-	16,22	17,53	-	16,42	-

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

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] / intrerupere			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 2019	194	42	nu este cazul	440,62	506,84	nu este cazul	473,73	-	-	nu este cazul
Mai 2019	83	21	nu este cazul	392,31	360,25	nu este cazul	376,28	-	-	nu este cazul
Iunie 2019	79	8	nu este cazul	305,65	843,00	nu este cazul	574,33	-	-	nu este cazul
Trimestrul II	356	71	-	379,53	570,03	-	474,78	-	-	-

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 2019	194	42	nu este cazul	138	32	nu este cazul	71,13	76,19	nu este cazul	73,66
Mai 2019	83	21	nu este cazul	51	8	nu este cazul	61,45	38,10	nu este cazul	49,78
Iunie 2019	79	8	nu este cazul	34	2	nu este cazul	43,04	25,00	nu este cazul	34,02
Trimestrul II	356	71	-	223	42	-	62,64	59,15	-	52,49

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 2019	11	4	nu este cazul	11	4	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Mai 2019	9	0	nu este cazul	9	0	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Iunie 2019	12	2	nu este cazul	12	2	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Trimestrul II	32	6	-	32	6	-	100	100	-	100	-	-	-

Numar de raspunsuri la NS IR1= numar de raspunsuri la sesizari scrise cu raspuns obligatoriu*100/numar 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 2019	11	4	nu este cazul	11	4	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Mai 2019	9	0	nu este cazul	9	0	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Iunie 2019	12	2	nu este cazul	12	2	nu este cazul	100	100	nu este cazul	100	-	-	nu este cazul
Trimestrul II	32	6	-	32	6	-	100	100	-	100	-	-	-

Se calculeaza dupa formula NS IR2= numar de raspunsuri la sesizari scrise la care operatorul a raspuns in 30 de zile*100/NS IR1 [%]

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță realizați în trim. II- 2019	
-	NSIQ1 - Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat, stradal, pietonal, ornamental, rezolvate ca procent din total reclamații - în trim. II 2019, valoarea acestui indicator este în creștere, înregistrând un procent de rezolvare de 80,50% comparativ cu trim. II 2018 când a fost de 73,75%. Numărul de sesizări, privind disfuncționalitățile iluminatului public, în trim. II 2019 a fost de 2600, mai mare decât cel din trim.II 2018 când s-a înregistrat un număr de 2335 sesizări. NSIQ2 - Numărul de constatări ale Autorității Administrației Publice Locale, de nerespectare a calității iluminatului public, rezolvate pe tipuri de iluminat -la acest indicator, operatorul nu înregistrează sesizări din partea autorităților publice locale privind nerespectarea calității iluminatului public în trim.II 2019. NSIQ4 - Numărul de reclamații și notificări justificate, rezolvate în 48 ore ca procent din numărul de reclamații justificate -din baza de date primită, s-a constatat că procentul pentru reclamațiile justificate și rezolvate în 48 ore, în trim.II 2019 a fost de 83,09 %, în creștere cu 28,45% față de trim.II 2018 (54,64%), numărul de reclamații justificate și rezolvate crescând de la 943 în trim.II 2018 la 1324 în trim.II 2019. NSIQ5 - Numărul de reclamații și notificări justificate, rezolvate în 5 zile lucrătoare ca procent din numărul de reclamații justificate -la acest indicator, se constată o creștere a numărului de sesizări rezolvate, de la 1258 în trim.II 2018 la 1414 în trim.II 2019, cu un procent de rezolvare, raportat la numărul de reclamații justificate, în creștere cu 15,76%, de la 72,89% trim.II 2018 la 88,65% în trim.II 2019. NSIC1a - Numărul de întreruperi neprogramate constatate și rezolvate pe tipuri de iluminat și NSIC1b- numărul de strazi, alei, monumente afectate de întreruperile neprogramate constatate și rezolvate - analizând valoarea acestor indicatori, se constată o scădere, de la 1541 întreruperi neprogramate și rezolvate în trim.II 2018 la 1459 în trim.II 2019. Raportat la numărul de întreruperi constatate la străzi, alei, monumente afectate, se observă în trim.II 2019 o creștere a gradului de rezolvare a acestor întreruperi cu 2,25%, respectiv de la 89,28% trim.II 2018 la 91,53% în trim.II 2019. NSIC1c - Durata medie a întreruperilor pe tipuri de iluminat, stradal, pietonal, ornamental - în urma evaluării indicatorului, se constată o scădere majoră a duratei medii a întreruperilor, de la 83,86 ore /întrerupere în trim.II 2018 la 42,88 ore / întrerupere în trim.II 2019. NSIC2a - Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de elemente aparținând sistemului de iluminat public, din vina utilizatorului - făcând o analiză a numărului de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de elemente, aparținând sistemului de iluminat public, în trim.II 2019 se constată de asemenea, o creștere a acestora față de trim.II 2018, respective de la 228 la 336. NSIC2b - Durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la NSIC2a - durata medie de remediere și repunere în funcțiune a sistemului de iluminat public pentru întreruperile de la indicatorul NSIC2a, a scăzut față de trim.II 2018, ajungând de la 852,23 ore / întrerupere în trim.II 2018 la 570,03 ore/ întrerupere în trim.II 2019. NSIC2c - Numărul de sesizări rezolvate pentru întreruperile aferente indicatorului NSIC2a - urmare analizei valorii acestui indicator, se observă o tendință de creștere, respectiv de la 83 sesizări rezolvate în trim.II 2018 la 265 sesizări rezolvate în trim.II 2019. NSIR1 - Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului - operatorul a răspuns în procent de 100% la toate sesizările din perioada analizată. De asemenea, s-a constatat că numărul acestor sesizări a scăzut, 81 sesizări în trim.II 2018 comparativ cu 38 sesizări

	trim.II 2019. NSIR2 - Procentul din sesizările de la NSIR1 la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice de către operator - acest indicator, urmare analizei efectuate, este îndeplinit în proporție 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 2019, cu privire la evoluția indicatorilor de performanță ai Serviciului de Iluminat Public din Municipiul București. Activitatea de monitorizare se realizează pe baza procedurilor cuprinse în „Regulamentul Serviciului de Iluminat Public în Municipiul București” aprobat prin HCGMB nr.59/31.03.2016. Verificarea corectitudinii informațiilor transmise la AMRSP, ce reflecta calitatea serviciului prestat de S.C. LUXTEN LIGHTING S.A. în trimestrul II 2019, nu s-a putut efectua datorită trimiterii cu întârziere a indicatorilor de performanță, 20.09.2019, și expirării valabilității contractului adițional de delegare a serviciului, 27.07.2019, încheiat cu PMB. Termenul de trimitere, stabilit între AMRSP și S.C. LUXTEN LIGHTING S.A este ziua a 20-a din luna următoare terminării trimestrului, respectiv în acest caz 30.07.2019.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

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

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

Din partea **AMRSP**

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

Specialist reglementari
Gabriela URSEA

Ing. **Carmen STANCU**