

CUPRINS

	pag.
I. DECLARAȚIA FINANCIARĂ.....	3
II. DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ.....	9
Cap. 1 Descrierea modelului de afacere al societății.....	9
Cap. 2 Cine suntem și ce am realizat în 2019. Viziune pe termen lung.....	17
2.1 Echipa managerială. Indicatori de performanță nefinanciară.....	17
2.2 Identitatea societății. Politici și strategii.....	22
2.3 Capitalul uman.....	38
2.4 Resurse financiare, Viziune pe termen lung.....	44

I. DECLARAȚIA FINANCIARĂ

ApaVital S.A., cu sediul în județul Iași, municipiul Iași, strada Mihai Costăchescu nr.6, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J22/1/1991, având cod unic de înregistrare RO 1959768 are ca obiect de activitate **COD CAEN 360: Captarea, tratarea și distribuția apei**, respectiv operarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare a cărui gestiune îi este delegată prin Contractul de delegare, în aria delegării definită în respectivul contract. Societatea nu are sucursale. Activitatea se desfășoară în mai multe sedii, datorită ariei de operare a serviciilor de apă și apă uzată.

Activitatea principală: COD CAEN 3600: Captarea, tratarea și distribuția apei.

Activități secundare (CAEN Rev.2 - selecție):

3700 Colectarea și epurarea apelor uzate

4291 Construcții hidrotehnice (realizate de Secția de Lucrări Tehnico Edilitare din cadrul ApaVital)

4520 Întreținerea și repararea autovehiculelor

4941 Transporturi rutiere de mărfuri (realizate de Secția Auto Mecanică din cadrul ApaVital)

7112 Activități de inginerie și consultanță tehnică (realizate de Atelierul de Proiectare din cadrul ApaVital)

7120 Activități de testări și analize tehnice (realizate de Laboratorul Apă Potabilă, Laboratorul Apă Uzată și Atelierul Metrologic din cadrul ApaVital)

IMPORT-EXPORT

Situațiile financiare s-au întocmit cu respectarea prevederilor reglementărilor contabile în vigoare ale Legii contabilității nr.82/1991, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ale Ordinului Ministerului Finanțelor Publice nr.1802/2014 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale Ordinului Ministerului Finanțelor Publice nr.3781/2019 privind principalele aspecte legate de întocmirea și depunerea situațiilor financiare anuale și a raportărilor contabile anuale ale operatorilor economici la unitățile teritoriale ale Ministerului Finanțelor Publice și pentru reglementarea unor aspecte contabile.

Capitalul social al societății este de 78.872.243 lei, format din 788.723 acțiuni cu o valoare nominală de 100 lei fiecare, forma de organizare fiind cea de societate pe acțiuni.

Capitalul a fost vărsat sub forma aportului în natura în valoare de 78.631.343 lei și în numerar în valoare de 240.900 lei.

Accionarii societății la 31 decembrie 2019 sunt:

	Nr. acțiuni	Procent
Județul Iași	786.314	99,69%
Unitățile administrativ-teritoriale	2.409	0,31%
TOTAL	788.723	100,00%

Raportat la prevederile bugetare din anul 2019, execuția principalilor indicatori economici se prezintă astfel:

Indicatori economici	Prevederi (lei)	Realizat (lei)	Grad de realizare (%)
Venituri totale din care :	183.802.000	181.492.765	98,74%
Venituri din exploatare	183.195.000	180.699.694	98,64%
Venituri financiare	607.000	793.071	130,65%
Cheltuieli totale din care :	176.785.000	174.110.420	98,49%
Cheltuieli de exploatare	175.701.000	171.845.531	97,81%
Cheltuieli financiare	1.080.000	2.264.889	209,71%
Cheltuieli extraordinare	4.000	0	0,00%
Profit înainte de impozitare	7.017.000	7.382.345	105,21%
Impozit pe profit	1.128.000	517.390	45,87%
Profit net	5.889.000	6.864.955	116,57%

Profitul net realizat în valoare de 6.864.955 lei îl propunem a fi repartizat, conform Ordonanței nr.64/2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și la regiile autonome, astfel:

- 6.459.949 lei fond de dezvoltare (sursă de finanțare pentru investiții în anul 2020)
- 405.006 lei rezerva legală.

Nivelul investițiilor totale cumulate pe locuitor se prezintă astfel:

Specificație	Planificat (lei) 2019	Valoare realizată (lei) 2019	Grad de realizare	Estimat 2020
Investiții interne, din care:	24.178.000	22.560.753	93,31%	23.341.000
Investiții în curs	8.327.000	8.126.247	97,59%	4.132.000
Investiții noi	200.000	154.974	77,49%	5.115.000
Investiții efectuate la imobilizările corporale existente (modernizări)	15.651.000	14.279.533	91,24%	14.094.000
Dotări (alte achiziții de imobilizări corporale)	5.820.000	5.358.202	92,07%	6.500.000
Imobilizări necorporale	504.000	406.785	80,71%	50.000
Investiții externe	2.603.000	374.930	14,40%	11.393.000
Rambursări aferente creditelor pentru investiții	11.011.000	11.010.900	99,999%	11.523.000
Cheltuieli pentru investiții - TOTAL	44.116.000	39.711.570	90,02%	52.807.000
Populație deservită locuitori	481.300	478.808	99,48%	491.902
Investiții*/pers.deservită	68,78 lei/pers.deservită	59,94 lei/pers.deservită	87,15%	83,93 lei/pers. deservită
	14,50 €/pers.deserv.)**	12,63 €/pers.deserv.)***	87,10%	17.67 €/pers.deserv.) ****

*Indicatorul nu include Rambursări aferente creditelor pentru investiții

**Curs mediu EURO pentru buget inițial anul 2019 conform BNR = 4.7418 lei/euro

***Curs mediu EURO pentru anul 2019 conform BNR = 4.7452 lei/euro

**** Curs mediu EURO pentru anul 2020 conform CNP = 4.7500 lei/euro

Conform Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.198/2005, Județul Iași - Consiliul Județean Iași a virat în anul 2019 suma de 2.044.000 lei reprezentând impozit pe profit returnat iar Asociația Regională a Serviciilor de Apă Canal Iași a virat suma de 9.537.441 lei reprezentând redevență restituită. La aceste sume se adaugă amortizarea în valoare de 8.199.280 lei, profitul din anul precedent în valoare de 10.624.740 lei, alocații de la buget în valoare de 261.383 lei, care împreună cu dobânda capitalizată în valoare de 574.618 lei și alte fonduri (titluri de plasament) în valoare de 10.916.000 lei reprezintă tabloul complet al surselor de finanțare pentru investiții realizate în anul 2019, în valoare de 42.157.462 lei. Din aceste sume, s-au efectuat cheltuieli privind rambursarea aferentă creditelor pentru investiții și dobânzile aferente la împrumutul BERD în valoare de 11.010.900 lei, pentru dotări în valoare de 5.358.202 lei, imobilizări necorporale în valoare de 406.785 lei și pentru investiții în valoare de 22.935.683 lei, cheltuieli asumate în anul 2019 prin Programul de investiții și dotări (investiții interne și externe, imobilizări corporale și necorporale) iar diferența a fost capitalizată pentru plata viitoarelor rate.

Rambursarea ratelor și dobânzilor aferente contractelor de împrumut

Au fost achitate la termen ratele și dobânzile aferente contractului de împrumut, scadența acestuia fiind pe toată durata de derulare în datele de 21 februarie, respectiv 21 august. Scadența sumelor datorate împrumutului BERD a fost respectată cu strictețe la toate plățile. S-au achitat rate în valoare de 9.975.426 lei, dobânzi de 882.791 lei și diferență de curs valutar 152.683 lei.

Poziția financiară a companiei este reflectată de principalii **indicatori de diagnostic** care evidențiază profitabilitatea și lichiditatea, după cum urmează:

Nr. crt.	SPECIFICARE	UM	Nivel mediu programat	Nivel mediu realizat 2018	Nivel mediu realizat 2019
0	1	2	3	4	5
1	Rata profitului brut înainte de amortizare și redevență	%	14	21,31	17,25
2	Lichiditatea curentă (Active circulante / Datorii curente)	indice	>1	3,66	3,03
3	Viteza de rotație a debitelor clienți (Sold mediu clienți * nr. zile / Cifra de afaceri)	zile	70	50,48	49,61
4	Costuri de exploatare la 1000 de lei venituri din exploatare (Total costuri de exploatare x 1000/ Total venituri din exploatare)	lei	≤980	915,29	951,00
5	Rotația stocurilor (Stocuri x nr.zile/Cifra de afaceri)	Nr. zile	≤30	17,51	20,12

Situația poziției financiare

La data de 31.12.2019, activele imobilizate ale societății au înregistrat o valoare superioară cu 8% comparativ cu începutul anului. Amortizarea contabilă se calculează folosind metoda liniară conform standardelor IFRS.

INDICATORI (lei)	01.01.2019	31.12.2019	Indice de creștere
ACTIVE			
ACTIVE IMOBILIZATE			
Imobilizări corporale	215.374.192	232.775.117	1,08
Imobilizări necorporale	1.651.550	1.215.201	0,74
Imobilizări financiare	10.683	10.683	1,00

A. TOTAL ACTIVE IMOBILIZATE	217.036.425	234.001.001	1,08
ACTIVE CIRCULANTE			
Stocuri	7.640.786	9.150.224	1,20
Creanțe comerciale și similare	45.793.969	46.493.430	1,02
Investiții pe termen scurt	18.089.839	18.054.909	1,00
Casa și conturi la bănci	35.472.218	17.690.748	0,50
B. TOTAL ACTIVE CIRCULANTE	106.996.812	91.389.311	0,85
C. CHELTUIELI ÎN AVANS	266.319	152.445	0,57
TOTAL ACTIVE	324.299.556	325.542.757	1,00
DATORII			
DATORII CURENTE			
Sume datorate instituțiilor de credit	10.301.930	10.471.698	1,02
Avansuri încasate în contul comenzilor	0	0	
Datorii comerciale-furnizori	11.005.440	12.945.789	1,18
Alte datorii, inclusiv datoriile fiscale și datoriile privind asigurările sociale	7.931.594	6.745.720	0,85
TOTAL DATORII CURENTE	29.238.964	30.163.207	1,03
DATORII PE TERMEN LUNG			
Sume datorate instituțiilor de credit	50.028.888	41.044.514	0,82
Alte datorii, inclusiv datoriile fiscale și datoriile privind asigurările sociale	479.668	565.903	1,18
TOTAL DATORII TERMEN LUNG	50.508.556	41.610.417	0,82
TOTAL DATORII	79.747.520	71.773.624	0,90
PROVIZIOANE	6.964.757	2.020.361	0,29
VENITURI ÎN AVANS	48.729.672	56.026.210	1,15
Capital social și rezerve			
Capital social	78.872.243	78.872.243	1,00
Rezerve din reevaluare	16.717.751	16.551.699	0,99
Rezerve legale	9.675.625	10.080.631	1,04
Alte rezerve	72.919.225	83.543.966	1,15
Rezultat reportat	48.023	214.074	4,46
Rezultatul curent	11.371.204	6.864.955	0,60
Repartizarea profitului	-746.464	-405.006	0,54
TOTAL CAPITALURI PROPRII	188.857.607	195.722.562	1,04
TOTAL CAPITALURI ȘI DATORII	268.605.127	267.496.186	1,00

Activele circulante au înregistrat următoarea evoluție:

▫ stocurile înregistrează un nivel superior cu 20% comparativ cu anul 2018;

▫ nivelul creanțelor totale înregistrează o valoare în creștere cu 2%, gradul de colectare al creanțelor la finalul anului 2019 fiind de 99,73% iar în anul 2018 de 99,30%. Durata medie de încasare a creanțelor în anul 2019 este de 49,61 zile în timp ce în anul 2018 acest indicator era de 50,48 zile.

▫ numerarul și echivalentul de numerar la sfârșitul anului 2019 (Casa și conturi la bănci și Alte investiții pe termen scurt) a înregistrat o valoare de 35.745.657 lei față de 53.562.057 lei înregistrat în anul 2018, înregistrându-se astfel o scădere cu 33,26%.

Dacă capitalul social nu a suferit modificări, rezervele se prezintă astfel:

▫ rezervele din reevaluare înregistrează o valoare în scădere cu aproximativ 1%,

▫ rezervele legale înregistrează față de anul 2018 o creștere cu aproximativ 4%,

▫ indicatorul "alte rezerve" înregistrează față de anul 2018 o creștere cu aproximativ 15%.

Indicatori de performanță economico-financiari

Nr. crt.	SPECIFICARE	UM	Nivel mediu programat	Nivel mediu realizat
0	1	2	3	4
1.	Plata tuturor datoriilor către bugetul de stat		Termenul legal	Realizat
2.	Plata tuturor datoriilor către bugetul local		Termenul legal	Realizat
3.	Rata profitului brut înainte de amortizare și redevență	%	14	17,25
4.	Rambursarea ratelor și dobânzilor aferente contractelor de împrumut cu BERD		Termenul prevăzut	Realizat
5.	Rata lichidității curente (Active circulante / Datorii curente)	indice	>1	3,03
6.	Viteza de rotație a debitelor clienți (Sold mediu clienți * nr. zile / Cifra de afaceri)	zile	70	49,61
7.	Costuri de exploatare la 1000 de lei venituri din exploatare. <u>Total costuri de exploatare x 1000</u> Total venituri din exploatare	lei	≤980	951
8.	Durata de rotație a stocurilor (Stocuri x nr.zile/Cifra de afaceri)	Nr. zile	≤30	20,12
9.	Durata medie de remediere a avariilor înregistrate în rețelele de apă și canal (Nr. maxim de zile în care sunt remediate avariile)	Nr. zile	≤3	1,01

II. DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Cap. 1 Descrierea modelului de afacere al societății

1.1 Prezentarea generală a afacerii

ApaVital S.A. este operator licențiat în sfera serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare prin Ordinul nr. 314/23.07.2018 emis de Președintele Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice și a licenței nr. 3572/01.02.2016, licență care are termen de valabilitate data de 18.02.2021.

Activitățile principale desfășurate de ApaVital S.A. sunt:

- **Cod CAEN 3600** – Captarea, tratarea și distribuția apei și orice activități industriale, comerciale, financiare, mobiliare sau imobiliare, care au legătură directă sau indirectă cu obiectul principal de activitate sau care pot facilita realizarea acestuia, precum și participarea la entități având același obiect de activitate.
- **Cod CAEN 3700** – Colectarea și epurarea apelor uzate (inclusiv vidanjare - prestarea contra cost a serviciilor de vidanjare fose septice, precum și decolmatare a rețelilor interioare).

La nivelul societății au fost dezvoltate și o serie de **activități complementare** celei de bază care contribuie fie la eficientizarea activității de ansamblu a societății, fie la obținerea de venituri suplimentare rezultate ca urmare a prestării acestor activități pentru clienții din piață, respectiv:

- ☒ **analize de laborator (apă potabilă și ape uzate)** – prestarea serviciilor de analize pentru apa potabilă și apa uzată de laboratoare autorizate de Ministerul Sănătății și acreditate RENAR;
- ☒ **lucrări tehnico-edilitare** – execuția instalațiilor pentru alimentarea cu apă și canalizare a apelor uzate în aria de operare cu personal calificat și echipamente tehnologice moderne;
- ☒ **proiectare - elaborare documentații**, studii de fezabilitate (SF), proiecte tehnice (PTh), documentații tehnice autorizație de construcție (DTAC), documentații tehnice organizare execuție (DTOE), etc. pentru investiții proprii ApaVital S.A. lași și terți în domeniul rețelilor de apă, canalizare, reparații obiective existente, documentații gospodărirea apelor (GA), ridicări topo, multiplicări planșe;
- ☒ **defectoscopie** - identificarea pierderilor ascunse de apă, la cerere, atunci când apar situații critice în exploatarea rețelei de distribuție a apei (cum ar fi lipsa de presiune sau

infiltrații de apă în cămine de canal, telefonie, termoficare sau subsoluri de imobile) sau prevenirea apariției pagubelor materiale datorate infiltrațiilor produse de pierderile ascunse de apă;

☑ **metrologie** - verificări metrologice efectuate contra cost pentru aparatele de măsură altele decât cele montate pe branșament;

☑ **cartare GIS (Geographical Information Sistem)** - proiectarea, actualizarea și întreținerea bazei de date de tip atribut pentru rețelele de apă și canalizare din Municipiul Iași și localitățile din județ (din aria de operare a companiei), precum și rafinarea informației existente prin creșterea gradului de exactitate și complexitate.

Din punct de vedere al ariei geografice acoperite, activitatea ApaVital S.A. se desfășoară pe raza județelor Iași și Neamț, deservind în anul 2019 un număr de utilizatori de 478.808 persoane alimentate cu apă și 334.552 persoane canalizare și are următoarele sisteme:

- tratare apă: prin intermediul a 9 stații de tratare cu capacitatea de tratare de 167.640 mc/zi;
- aducțiuni: peste 949 km de aducțiuni;
- distribuție: peste 2.896 km de rețele de distribuție;
- 128 stații de pompare apă potabilă, 84 stații de rechlorinare;
- înmagazinare apă potabilă și industrială: 199 rezervoare cu capacitatea de stocare de peste 171 mii m³;
- alimentare cu apă: beneficiază de serviciile ApaVital 478.808 de locuitori și 3.499 agenți economici; capacitățile totale de alimentare cu apă pot deservi 1 milion de locuitori și peste 4.000 agenți economici;
- colectare ape uzate: peste 1.418 km rețele de canalizare și 210 stații de pompare apă uzată;
- epurare și evacuare ape uzate și meteorice: prin intermediul a 50 de stații de epurare cu capacitatea de epurare de peste 434 mii mc/zi;
- branșamente apă – 97.270 și racorduri canalizare 35.240.

ApaVital S.A. asigură serviciul public de alimentare cu apă potabilă și industrială în:

- Municipiul Iași și Municipiul Pașcani;
- Orașele: Târgu Frumos, Hârlău, Podu Iloaiei;
- un număr de 76 comune din județul Iași și 4 comune (Gherăești, Doljești, Sagna și Timișești) din județul Neamț.

ApaVital S.A. Iași asigură serviciul public de canalizare și epurare a apelor uzate din:

- Municipiul Iași și Municipiul Pașcani;
- Orașele: Târgu Frumos, Hârlău, Podu Iloaiei;
- un număr de 52 comune din județul Iași și 3 comune din județul Neamț.

SISTEME ADMINISTRATE

Stații de tratare

Nr. Crt.	Aria de operare	Denumire/localizare	STAȚII DE TRATARE (nr)	CAPACITATE DE TRATARE (mc/zl)
T.	TOTAL APAVITAL		9	167.640
I.1.	Zona Metropolitană Iași		3	152.400
1	Municipiul Iași	STAP Chirița	1	99.360
		STAP Timișești (NT)	1	51.840
2	Victoria	STAP Sculeni	1	1.200
I.2.	Sector Prut-Bârlad		3	8.208
1	Gorban	STAP Gorban	1	2.856
2	Țibănești	STAP Tungei	1	2.592
3	Vlădeni	STAP Vlădeni	1	2.760
I.3.	Sector Bahlui		2	5.952
1	Hârlău	STAP Hârlău	1	2.928
2	Belcești	STAP Belcești	1	3.024
I.4.	Secția Captare-Tratare (SIRET)		1	1.080
1	Cristești	STAP Cristești	1	1.080

Lungimea rețelei de distribuție apă și canalizare(metri) – sintetic

Indicator	2018	2019	Rețele realizate și/sau preluate 2019
Aducțiune	960.223	949.938	- 10.285*
Rețea distribuție apă	2.826.678	2.896.124	69.446
Rețea canalizare	1.266.398	1.418.731	152.333

* corepunde lungimii de aducțiune predate către UAT Prăjeni (BT), conform Procesului verbal de predare-primire nr.5591/06.02.2019.

Capacități rezervoare

Localitatea	REZERVOARE ȘI CAPACITĂȚI DE ÎNMAGAZINARE			
	2018		2019	
	Număr	m ³	Număr	m ³
TOTAL APAVITAL	198	170.593	199	171.828

Branșamente apă și racorduri canalizare

Numărul de racorduri și branșamente realizate în cursul exercițiului financiar 2019

Indicator	2018	2019	Realizate în 2019
Număr total branșamente	90.030	97.270	7.240
Număr total racorduri	30.485	35.240	4.755

Apa brută cumpărată (mii mc) – Apele Române - 2019

Nr.Crt.	Specificație	2018	2019
I.	SECȚIA CAPTARE-TRATARE, din care:	49.359,760	51.944,734
I.1.	Sector Operațional Timișești	29.129,890	35.162,572
I.2.	Sector Operațional Prut	17.899,538	14.456,296
I.3.	Sector Operațional Stații de Tratare	2.330,332	2.325,866
II.	SECȚIA DISTRIBUȚIE- CANALIZARE ZMI	153,964	157,892
III.	SECȚIA DISTRIBUȚIE- CANALIZARE ZJI, din care:	4.028,797	3.925,141
III.1.	Sector Operațional Prut-Bârlad	286,855	319,990
III.2.	Sector Operațional Bahlui	2.980,419	2.822,257
III.3.	Sector Operațional Siret	761,523	782,894
T	TOTAL GENERAL	53.542,521	56.027,767

Stații de epurare

Nr. Crt.	Ară de operare	Denumire/ localizare	STAȚII DE EPURARE (număr)	CAPACITATE DE EPURARE mc/zi
T.	TOTAL APAVITAL, din care:		50	434.071

Volum apă epurată (mii mc)

Secția/localitatea	2018	2019
STAȚIA DE EPURARE IAȘI	40.829,410	44.919,743
SECTOR EXPLOATARE STAȚII EPURARE	6.435,092	6.759,396
SECTOR OPERAȚIONAL PRUT-BĂRLAD	25,533	42,038
SECTOR OPERAȚIONAL BAHLUI	27,015	44,296
SECTOR OPERAȚIONAL SIRET	41,841	44,827
TOTAL GENERAL	47.358,891	51.810,300

Volumul de apă facturată și nefacturată (mc și %)

Indicator	Estimare 2019		Realizat 2019		Estimare 2020	
	mc	%	mc	%	mc	%
Apă facturată	26.800.315	62,00%	26.778.504	65,88%	27.162.340	65%
Apă nefacturată	16.426.000	38,00%	13.868.455	34,12%	14.606.643	35,00%

Volumul fizic de apă potabilă și industrială / apă canalizată facturată - 2018-2019

Localitatea	APA (mc)		CANAL (mc)	
	2018	2019	2018	2019
TOTAL APAVITAL	25.464.515	26.778.504	23.801.765	22.729.510

1.2 Prezentarea cadrului instituțional

Cadrul instituțional pentru regionalizarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare, este format din entitățile implicate și relația dintre acestea, respectiv:

□ **Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (A.N.R.S.C)** are o serie de competențe legate de servicii, mai ales în ceea ce privește: acordarea licențelor de operare, care sunt indispensabile pentru ca operatorii să poată furniza/presta serviciul și să li se poată atribui contracte de delegare a gestiunii; avizarea tarifelor propuse de operatori, înainte de aprobarea lor de către autoritățile administrației publice locale sau de către ADI; monitorizarea îndeplinirii indicatorilor de performanță

(nivelurile de servicii), a regulilor aplicabile în materie de licențe, a reglementărilor tarifare etc.



▣ **Asociația de Dezvoltare Intercomunitară (ADI) ARSACIS** primește un mandat din partea membrilor săi (unități administrativ-teritoriale) pentru a exercita în numele lor atribuțiile și responsabilitățile legate de serviciile acestora de alimentare cu apă și de canalizare, precum și drepturi de control asupra Operatorului Regional;

▣ **Operatorul Regional (OR)**, societate comercială cu capital social public, înființată de o parte din membrii ADI, căreia i se atribuie în mod direct contractul de delegare a gestiunii, cu respectarea regulilor „interne” (gestiune directă). Organele de conducere ale operatorului sunt:

*Adunarea Generală a Acționarilor (AGA)

*Consiliul de administrație (CA)

*Echipa managerială.

Adunările Generale Ordinare ale AGA au loc cel puțin o dată pe an, în cel mult 5 luni de la încheierea exercițiului financiar, pentru a aproba sau modifica situațiile financiare anuale, a stabili bugetul de venituri și cheltuieli și, după caz, programul de activitate, pe exercițiul financiar următor, respectiv de a aproba strategia propusă de Consiliul de administrație al societății. Societatea este administrată de un *Consiliu de Administrație* format dintr-un număr de nouă administratori executivi și neexecutivi, cu un mandat de 4 ani. Consiliul de Administrație a delegat conducerea executivă a societății unui număr de 3 directori (perioada 2016-2020), din care unul a fost numit *Director General*.

▣ **Contractul de delegare** a gestiunii serviciilor. Unitățile administrativ-teritoriale prin autoritățile administrației publice locale, membre ADI, toate sau o parte acționari OR, delegă împreună, prin ADI, gestiunea serviciilor lor de alimentare cu apă și de canalizare către OR printr-un contract unic de delegare a gestiunii. Astfel, în data de 14 iulie 2009 s-a încheiat Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare între operatorul regional ApaVital SA Iași și Asociația Regională a Serviciilor de Apă Canal – Iași (ARSACIS).

Relația dintre aceste entități este reglementată atât de acte normative în vigoare cât și prin alte documente, respectiv prin statutul ARSACIS, actul constitutiv al OR și Contractul de delegare a gestiunii. Funcția autorităților locale în acest proces se reflectă prin participare la formarea capitalului pe acțiuni al OR, aprobarea Actului Constitutiv al OR și a Actului Constitutiv/Statutul ARSACIS.

Pe lângă autoritățile competente indicate mai sus, o serie de alte autorități sunt implicate, direct sau prin intermediul organismelor lor teritoriale în monitorizarea și supervizarea sectorului de alimentare cu apă și de canalizare. Acestea sunt, în special: Apele Române (de ex. în ceea ce privește eliberarea avizelor și autorizațiilor de gospodărire a apelor pentru captările de apă și deversările de ape din stațiile de epurare a apelor uzate în cursurile de apă, spre a fi redată din nou în natură); Agenția pentru Protecția Mediului cu rol în reglementarea actelor normative (avize și autorizații de mediu), împreună cu Garda de Mediu care deține numai un rol de control a conformității de mediu, ambele din cadrul Ministerului Mediului; Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale (de ex. protecția muncii); Ministerul Sănătății (Impactul asupra sănătății umane prin intermediul Direcțiilor de Sănătate Publică Județene asigură emiterea avizelor și autorizațiilor sanitare de funcționare și Inspecțiile județene de sănătate publică cu rol de control a modului în care sunt respectate cerințele naționale sanitare în domeniul sanitar); Centrul Regional de Sănătate Publică (CRSP) care asigură conformitatea și verificarea cerințelor de certificare a laboratoarelor de control a calității apei potabile de operatorii de servicii Publice și emit agremente tehnice pentru materialele care intra în contact cu apa potabilă; Ministerul Finanțelor Publice (de ex. Audit, raportarea indicatorilor economici prin situații financiare semestriale și anuale, execuții bugetare trimestriale), Direcția de statistică (analiză câștiguri salariale, locuri de muncă vacante).

1.3 Poziția companiei în sectorul de alimentare cu apă din România

Strategia ApaVital are la bază viziunea echipei manageriale asupra perspectiveilor de evoluție ale Societății, fundamentată pe consolidarea proceselor de dezvoltare, modernizare și re tehnologizare inițiate în ultimii ani, având la bază premisa că numai astfel vor putea fi oferite servicii de calitate pentru cetățeni și condiții de muncă decente pentru angajați. În același timp, strategia reflectă politica generală a Consiliului de Administrație și anume aceea de a consolida poziția de lider a ApaVital S.A. în raport cu

celelalte companii de profil similar din România și de a continua să fie un factor de stabilitate pentru angajații săi, pentru familiile acestora și totodată pentru cetățeni.

În ceea ce privește poziția companiei din punct de vedere al tarifelor practicate, acestea se prezintă astfel:

1	Timișoara (LA)	8,33
2	Constanța (LA)	8,33
3	Mureșul	8,33
4	Dej	8,33
5	Alba	8,33
6	Cluj	8,33
7	Arad	8,33
8	Oradea	8,33
9	Cluj Napoca	8,33
10	Cluj Napoca	8,33
11	Cluj Napoca	8,33
12	Cluj Napoca	8,33
13	Cluj Napoca	8,33
14	Cluj Napoca	8,33
15	Cluj Napoca	8,33
16	Cluj Napoca	8,33
17	Cluj Napoca	8,33
18	Cluj Napoca	8,33
19	Cluj Napoca	8,33
20	Cluj Napoca	8,33
21	Cluj Napoca	8,33
22	Cluj Napoca	8,33
23	Cluj Napoca	8,33
24	Cluj Napoca	8,33
25	Cluj Napoca	8,33
26	Cluj Napoca	8,33
27	Cluj Napoca	8,33
28	Cluj Napoca	8,33
29	Cluj Napoca	8,33
30	Cluj Napoca	8,33
31	Cluj Napoca	8,33
32	Cluj Napoca	8,33
33	Cluj Napoca	8,33
34	Cluj Napoca	8,33

Diferențele între tarifele practicate de companiile de apă și canalizare din țară sunt justificate de criterii geografice, economice și tehnologice.

Topografia terenului: pentru zonele cu dealuri, cum este Iașiul, consumul de energie pentru pomparea apei este mai mare, din cauza diferențelor de nivel.

Distanța față de sursa de apă: unele orașe au sursa de apă foarte aproape - chiar în oraș - altele o aduc de la distanță, ceea ce duce la costuri crescute de energie (ex.: distanța dintre Iași și sursa Timișești este de 103 km).

Aria de operare: rețelele întinse de distribuție a apei au costuri mai mari de întreținere (rețeaua de alimentare și aducțiune operată de ApaVital acoperă cea mai mare parte a județului Iași și parțial în județul Neamț și are o lungime de aprox. 3846,06 km).

Volumul de apă consumat: consumul, respectiv vânzarea unor volume mai mari permite practicarea unor tarife mai mici, prin amortizarea unor cheltuieli fixe.

Tehnologiile de tratare: normele europene impun standarde de calitate ce necesită tehnologii moderne, dar costisitoare pentru tratarea apei (incluzând laboratoare performante). ApaVital este, în prezent, una dintre companiile conforme cu normele impuse.

Cap. 2 Cine suntem și ce am realizat în 2019. Viziune pe termen lung



2.1 Echipa managerială. Indicatori de performanță nefinanciari



La nivelul anului 2019, performanțele echipei manageriale sunt reliefate în gradul de îndeplinire a indicatorilor precizați în contractele de mandat și obligațiile asumate prin Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare. Tabloul indicatorilor de performanță economico-financiari prezentați în declarația financiară este întregit cu indicatori de performanță nefinanciari, exprimați cantitativ și raportați la țintele de performanță stabilite în contractul de delegare, contractele de mandat și aprobați anual odată cu bugetul de venituri și cheltuieli.

Nr. crt.	Indicatori de performanță nefinanciari	Conform Contractului de delegare/contractului de mandat/aprobat anual 2019	Realizat 2019	Țintă de performanță 2020
1.	Populația deservită per angajat (loc./salariat)	350	355	346
2.	Apa nefacturată	38%	34,12%	35%

3.	Asigurarea unei durate medii de remediere a avariilor înregistrate în rețelele de apă și canal	≤3	1,01 zile	≤3
4.	Reducerea consumului de energie în procesul de producere, transport și distribuție al apei potabile și de colectare și tratare ale apelor uzate	1,350 Kwh/mc	0,951 KWh/mc	1,350 Kwh/mc
5.	Nivelul investițiilor totale cumulate pe locuitor (Euro/locuitor) – perioada 2009-2019	aprobat anual 352,94	352,83	361,45
6.	Productivitatea fizică a muncii (Producția fizică facturată /Numărul mediu de salariați)	≥33.000	36.754	≥33.000
7.	Gradul de conectare a populației la rețeaua de apă (% din total populație arii de operare deservite)	54,40	54,19	54,12
8.	Gradul de conectare a populației la rețeaua de canalizare (% din total populație arii de operare deservite)	37,60	37,86	37,72
9.	Nivelul de contorizare (%)	99,96	99,94	99,95

1. Populația deservită pe angajat

Indicator	Programat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
Populație deservită	481.300	478.808	491.902
Număr mediu angajați	1.347	1.347	1.422
Populație deserv./angajat	357	355	346

* Ținte de performanță (cf. Hotărârea AGA nr.17/08.09.2014)

INDICATOR	2007	2015	2018	2033
Populația deservita pe angajat	331	350	350	350

Nivel minim: În nici unul dintre anii intermediari nivelul acestui indicator nu va coborî sub valoarea din anul țintă precedent (ex. în perioada 2008-2016 nivelul acestui indicator nu va coborî sub valoarea din anul 2007).

Populația deservită (nr.persoane)

Total locuitori arii operare preluate	Serviciul	Populația deservită		
		Programat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
883.643	Apă	481.300	478.808	491.902
	Canal	332.600	334.552	343.874

2. Apa nefacturată (mc)

Programat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
16.426.050	13.868.455	14.606.643

Apa nefacturată (mc și %)

Indicator	U.M.	Anul		
		2019 - programare	2019 - realizat	2020 - estimare
Apă furnizată	mc	43.226.450	40.646.959	41.768.983
Apă facturată	mc	26.800.400	26.778.504	27.162.340
Apă nefacturată	mc	16.426.050	13.868.455	14.606.643
Coeficient facturat	%	62,00%	65,88%	65,00%
Coeficient nefacturat	%	38,00%	34,12%	35,00%

3. Asigurarea unei durate medii de remediere a avariilor înregistrate în rețelele de apă și canal

AN	Nr. avarii apa	Nr. avarii canal	Nr. total avarii	Nr. zile*avarii	Durata remediere (zile)
2019	10112	8825	18937	19221	1,01

4. Reducerea consumului de energie în procesul de producere, transport și distribuție al apei potabile și de colectare și tratare ale apelor uzate

Indicatorului K1 – consumul specific de energie electrică pe metru cub de apă potabilă și industrială, facturat

AN	KWh	Facturat (m.c.)	KWh / m.c.
2019	25.461.056	26.778.505	0,951

5. Nivelul investițiilor totale cumulate pe locuitor (Euro/locuitor) – perioada 2009-2019

Indicator	U.M.	Valoare
TOTAL investiții, din care:	lei	748.379.538
Interne	lei	185.487.508
Externe	lei	562.892.030
TOTAL Investiții	€	168.936.869

Persoane deservite	pers.	478.808
Investiții cumulate (2009-2019)	€/pers.	352,83

6. Productivitatea fizică a muncii (Producția fizică facturată /Numărul mediu de salariați)

AN	Apa potabilă (mc)	Apa industrială (mc)	Canal epurare (mc)	Epurare (mc)	Total cantitate lunară (mc)	Nr. mediu salariați	Productivitate (mc/sal)
2019	25.812.512	965.992	22.179.009	550.501	49.508.015	1.347	36.754

7. Gradul de conectare a populației la rețeaua de apă (% din total populație arii de operare deservite)

Programat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
54,40%	54,19%	54,12%

8. Gradul de conectare a populației la rețeaua de canalizare (% din total populație arii de operare deservite)

Programat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
37,60%	37,86%	37,72%

9. Nivelul de contorizare (%)

Programat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
99,96%	99,94%	99,95%

Programul de reparații curente. Performanțele sistemelor - analiza uzurii sistemelor preluate/exploatate

Activități programate 2019

Gradul de realizare al programului de reparații curente (clădiri)

Nr. Crt	Sector/Secție	Lucrări planificate (lei, fără TVA)	Lucrări realizate 2019 (lei, fără TVA)	Grad de realizare (%)
T.	TOTAL, din care:	2.479.416,99	2.479.416,99	100
1.	<i>Lucrări începute 2018 și terminate în 2019</i>	1.392.354,90	1.392.354,90	100
2.	Secția Captare – Tratare	299.972,00	299.972,00	100
3.	Secția Distribuție - Canalizare ZMI	240.181,45	240.181,45	100
4.	Serviciu Administrativ	546.908,64	546.908,64	100

Gradul de realizare al programului de revizii și reparații pentru utilaje 2019

Indicator	Reparații planificate	Reparații realizate	Grad de realizare (%)
Număr reparații	1811	1094	60,40%
Valoarea reparațiilor (lei)	8.929.149	5.932.414	66,43%

Activități neprogramate

Intervenții în rețeaua de distribuție

Nr.Crt.	Secție	Număr întreruperi	Durată medie remediere (ore)
T.	TOTAL, din care:	2.174	4,93
1.	Secția Distribuție-Canalizare ZMI	1.317	3,11
2.	Secția Distribuție-Canalizare ZJI	857	7,71

Activitatea investițională

Nivelul investițiilor totale cumulate (interne și externe) pe locuitor (euro/pers.deservită)

Anul 2018	Anul 2019	Estimat 2020
9,79	12,63	17,67

Înlocuiri/extinderi rețele apă/canal realizate și recepționate prin investiții interne în 2019

Nr. Crt.	Aria de operare	Extinderi rețele (metri)		Înlocuiri rețele (metri)	
		APĂ	CANAL	APĂ	CANAL
T.	TOTAL APAVITAL	34.469	4.908	16.996	0
I.1.	ZMI	1.413	4.770	8.037	0
1	Municipiul Iași	310	841	8.037	-
2	Clurea	-	3.929	-	-
3	Holboca	1.103	-	-	-
I.2.	Sector Prut-Bârlad	19.772	0	0	0
4	Comarna	136	-	-	-
5	Țigănași	8.091	-	-	-
6	Vlădeni	11.545	-	-	-
I.3.	Sector Bahlui	9.688	138	4.450	0
7	Târgu Frumos	-	138	-	-
8	Cotnari	-	-	4.450	-
9	Deleni	5.682	-	-	-
10	Scobinți	4.006	-	-	-
I.4.	Sector Siret	3.596	0	4.509	0
11	Municipiul Pașcani	-	-	4.509	-
12	Alexandru Ioan Cuza	3.596	-	-	-

2.2 Identitatea societății. Politici și strategii



Viziunea și identitatea societății - este expresia valorilor social-economice care stau la baza obiectivelor strategice ale Societății, respectiv:

A. Responsabilitate și respect "Știm ce importanță are apa în menținerea și dezvoltarea vieții. De aceea ne asumăm responsabilitățile zilnice în furnizarea apei potabile fiecărui cetățean din zona de operare. Suntem concentrați pe calitatea apei și pe modul în care apa satisface nevoile tuturor și fiecăruia în parte. Ne interesează în permanență cum luăm apa din circuitul natural și apoi cum o redăm naturii."

B. Grijă față de client "Am învățat să ascultăm oamenii și să le anticipăm nevoile. Știm că nevoia de apă este permanentă. De aceea depunem eforturi ca apa potabilă să nu lipsească nimănui. Suntem într-un dialog permanent cu clienții noștri cărora le împărtășim realizările noastre."

C. Performanță și dezvoltare "Facem tot ceea ce știm mai bine ca ApaVital să continue să se dezvolte și să ofere servicii utile clienților săi. Performanța noastră se bazează pe organizare, pe dedicație și pe talent. Angajamentul nostru pentru dezvoltare se traduce în servicii mai bune în alimentarea cu apă potabilă, canalizare și epurare."

D. Spirit de echipă "Spiritul de echipă este fundamental în cultura ApaVital. Lucrul în care echipa face ca performanța să fie mai vizibilă. Angajații ApaVital sunt mândri că fac parte din echipa unde sunt respectate și apreciate onestitatea, talentul, angajamentul și hărnicia."

"Ne bazăm pe respectarea tradițiilor, promovând în același timp valorile civilizației moderne. Este ecuația simplă a respectului față de client, față de mediul înconjurător și față de noi înșine".



Declarația misiunii

În corelare cu misiunea fundamentală a organizației, se urmărește pe de-o parte continuarea demersurilor de modernizare și re tehnologizare a Societății, în vederea furnizării unor servicii de calitate superioară pentru consumatori, respectiv a unor condiții de muncă adecvate pentru angajații societății, iar pe de altă parte, armonizarea practicilor manageriale și de administrare cu principiile guvernantei corporative elaborate de către Organizația pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (OECD). În lumina acestor principii, ApaVital S.A. se angajează să implementeze o serie de direcții strategice de

acțiune, prin care se va asigura integrarea instrumentarului managerial specific guvernantei corporative în practicile manageriale curente la nivelul Societății.

"Furnizarea continuă a serviciilor de alimentare cu apă, canalizare și epurare, către toți consumatorii, respectând, cu rigurozitate, indicatorii de calitate și eficiență."

Obiective strategice

Se urmărește continuarea liniei de dezvoltare a Societății prin consolidarea obiectivelor pe care ApaVital S.A. și le-a asumat în raport cu stakeholderii săi, reflectând atât valorile Societății, cât și țintele generale de performanță economică, după cum urmează:

O.S.1. Întreținerea continuă și supravegherea atentă a sistemului de alimentare cu apă potabilă, a sistemului de colectare a apelor reziduale și a sistemului de epurare, având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă.

O.S.2. Furnizarea apei potabile la parametri de potabilitate impuși de normativele în vigoare.

O.S.3. Colectarea tuturor apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora și tratarea nămolurilor, cu respectarea standardelor naționale și europene de calitate.

O.S.4. Monitorizarea permanentă a costurilor de operare și reducerea acestora folosind inovația aplicată.

O.S.5. Obținerea unei marje optimale de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a Societății, cât și rambursarea creditelor și stimularea personalului.

O.S.6. Extinderea în regiunea Moldovei a serviciilor furnizate de societate.

O.S.7. Dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților.

O.S.8. Aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu.

O.S.9. Elaborarea și implementarea politicilor de responsabilitate socială.

O.S.10. Asigurarea securității și sănătății angajaților ApaVital.



Politicile de dezvoltare ale societății și rezultatul acestora.

Strategii

La nivelul ApaVital S.A. există o **Strategie de Dezvoltare** ce structurează liniile directoare, obiectivele, opțiunile strategice, căile de acțiune, resursele, termenele și elementele de monitorizare care susțin dezvoltarea companiei. Activitatea operatorului a avut în vedere implementarea Planului de Administrare, a Planului de Management și a politicilor de dezvoltare la nivel de arie funcțională. Strategia de dezvoltare este completată cu Planul de afaceri al ApaVital S.A. care oferă o viziune strategică de dezvoltare viitoare.

Direcțiile de dezvoltare ale ApaVital S.A. au la bază principiile guvernanței corporative, care statuează o atitudine responsabilă, profesionistă și etică a companiei în raport cu principalii săi stakeholderi. Atât echipa de administrare cât și cea managerială intenționează ca Societatea să se mențină ca o organizație profesionistă, competitivă și aliniată din punct de vedere al practicilor manageriale la cerințele și standardele de calitate ale Uniunii Europene. Pornind de la acest deziderat, ariile strategice de activitate ale societății sunt reprezentate de activitatea de producție (care generează practic valoarea adăugată pentru societate și contribuie la menținerea credibilității acesteia) și activitatea de investiții ca unică modalitate de a asigura paritatea competitivă cu companiile care operează pe piața de profil. Un obiectiv strategic al ApaVital S.A. este de a atrage noi fonduri direcționate către modernizarea companiei, creând astfel noi locuri de muncă, noi perspective de dezvoltare profesională și noi standarde de calitate pentru serviciile prestate.



ApaVital S.A. își propune continuarea demersurilor de transparentizare și optimizare a relației generale cu **stakeholderii societății**, referindu-ne atât la **stakeholderii interni** (Adunarea Generală a Acționarilor, Consiliul de Administrație, salariați) cât și cei **externi** (consumatori, furnizori, organisme de reglementare, asociații patronale și profesionale, administrația publică și factorii legislativi, organisme finanțatoare etc.). De asemenea, operatorul acordă o atenție sporită relațiilor cu consumatorii și relațiilor cu angajații, ca principale categorii de stakeholderi care determină, respectiv condiționează performanțele economice și manageriale ale societății.

ApaVital S.A. dispune de un **sistem de control intern managerial** a cărui concepere și aplicare permite conducerii executive și consiliului de administrație să furnizeze o asigurare rezonabilă că fondurile gestionate în scopul îndeplinirii obiectivelor generale și specifice au fost utilizate în "condiții de legalitate, regularitate, eficacitate, eficiență și economicitate." (extras din Raportul directorului general asupra sistemului de control intern managerial la data de 31 decembrie 2019).

Încă din anul 2003, ApaVital S.A. a implementat și menține un sistem integrat de management bazat pe standarde internaționale, certificat de SRAC - Societatea Română pentru Asigurarea Calitatii (liderul pieței de certificare și evaluare a conformității din România de peste 20 de ani și unul dintre organismele importante din Europa Centrală și de Est), care este acreditată RENAR (Asociația de Acreditare din România - RENAR, după cum urmează:

Sistem de management al calității conform cerințelor din standardul național SR EN ISO 9001 : 2015

Sistem de management de mediu conform cerințelor din standardul național SR EN ISO 14001 : 2015

Sistem de management al sănătății și securității ocupaționale conform cerințelor din standardul național SR EN ISO 18001 : 2007

Sistem de management al siguranței alimentului conform cerințelor din standardul național SR EN ISO 22000 : 2005

Sistem de management al securității informațiilor conform cerințelor din standardul național SR EN ISO 27001 : 2013

Sistem de management al responsabilității sociale conform standardului național SA 8000 : 2014 (în curs de implementare și certificare)

Sistem de management conform standardului național SR ISO IEC 17025 : 2005 pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări în cadrul Laboratorului de Apă Potabilă și Laboratorului de Apă Uzată ale ApaVital S.A.

Pentru punerea în aplicare a acestor politici, Directorul general a emis la data de 9 mai 2018:

**DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII
OCUPAȚIONALE, SECURITĂȚII INFORMAȚIEI, SIGURANȚEI ALIMENTULUI ȘI
RESPONSABILITĂȚII SOCIALE**

Această declarație de politică prezintă principiile generale pe care se bazează activitățile desfășurate de ApaVital în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale, securității informației, siguranței alimentului și responsabilității sociale, precum și obiectivele asumate de managementul societății, pentru asigurarea satisfacției clienților, ca operator regional al ARSACIS (Asociația Regională a Serviciilor Apă Canal Iași) pentru serviciile publice de alimentare cu apă, canalizare, epurare prestate în toate arile de operare din județele Iași și Neamț.

Pentru a derula programe și proiecte de responsabilitate socială și dezvoltare comunitară, cu accent pe educație, ecologie, dezvoltare urbană, caritate, semnalăm înființarea în anul 2018 a Asociației ACVO. O parte însemnată a proiectelor este canalizată în beneficiul adolescenților și va fi dezvoltată împreună cu ei, prin intermediul unei organizații de tineret proprii.

Directorul General al ApaVital se angajează:



Să întreprindă acțiunile necesare îmbunătățirii continue a Sistemului de Management Integrat (SMI) în condițiile orientării către client, respectând cu rigurozitate cerințele legale și reglementările în domeniu, inclusiv cele legate de protecția datelor cu caracter personal.



Să aloce resursele financiare, materiale și umane, necesare diminuării impactului asupra mediului și prevenirii poluărilor de orice natură.



Să asigure suportul necesar echipei cu responsabilități în cadrul sistemului de management integrat și a responsabilului cu protecția datelor (RPD).



Să se asigure de îndeplinirea, în detaliu, a obiectivelor societății, atât în privința respectării standardelor de calitate aplicate și reglementate, cât și în privința depășirii așteptărilor clienților.



Să asigure respectarea cerințelor Standardului SA8000® (responsabilitate socială) privind toate cele opt elemente ale sale: munca prestată de copii, munca forțată și obligatorie, sănătate și securitate, libertatea de asociere și dreptul la negociere colectivă, discriminarea, practice disciplinare, programul de lucru, salarizare.



Să analizeze periodic aceasta politică, din punct de vedere al adecvării ei și în temeiul angajamentului de îmbunătățire continuă, de performanță socială, precum și ținând cont de schimbările care pot surveni în plan legislativ, organizațional, concurențial.

În acest scop a fost desemnat un Reprezentant al Sistemului de Management Integrat, cu responsabilități în asigurarea implementării și îmbunătățirii sistemului. Acesta asigură și relația la vârf cu clienții, furnizorii, asociația și alte părți interesate, fiind disponibil în probleme legate de calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, securitatea informației și siguranța alimentului.

Politicile generale de administrare a relației cu stakeholderii



O atenție deosebită este acordată de conducerea ApaVital S.A în direcția reglementării relațiilor cu stakeholderii, în sensul respectării principiilor guvernanței corporative reglementate prin O.U.G. nr. 109/2011, implementând astfel un set de **măsuri de comunicare cu stakeholderii și de asigurare a transparenței**

procesului de management. În ceea ce privește principiile generale de administrare eficientă a relației generale cu stakeholderii, se evidențiază următoarele măsuri de optimizare:

Politici	Principii	Măsuri	Rezultate
Politicile generale de administrare a relației cu stakeholderii	Asigurarea accesului direct la informație	Furnizarea de către societate către toate părțile interesate, a unor informații de interes general complete și corecte cu privire la situația financiară și rezultatele economice ale societății, cu privire la obiectivele de dezvoltare ale societății și la strategia acesteia.	Îmbunătățirea dialogului cu cetățenii, sporirea vizibilității societății și a volumului de informații destinate stakeholderilor prin intermediul mass-media.
	Corectitudine	Supunerea anuală a societății la un audit financiar extern, independent și obiectiv.	Confirmarea veridicității situației economice și financiare a societății.
	Transparență și comunicare	Înaintarea semestrială de către Consiliul de Administrație a unui raport de activitate Adunării Generale a Asociațiilor utilizat ca instrument de monitorizarea a	Informarea acționarilor cu privire la ședințele Adunării Generale a Asociațiilor

Politici	Principii	Măsuri	Rezultate
		gradului de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin planul de administrare	
	Implicare activă	Acționarii vor fi consultați cu privire la schemele de compensare practicate în cazul disponibilizărilor sau în cazul situațiilor prevăzute de lege	Participarea acționarilor la actul decizional

Politicele generale de administrare a relației cu consumatorii

Politici	Principii	Măsuri	Rezultate
Politicele generale de administrare a relației cu consumatorii	Sporirea calității serviciilor prestate	Scăderea duratei medii de remediere a avarilor. Realizarea investițiilor în infrastructura de alimentare cu apă și de canalizare.	Îmbunătățirea succesivă a indicatorilor de performanță. Continuarea proceselor de extindere și de modernizare a infrastructurii de alimentare cu apă și de canalizare.
	Transparentizarea fluxurilor comunicaționale	Asigurarea unui program de audiențe săptămânale cu directorii societății. Asigurarea unui program permanent de comunicare cu consumatorii prin intermediul Serviciului Marketing Relații cu Publicul.	Sporirea vizibilității societății în mass-media. Lărgirea numărului de canale de comunicare cu consumatorii, inclusiv prin intermediul web-site-ului / e-mail-ului.
	Conștientizare și implicare	Organizarea de campanii în școlile din mediul rural ce au scop promovarea avantajelor și bransării la rețeaua de alimentare cu apă și racordării la canalizare, fiind scoase în evidență aspecte de natură sanitară.	Creșterea numărului de consumatori în rețeaua de furnizare a serviciilor de alimentare cu apă, pe fondul extinderii infrastructurii și/sau preluării unor noi localități în administrare din punct de vedere al serviciilor de alimentare cu apă și canalizare.
	Soluționarea promptă a reclamațiilor	Respectarea în continuare a nivelurilor de servicii privind soluționarea reclamațiilor/petițiilor formulate de clienți, cu privire la facturi, consumuri etc., precum și cu privire la activitatea de înlocuire a contoarelor,	Asigurarea unui nivel optim al ratei de soluționare a reclamațiilor, precum și al vitezei de răspuns la reclamații/petiții, în scopul de a asigura creșterea nivelului de satisfacție al consumatorului
	Confidențialitate	Efectuarea tuturor demersurilor legale pentru funcționarea societății ca operator de date cu caracter personal.	Realizarea unei politici de respectare a confidențialității datelor cu caracter personal ale consumatorilor,

Politicele generale de administrare a relației cu salariați

Politici	Principii	Măsuri	Rezultate
Politicele generale de administrare a relației cu salariați	Stabilitate și motivare	Mentținerea și dezvoltarea sistemului de stimulente și beneficii extrasalariale pentru angajați. Aplicarea sistemelor de motivare /recompensare a salariaților performanți.	Evitarea fluctuațiilor de personal și a transferurilor nejustificate în cadrul diferitelor departamente ale societății.
	Consolidarea spiritului de echipă	Constituirea unor echipe mixte care să desfășoare anumite activități la nivelul societății (ex: evaluarea profesională, inventarierea patrimoniului, etc.). Organizarea competițiilor sportive de echipă.	Crearea unui mediu de lucru plăcut pentru cultivarea unor valori de succes în rândul angajaților.
	Armonizarea intereselor	Întâlniri periodice între administratori și sindicat	Climat de echilibru între sindicat și patronat.
	Tratament nediscriminatoriu	Adoptarea măsurilor necesare pentru transparentizarea modului de organizare a concursurilor pentru ocuparea posturilor vacante din interiorul societății. Mentținerea și dezvoltarea sistemului de evaluare profesională obiectiv nediscriminatoriu, pe bază căruia se asigură șanse egale și condiții similare pentru tot personalul existent la nivelul societății.	Crearea unui climat de încredere, orientat spre valori umanist - încurajatoare.



Protecția datelor cu caracter personal

Compania ApaVital își asumă obligația respectării confidențialității datelor cu caracter personal, atât ale clienților, cât și ale angajaților, în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 679/27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Conform Capitolului III al acestui regulament, persoanele fizice beneficiază, cu anumite restricții, de următoarele drepturi: accesul la datele cu caracter personal proprii, rectificarea sau ștergerea acestora, restricționarea prelucrării sau a dreptului de a se opune prelucrării, precum și dreptul la portabilitatea datelor, în condițiile respectării

prevederilor ce constituie temei legal pentru prelucrarea datelor. Astfel a fost desemnat un Responsabil cu Protecția Datelor, cu responsabilități în implementarea și menținerea cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal. Acesta asigură relația cu Autoritatea Națională de Supraveghere a Datelor cu Caracter Personal și cu persoanele vizate în vederea respectării drepturilor acestora.



Managementul riscurilor

Managementul riscurilor reprezintă un proces complex de identificare, analiză și răspuns la posibile riscuri ale societății, printr-o abordare științifică, care utilizează resurse materiale, financiare și umane pentru atingerea obiectivelor, vizând reducerea expunerii la pierderi. În cadrul companiei a fost organizat și implementat un proces de management al riscurilor adaptat dimensiunii, complexității și mediului specific în care își desfășoară activitatea, în vederea identificării tuturor surselor posibile de risc și pentru diminuarea sau eliminarea probabilității și impactului riscurilor. Acest demers a fost menit să faciliteze realizarea și în anul 2019 a obiectivelor societății comerciale în condiții de economicitate, eficiență și eficacitate.

Pentru asigurarea unui management eficient al riscurilor la toate nivelurile companiei, au fost desemnați la nivelul acestora câte un responsabil cu riscurile, persoană care consiliază personalul din cadrul compartimentelor și asistă conducătorii acestora în procesul de gestionare al riscurilor.

La nivelul compartimentelor au fost stabilite, la nivelul fiecărui compartiment, vulnerabilitățile și amenințările (denumite generic „riscuri”) care pot afecta atingerea obiectivelor specifice sau pot conduce la săvârșirea unor fapte de corupție și fraude; riscurile au fost evaluate prin estimarea probabilității de materializare și a impactului asupra obiectivelor specifice în cazul în care aceste riscuri se realizează; riscurile au fost apoi ierarhizate și prioritizate în funcție de toleranța la risc a companiei; a fost stabilită strategia de gestionare a riscurilor (răspunsul la risc) prin identificarea celor mai adecvate modalități de tratare a riscurilor, inclusiv prin măsuri de control.

În mod corespunzător, au fost revizuite *Registrele de riscuri*, documente ce reprezintă sintezele datelor, informațiilor și deciziilor luate de fiecare conducător de compartiment în cadrul procesului de management al riscurilor.

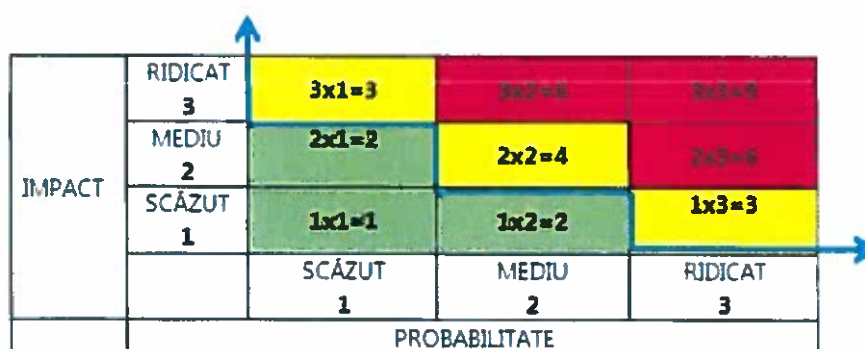
În *Raportul asupra sistemului de control intern managerial la data de 31.12.2019*, Directorul general a apreciat că acest sistem cuprinde mecanisme de control adecvate,

iar aplicarea măsurilor privind creșterea eficacității acestuia are la bază evaluarea corectă a riscurilor.

Principalele riscuri aferente operațiunilor societății

În ceea ce privește factorii de risc ai implementării Strategiei de Dezvoltare prin operaționalizarea opțiunilor strategice, a fost adoptată o abordare proactivă, ce vizează identificarea și gestionarea riscurilor semnificative asociate obiectivelor companiei. Reducerea expunerii la amenințările/vulnerabilitățile prezente în cadrul activităților curente sau, cel puțin, conștientizarea lor sunt de natură să maximizeze probabilitatea de îndeplinire a țințelor asumate. Abordarea proactivă asigură managementului existența unei capacități de reacție, fiind pregătit să întâmpine consecințele manifestării riscurilor identificate.

Limita de toleranță la risc, adică nivelul de expunere la risc la nivelul companiei, pe anul 2019, asumat de conducerea acesteia s-a situat sub valoarea 3 obținută în procesul de evaluare (adică pe granița trasată cu linie albastră în figura de mai jos).



IMPACT	RIDICAT 3	3x1=3	3x2=6	3x3=9
	MEDIU 2	2x1=2	2x2=4	2x3=6
	SCĂZUT 1	1x1=1	1x2=2	1x3=3
		SCĂZUT 1	MEDIU 2	RIDICAT 3
		PROBABILITATE		

Profilul de risc analizat și avizat al companiei este conceput ca un tabel ce cuprinde o evaluare generală documentată și prioritarizată a gamei de riscuri specifice identificate, cu care se confruntă compania.

Riscurile identificate, în ordinea descrescătoare a impactului sunt:

Riscul de mediu –include: protejarea resurselor de apă, impactul asupra sănătății umane dar și păstrarea biodiversității și calității mediului. În orice moment pot apărea incidente de poluare sau daune aduse mediului, iar din punctul de vedere al reglementărilor europene, ultimul deceniu a fost martor la o înăsprire a cadrului de reglementare privind mediul. Numim aceste incidente „situații de criză”;

Riscul de imagine – ca orice altă organizație și compania ApaVital se poate confrunta cu o situație de criză, în măsură să pună în pericol funcționarea ei normală și reputația de

care se bucură în comunitatea pe care o deservește. Acest risc este gestionat corect din punct de vedere al comunicării;

Riscul financiar – este luat în calcul ori de câte ori se apelează la împrumuturi care implică cheltuieli financiare pentru plata datoriilor (dobânzi) și influențează rentabilitatea. Acest risc se manifestă prin sensibilitatea rezultatului net la variațiile rezultatului exploatării;

Riscul de exploatare – este legat de structura costurilor de exploatare și depinde în mod direct de ponderea mai mare sau mai mică a cheltuielilor fixe în totalul cheltuielilor;

Riscuri IT – este legat de breșele de securitate în aria serverelor și a stațiilor de lucru, în perimetrului rețelei, al comunicației în rețea, aplicațiilor și datelor.

Apreciem că riscurile inerente se situează la niveluri scăzute sau moderate, apreciindu-se că cele mai importante provin din mediul extern organizației (factori de natură legislativă, în special) sau din disponibilitatea resurselor financiare și materiale.

Strategia de marketing. Relația cu clienții



Activitatea de marketing, având ca principale direcții promovarea și relațiile cu clienții reprezintă în cadrul unei societăți comerciale un indicator al importanței acordată de către managementul de nivel superior al societății proceselor de comunicare și informare a stakeholderilor interni sau externi ai organizației cu privire la principalele evenimente care marchează activitatea curentă a acesteia. Aceasta este strâns legată de o altă componentă principală a activității de marketing, și anume de imaginea și brandul societății. La nivelul companiei ApaVital, activitatea de marketing are ca scop asigurarea și menținerea unei imagini unitare a societății, în raport cu politica generală a acesteia prin îndeplinirea acțiunilor de comunicare internă și externă și prin informarea publicului larg cu privire la evenimentele speciale din activitatea organizației, precum și implicarea în nevoile comunității prin implementarea acțiunilor de responsabilitate socială.

Având în vedere principiile care guvernează activitatea companiei ApaVital, Strategia de Dezvoltare 2018-2022 prevede conturarea și aplicarea următoarelor obiective tactice, derivate din strategia globală a Societății, vizând activitatea de relații publice:

- ☐ Promovarea abordării centrate pe client, drept premisă a îmbunătățirii calității serviciilor furnizate.
- ☐ Obținerea unui feed-back prin sondaje de măsurare a satisfacției clienților. În urma sondajului realizat de către ApaVital, prin intermediul IRES (Institutul Român pentru Evaluare și Strategie), în intervalul 25.11.2019-27.11.2019, în rândul clienților persoane

fizice din Zona Metropolitană Iași și Zona Județeană Iași (numărul de respondenți = 1.353), s-au înregistrat următoarele aspecte relevante:

- Gradul de mulțumire a intervievaților cu privire la serviciile evaluate nu variază foarte mult între categoriile variabilelor socio-demografice pentru care s-au realizat asocieri, astfel că în proporții de aproximativ 90% sunt foarte mulțumiți și mulțumiți atât bărbații, cât și femeile, indiferent de vârstă, școlaritate sau mediul de rezidență (urban vs. rural).
- Majoritatea intervievaților nu reclamă probleme cu presiunea apei, astfel că 89% dintre ei sunt foarte mulțumiți sau mulțumiți de acest aspect. O părere favorabilă o au și despre continuitatea furnizării apei potabile, procentul pentru respectivele categorii de răspuns fiind în ușoară creștere (91%). La nivel de orașe, se păstrează un grad de mulțumire destul de ridicat, mai puțin mulțumiți de presiunea apei fiind cei din Târgu Frumos (18%) sau Podu Iloaiei (23%), iar de continuitatea acesteia, locuitorii din Pașcani (22%). Există câteva diferențe în percepția serviciilor evaluate sub aspectul unor variabile socio-demografice, astfel că bărbații sunt mai nemulțumiți comparativ cu femeile, iar cei cu vârsta până în 50 de ani în mai mare măsură decât ceilalți.
- Întrebați despre ritmul de modernizare a infrastructurii apei din localitatea de care aparțin, 69% au afirmat că sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți, iar 24% dintre ei se declară nemulțumiți sau foarte nemulțumiți. Din analizele realizate reiese că bărbații sunt mai puțin mulțumiți decât femeile de ritmul de modernizare a infrastructurii apei, respectiv nemulțumirea este mai ridicată pentru cei cu vârsta până în 51 de ani, cu studii superioare și care locuiesc în mediul urban. În schimb, despre ritmul de modernizare a infrastructurii de canalizare își declară satisfacția 58% dintre indivizi, iar 34% afirmă că nu sunt „destul de” sau „foarte nemulțumiți”. Sub aspectul categoriilor demografice, gradul de mulțumire al respondenților se păstrează în trendul celor menționate anterior.
- Pentru 72% dintre respondenți, tariful utilizat de compania de apă este unul mulțumitor, însă mai puțin pentru alți 25%. La nivel de subșantion, ponderea celor care sunt destul de nemulțumiți sau foarte nemulțumiți este mai ridicată mai ales în cazul orașelor Hârlău (61%), Pașcani (36%) și Iași (33%).
- Înțelegerea permanentă a nevoilor clientului și reconsiderarea continuă a serviciilor furnizate și a proceselor, din această perspectivă.
- Asigurarea unei transparențe ridicate a proceselor asociate serviciilor, ca mijloc de implementare a principiilor guvernantei corporative, în conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 109/2011 și a Legii accesului la informații publice nr.544/2001.

- Utilizarea continuă a marketing-ului de acceptare a prețurilor, în scopul de a conștientiza populația cu privire la faptul că tarifele aplicate de compania ApaVital sunt justificate atât prin costurile de operare, cât și prin raportare la alte elemente de referință privind prețul apei, în general.
- Continuarea procesului de educare a comportamentului ecologic al clienților, cu impact indirect asupra reducerii cheltuielilor de exploatare.
- Promovarea acțiunilor de responsabilitate socială.
- Asigurarea unui nivel optim al ratei de soluționare a reclamațiilor, precum și al vitezei de răspuns la reclamații/petiții, în scopul de a asigura creșterea nivelului de satisfacție al consumatorului.
- Continuarea procesului de optimizare a activității call-center-ului Societății, prin îmbunătățirea timpilor medii de răspuns la apeluri, a numărului de solicitări preluate de un operator de relații cu publicul și prin reducerea ratei de abandon a clienților în convorbirile telefonice.
- Asigurarea și dezvoltarea proceselor interne, care să creeze cetățeanului posibilitatea transmiterii de reclamații inclusiv prin audiențe.
- Diversificarea canalelor de contact sau de transmitere a mesajelor, în special cele electronice, precum și intensificarea folosirii Facebook pentru diseminarea informației.



Politica de achiziții

Având în vedere principiile care guvernează activitatea companiei ApaVital, Strategia de Dezvoltare 2018-2022 prevede conturarea și aplicarea următoarelor obiective tactice, derivate din strategia globală a Societății, privind activitățile de achiziții:

- Fluidizarea procesului de producție, prin asigurarea în timp util și la standardele de calitate impuse, a tuturor materialelor și materiilor prime necesare unităților ierarhice.
- Asigurarea respectării Strategiei anuale a achizițiilor sectoriale și a Planului anual al achizițiilor sectoriale.
- Desfășurarea tuturor procedurilor de achiziții publice cu respectarea riguroasă a legislației în vigoare.

ApaVital a primit certificatul care atestă că aplică cele mai bune practici și desfășoară activități conforme în domeniul achizițiilor publice, certificarea fiind acordată de Chartered Institute of Purchasing and Supply (CIPS), instituție profesională recunoscută pe plan internațional pentru cea mai bună practică în materie de proceduri de achiziții.

Aspecte privind impactul asupra mediului



Activitatea de bază a societății constă în asigurarea serviciilor de alimentare cu apă, canalizare și epurare ape uzate către toți consumatorii respectând, cu rigurozitate, indicatorii de calitate și eficiență.

Desfășurarea activității serviciilor de apă și canalizare se realizează în astfel de condiții încât să se poată atinge următoarele obiective, cu rol în protecția mediului, pentru care ApaVital S.A. deține autorizații de mediu și

gospodărire a apelor, emise de autoritățile locale de protecția mediului - Agenția pentru Protecția Mediului Iași și Agenția pentru Protecția Mediului Neamț și administrarea eficientă a resurselor naturale de apă prin Administrația Națională Apele Române, Administrația Bazinală de Apă Prut Bârlad și Administrația Bazinală de Apă Siret, care urmăresc în ansamblu:

- îmbunătățirea cerințelor de viață ale cetățenilor;
- realizarea unei infrastructuri edilitare în spiritul protecției resurselor naturale;
- dezvoltarea durabilă a serviciilor;
- protecția mediului;
- economisirea apei, reducerea pierderilor la utilizatori și în rețelele de distribuție, utilizarea eficientă a apei;
- îmbunătățirea calității apei prin reducerea poluanților deversați în mediul acvatic.

În prezent ApaVital deține Licența de operare clasa 1 pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr. 3572/01.02.2016, conform Ordinului nr. 404/29.08.2019 emis de președintele ANRSC.

Pentru monitorizarea factorilor de mediu pentru apa potabilă și ape epurate ApaVital S.A. deține următoarele laboratoare:

- Laborator Analize Ape Uzate Acreditat de RENAR,

- Laborator Apă Potabilă certificat de Ministerul Sănătății, privind monitorizarea de control a apei potabile,
- Laborator de metrologie autorizat de Biroul Român de Metrologie Legală pentru verificările metrologice,
- ApaVital este atestată pentru întocmirea studiilor și a documentațiilor de gospodărire a apelor de Ministerul Mediului și Schimbărilor Climatice din România.

În conformitate cu prevederile autorizațiilor de mediu, anual se transmit autorităților de mediu județene, rapoarte de mediu în care sunt prezentate situația calitativă a apei potabile, a emisiilor și imisiilor de poluanți în mediu, funcționarea instalațiilor de epurare, gestionarea deșeurilor generate din activitățile reglementate (cod CAEN 3600 – Captarea și tratarea apei și CAEN 3700 – Canalizarea și epurarea apelor uzate), precum și alte aspecte de mediu.

Pentru anul 2019 au fost întocmite și transmise la autoritatea de mediu rapoarte, care demonstrează prin analize de laborator impactul activităților asupra mediului și sănătății umane:

- **Raport anual de mediu** privind sistemul de alimentare cu apă, canalizare și ape uzate epurate și meteorice pentru municipiul Iași și comunele limitrofe: Aroneanu, Bârnova, Tămeștii, Holboca, Ciurea, Valea Lupului și Miroslava nr 7079 din 10.02.2020, înregistrat la Agenția pentru Protecția Mediului Iași cu nr.1393 din 12.03.2020;
- **Raport anual de mediu** privind activitățile de captare, tratare și distribuție a apei, colectare și tratare a apelor uzate în municipiul Pașcani și localitățile arondate nr. 12744 din 09.03.2020, înregistrat la Agenția pentru Protecția Mediului Iași cu nr. 2686 din 12.03.2020;
- **Raport anual de mediu** privind activitățile de captare, tratare și distribuție a apei, colectare și tratare a apelor uzate în orașul Hârlău și comunele limitrofe Scobinți, Deleni și Ceplenita nr. 13374 din 11.03.2020, înregistrat electronic la Agenția pentru Protecția Mediului Iași;
- **Raport anual de mediu** privind activitățile de captare, tratare și distribuție a apei, colectare și tratare a apelor uzate în orașul Târgu Frumos și comunele limitrofe Ioni Neculce și Balș nr.13852 din 13.03.2020, înregistrat electronic la Agenția pentru Protecția Mediului Iași.

De asemenea, anual se transmite la Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare „Raportul anual social și de mediu” (raportul pentru anul 2019).

- **Raport anual** calitate apă potabilă furnizată în zonele de aprovizionare mari - pentru Direcția de Sănătate Publică Iași, respectiv Ministerul Sănătății;
- **Raport anual** calitate apă potabilă furnizată în zonele de aprovizionare mici - pentru Direcția de Sănătate Publică Iași, respectiv Ministerul Sănătății;
- **Raport Anual Județean** privind calitatea apei potabile distribuite în județul Iași, în sistem centralizat pentru Direcția de Sănătate Publică Iași.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 121/2014 a eficienței energiei, ApaVital S.A. raportează anual – către A.N.R.E. – date statistice de consum de energie la nivelul anului anterior, cuprinse în următoarele documente tip :

- Declarația de consum total anual de energie pentru anul 2019, nr. 12709 / 09.03.2020,
- Chestionarul de analiza energetică pentru anul 2019, nr. 12709/ 09.03.2020.

Totodată, către Institutul National de Statistica s-a transmis Formularul E01 – Resursele energetice și utilizarea acestora în anul 2019, cu nr. 12366 / 06.03.2020.

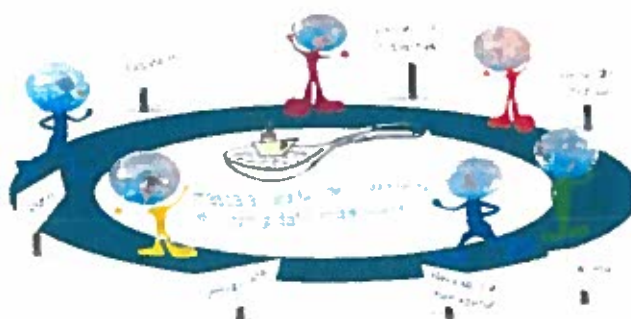
Compania ApaVital este implicată în reducerea semnificativă a consumului de energie, aceasta constituind și o „pârghie” prin care putem contribui în mod activ la protecția climei. În cadrul programului nostru de optimizare a eficienței energetice este inclus și capacitatea de a produce energie electrică prin forțe proprii, într-un mod ecologic, prin instalarea unui parc solar fotovoltaic cu o putere instalată totală de aproximativ 0,85 MWp, astfel beneficiind implicit și de avantajele Legii nr.139/2010 pentru modificarea Legii nr.220/2008 privind stimularea producerii de energie din surse regenerabile.

Conformarea cu calitatea apei potabile (%)

Estimat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
99,00%	97,30%	98,00%

Conformarea cu calitatea apei uzate (%)

Estimat 2019	Realizat 2019	Estimat 2020
95,00%	94,62%	95,00%



2.3 Capitalul uman

Structura organizatorică a ApaVital S.A. este flexibilă și modernă, capabilă să răspundă provocărilor mediului concurențial în care își desfășoară activitatea Societatea și totodată permite exercitarea unor procese și relații de management eficiente și eficace.

Sistemul de management și relația cu

angajații

Strategia resurselor umane din cadrul societății se bazează pe asigurarea performanței, aprecierii și responsabilității împreună cu spiritul de echipă. Îndeplinirea misiunii și continuarea procesului de dezvoltare depind într-o măsură decisivă de experiența, angajamentul și motivația angajaților.

Viziunea de management a Societății este focalizată pe respectarea următoarelor principii generale de management și de asigurare a raționalității structurii organizatorice, apreciate ca fiind o premisă a maximizării eficienței și eficacității ApaVital S.A. și anume:

1. **Principiul managementului participativ.** Un principiu care exprimă, din punctul de vedere al structurii organizatorice, necesitatea creării și asigurării funcționării, formale sau informale, a organismelor de management participativ în cadrul ApaVital S.A.
2. **Principiul supremației obiectivelor.** Conform căruia, fiecare subdiviziune organizatorică a ApaVital S.A. trebuie să servească atingerii unor obiective judicios și precis determinate. Corespunzător obiectivelor se stabilește ierarhia și dimensiunile subdiviziunilor organizatorice, ceea ce duce la concentrarea principalelor resurse umane din Societate în sectoarele de muncă cele mai importante.
3. **Principiul unității de decizie și acțiune.** Conform acestui principiu, ierarhizarea subdiviziunilor organizatorice este astfel efectuată încât fiecare titular al unui post de conducere sau execuție și fiecare compartiment este subordonat nemijlocit unui singur șef. În practică, aceasta înseamnă că toate deciziile și dispozițiile privind realizarea sarcinilor atribuite unui lucrător provin de la șeful acestuia, care poartă răspunderea finală pentru îndeplinirea obiectivelor respectivei subdiviziuni organizatorice.

4. *Principiul apropierei managementului de execuție.* Acest principiu exprimă în esență necesitatea reducerii numărului de niveluri ierarhice la minim. O structură simplă, cu un număr mic de niveluri ierarhice asigură reducerea distanței dintre posturile de conducere și cele de execuție, transmiterea rapidă și nedeformată a deciziilor în sens descendent, a informațiilor necesare luării deciziilor și controlului în sens ascendent, favorizează practicarea managementului participativ.

5. *Principiul interdependenței minime.* În baza acestui principiu, stabilirea obiectivelor derivate specifice și individuale a sarcinilor, competențelor și responsabilităților subdiviziunilor organizatorice este astfel efectuată încât se reduce la minim dependența dintre ele. Cu cât dependența dintre posturi și compartimente este mai mare, cu atât sarcinile, competențele și responsabilitățile sunt mai dispersate, autoritatea mai diluată și colaborarea mai confuză.

6. *Principiul permanenței managementului.* Potrivit acestui principiu, pentru fiecare post de conducere trebuie să fie prevăzută o persoană care să poată înlocui oricând titularul său. Acest rol, de regulă, îl are adjunctul titularului postului de conducere. Dacă un asemenea post nu figurează în structura organizatorică, atunci preluarea prerogativelor postului de conducere revine unuia din subordonați desemnat dinainte.

7. *Principiul economiei de comunicație.* Conform acestui principiu, o structură organizatorică rațional constituită presupune o asemenea stabilire a elementelor organizatorice primare, obiective, sarcini, competențe și responsabilități, încât să se poată reduce la minim volumul informațiilor înregistrate, transmise, prelucrate și interpretate. Aceasta presupune crearea de căi informaționale directe prin care informația să circule rapid, păstrându-se nealterate calitățile care o fac utilă și oportună.

8. *Principiul definirii armonizate a posturilor.* Conform acestui principiu, între obiectivele individuale, sarcinile, competențele și responsabilitățile circumscrise fiecărui post și funcție trebuie să existe o concordanță deplină, care are la bază echilibrarea sarcinilor, competențelor și responsabilităților. Prin aceasta se asigură premisele organizatorice necesare ca titularul postului să-și poată realiza obiectivele ce-i revin.

9. *Principiul reprezentării structurii organizatorice.* Structura organizatorică a APAVITAL S.A. Iași este reprezentată sub forma unei organigrame care exprimă exact și expresiv principalele elemente componente. Elementele de detaliu sunt consemnate în regulamentul de organizare și funcționare precum și în fișele de post..

Angajați	2019
Top management	5
Conducere compartimente	52
Maiștri	49
Personal administrativ	250
Muncitori calificați	931
Muncitori necalificați	64
Total angajați	1351

Angajați.

Eficiența resurselor umane

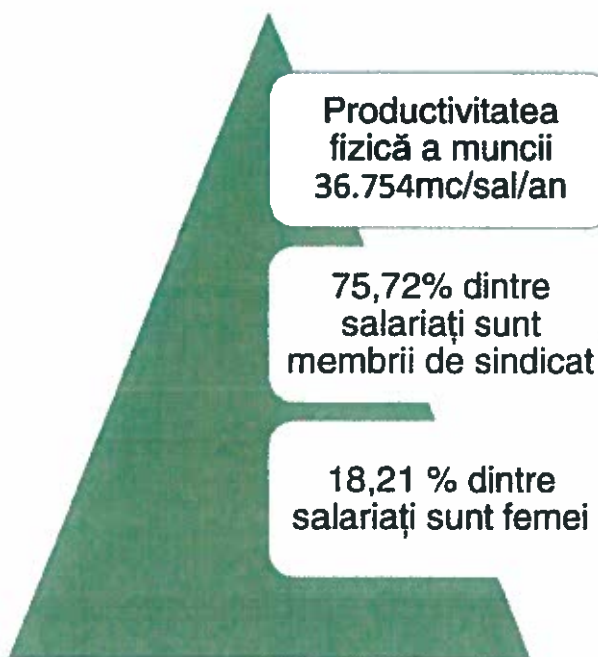
Organizarea activităților de personal reprezintă elementul managerial fundamental care poate stimula sau inhiba dezvoltarea armonioasă a unei organizații de dimensiuni mari. În cazul ApaVital S.A., numărul de angajați este pe deplin justificat atât de volumul de activitate existent la nivelul organizației, cât și de specificitatea serviciilor

furnizate. Teoria și practica managerială subliniază faptul că în absența unei rigurozități în organizarea activităților de personal, gestiunea proceselor, fluxurilor și activităților desfășurate la nivelul organizațiilor mari se poate dovedi dificilă, laborioasă și în unele cazuri, contraproductivă.

Nivelul de eficiență și eficacitate al actualei structuri de organizare și funcționare a subsistemului de resurse umane, condiționează decisiv modul de dezvoltare al organizației și productivitatea muncii, dar și percepția salariaților, a clienților și a altor categorii de stakeholderi interni și externi cu privire la calitatea serviciului prestat și la eficiența de ansamblu a organizației.

Unul dintre instrumentele de dezvoltare a resurselor umane îl constituie recrutarea pe funcțiile vacante, aceasta realizându-se folosind o combinație optimă de recrutare internă și externă urmată de programe de dezvoltare profesională și vocațională. Pentru ca angajații să-și utilizeze la maximum potențialul primează recrutarea angajaților pe plan intern, atunci când e posibil. Astfel, ne asigurăm că persoanele performante rămân în societate și se iau măsuri pentru planificarea sistematică a succesiunii la nivel personal. Principiul primordial aplicat în procesul de recrutare este asigurarea egalității de șanse. În cadrul ApaVital se angajează persoane din toate grupele de vârstă, de ambele sexe și dintr-o întreagă gamă de medii educaționale.

În calitate de angajator, ApaVital a avut la finele anului 2019 un număr de 1351 angajați, față de 1326 angajați în 2018. Creșterea numărului de angajați se datorează în mare parte extinderii ariei de operare prin preluarea de noi sisteme de apă și canalizare.



Managementul performanței.

Formare profesională și dezvoltare

Antrenarea și motivarea personalului reprezintă activitățile fundamentale care determină atitudinea salariaților față de muncă și mobilizarea acestora pentru atingerea obiectivelor organizației. Motivarea personalului se realizează într-o manieră complexă și îmbracă numeroase forme: motivare pozitivă, motivare negativă, motivare materială, motivare moral-spirituală, etc., în funcție de specificul și

personalitatea personalului motivat. În acest context, abordarea motivării și antrenării personalului în multivariatatea formelor pe care le pot lua aceste activități constituie cheia spre obținerea performanțelor organizaționale, precum și spre asigurarea unui climat organizațional favorabil performanței individuale și de grup.

Formarea profesională este o prioritate pentru compania noastră. Societatea deține un Centru de Formare Profesională pentru adulți, respectiv susținerea orelor de pregătire teoretică și practică pentru cursul de Calificare în ocupația Operator instalații apă și canalizare, cod NC: 7136.2.6 (meserie introdusă în Codul Ocupațional din România de ApaVital), electromecanic stații pompare apă-canal, macaragii, electricieni construcții, sudori clasici și PE-HD, mașiniști utilaje, asfaltatori, fochiști și contabili.



În scopul punerii în aplicare a convențiilor fundamentale a Organizației Internaționale a Muncii managementul societății a fost împuternicit să conceapă un modul paralel de evaluare profesională, independent de sistemul de evaluare a performanțelor, care să vizeze exclusiv abilitățile manageriale ale personalului cu funcții de conducere și care să permită societății numirea în funcție doar a

managerilor care dovedesc capacitatea de a coordona activitățile care le sunt încredințate și evaluarea abilităților manageriale ale succesorilor.

Scopul acestei evaluări a fost de a identifica setul de competențe manageriale existente,

nevoile de dezvoltare la nivel individual și de echipă ale angajaților ApaVital. Proiectul a fost susținut de societate și a dorit dezvoltarea pe termen lung a tuturor angajaților și valorizarea contribuției acestora la evoluția sustenabilă a companiei. În acest fel salariații au mai multă încredere în angajator și au învățat să se simtă că sunt respectați și că lucrează în condiții de siguranță.

Strategia de dezvoltare a resurselor umane face parte integrantă din Strategia generală de dezvoltare a ApaVital, fiind corelată în același timp, cu documentele de formalizare a organizării structurale și procesuale a Societății (Regulamentul Intern, Regulamentul de Organizare și Funcționare și Documentația Sistemului de Management Integrat), precum și cu alte documente previzionale elaborate recent în conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 109/30.11.2011.

Strategia de dezvoltare a resurselor umane reprezintă, împreună cu Strategia în domeniul investițiilor, principalii piloni de susținere ai Strategiei globale de dezvoltare a societății.

Sindicatul

Activitățile și acțiunile pentru recreere și relaționare pentru salariați au fost realizate între sindicat și salariați, între salariați și membrii familiei, activități în parteneriat cu instituții publice de învățământ, cultură, etc.

Sindicatul Apavital este reprezentantul pentru 1023 salariați și constituie în același timp un partener activ în relația dintre managementul companiei și angajați. Sindicatul ApaVital este membru fondator al Federației Sindicale Apă Canal din România, federație care are în momentul de față peste 10.000 de membri, iar pe plan local Sindicatul Apavital are legături strânse cu Uniunea Județeană C.N.S.L.R. – FRĂȚIA.



Managementul activ al sănătății

Creșterea satisfacției angajaților, precum și asigurarea echilibrului dintre viața profesională și cea personală sunt importante pentru societate. Sistemul de management al sănătății își propune ca angajații să-și mențină o stare de sănătate bună, aceasta fiind reflectată și în capacitatea de desfășurare a activității. Pentru sănătatea și siguranța la locul de muncă,

ApaVital S.A. asigură servicii medicale permanente prin intermediul cabinetului medical propriu. Salariații sunt consultați de către medicul de medicina muncii din cadrul cabinetului medical al societății, conform legislației de medicina muncii în vigoare.

Începând cu anul 2013, pe lângă examinările medicale obligatorii specificate în legislația de medicina muncii, conducerea unității a fost de acord cu efectuarea unui pachet de analize de laborator suplimentar angajaților *ApaVital*, scopul fiind un tablou cât mai fidel a stării de sănătate al angajaților cât și activități de prevenție pentru boli profesionale și boli legate de profesie.



Conformitate și anticorupție

Respectarea legislației aplicabile domeniului în care se desfășoară activitatea contribuie în mod decisiv la dezvoltarea durabilă a companiei și la crearea de plusvaloare. Organizarea cât mai conformă și monitorizarea regulilor noastre de conformitate asigură protecția angajaților, clienților, partenerilor de afaceri și

implicit de consecințele negative. Principiile de conformitate sunt detaliate în Codul de conduită intern care este obligatoriu pentru toți angajații.

Managementul conformității este structurat pe trei niveluri autoritare: primul nivel constă în sistemul de control care se exercită în managementul operațional din cadrul structurilor compartimentale, al doilea nivel cuprinde sistemul de gestionare al riscurilor și cel de-al treilea nivel cuprinde auditul intern, independent de sistem. Astfel conceput, sistemul de conformitate are rolul de a reduce și a preveni impactul negativ a oricăror abateri privind responsabilitatea companiei și a organelor sale executive. În ceea ce privește acțiunile întreprinse în domeniul combaterii corupției punctăm:

- în data de 23.11.2016, Directorul General a aprobat *Declarația de aderare la valorile fundamentale, principiile, obiectivele și mecanismul de monitorizare al Strategiei Naționale Anticorupție pe perioada 2016-2020* și a constituit *Grupul de lucru pentru implementarea Strategiei Naționale Anticorupție* precum și implementarea *Planului de integritate în cadrul ApaVital S.A.*
- în data de 22.02.2017 a fost depus la Ministerul Justiției, *Planul de integritate privind implementarea strategiei naționale anticorupție 2016 – 2020, al ApaVital S.A.*
- în anul 2019 a fost realizată *Evaluarea sistemului de prevenire a corupției* de către auditorii interni din cadrul Apavital SA; în data de 30.03.2020 a fost aprobată ediția revizuită a *Codului de conduită etică*.



2.4 Resurse financiare. Viziune pe termen lung

Resursele financiare pe care societatea le-a avut la dispoziție în anul 2019 au fost determinate, în primul rând, de politica tarifară aplicată, ponderea cea mai mare în cadrul veniturilor fiind veniturile din producția de bază (87,25%). La acestea se adaugă veniturile provenite din imobilizări (investiții în regie proprie) și alte venituri din exploatare, concretizate în servicii prestate, chirii, vânzarea mărfurilor, amenzi și penalități etc. La veniturile din exploatare menționate mai sus se adaugă veniturile financiare concretizate în diferențe de curs valutar și dobânzi.



Politica tarifară

Strategia tarifară (strategia aplicată pentru finanțarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare) la nivelul ApaVital SA are în vedere stabilirea de tarife care să asigure recuperarea în totalitate a costurilor.

Conform **principiului regionalizării**, sistemele regionale de apă aplică un **preț/tarif unic** pentru toți utilizatorii din aceeași categorie. În vreme ce tarifele și structura acestora practică de fiecare operator de apă este asociată caracteristicilor speciale ale propriului sistem de operare, obiectivul de ansamblu este acela al asigurării unui nivel adecvat de recuperare a costurilor, precum și menținerea sustenabilității financiare a operatorului, respectând în același timp suportabilitatea și disponibilitatea de a plăti ale consumatorului.

La nivel național, Metodologia de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor/tarifelor pentru serviciile publice cu apă și de canalizare aprobată prin Ordinul nr. 65 este în vigoare din luna februarie 2007. Metodologia elaborată de ANRSC definește procedurile și standardele prin care autoritatea de reglementare va stabili, aproba, modifica sau respinge taxele și tarifele, durata serviciului și condițiile de furnizare a serviciului pentru toate companiile care licitează vânzarea de servicii de apă și alte servicii oferite.

Principalele elemente ale metodologiei aplicate la nivelul companiei sunt următoarele:

- Tarifele trebuie să asigure viabilitatea economică a operatorilor, trebuie să satisfacă interesele clienților legate de suportabilitate și să creeze premise pentru protecția mediului și conservarea resurselor de apă.

- Tarifele trebuie sa includă următoarele elemente:
 - Costurile de producție și operare;
 - Costurile de întreținere;
 - Amortizarea;
 - Costurile pentru protecția mediului;
 - Costurile financiare;
 - Costurile legate de taxa de concesiune;
 - Costurile de dezvoltare (resurse financiare pentru dezvoltare și investiții);
 - Marja de profit.

Strategia de tarificare presupune ajustări ale tarifelor în fiecare an la data de 1 iulie atât cu inflația cumulată în ultimul an cât și în termeni reali. Astfel, în anul 2019 prețurile și tarifele au avut în vedere două perioade, cu un tarif diferit, respectiv ianuarie-iunie 2019 și iulie – decembrie 2019.

Prin Actul Adicional nr. 23 la Contractul de delegare a gestiunii, s-a aprobat formula de calcul a ajustării prețurilor și tarifelor. Prețurile / tarifele au fost calculate conform următoarei formule:

$$\text{Tarif } n+i = \text{Tarif } n \times I_{n+i}$$

unde:

Tarif n+i – tariful la data n+i, tarife reieșite din formula de calcul cu data propusă de aplicare 1 iulie 2018;

Tarif n – tarifele inițiale, în vigoare,

I n+i – inflația aferentă ajustării n+i care se calculează conform următoarei formule:

$$I_{n+1} = \frac{CPI \times (1 + INF)^{m/12}}{IPI}$$

unde:

CPI - cel mai recent indice al prețurilor de consum disponibil;

IPI - Indicele prețurilor inițial, de la data Tarifului n;

INF – inflația pentru perioada de 12 luni înainte de cel mai recent Indice al prețurilor disponibil;

m - numărul de luni între data celui mai recent indice de preț disponibil și data efectivă a noului tarif.

Prețurile/tarifele solicitate sunt destinate să garanteze respectarea autonomiei financiare a operatorului și continuitatea serviciului și în același timp să asigure extinderea și întreținerea rețelelor de apă și canalizare din județul Iași.

Tarifele practicate în anul 2019 sunt următoarele:

SPECIFICAȚIE	Tarif ianuarie-iunie 2019			Tarif iulie-decembrie 2019		
	lei/mc			lei/mc		
	fără T.V.A. lei/mc	T.V.A 9% lei/mc	cu T.V.A. lei/mc	fără T.V.A. lei/mc	T.V.A 9% lei/mc	cu T.V.A. lei/mc
Apă potabilă produsă, transportată și distribuită pe întreaga arie de operare	3,61	0,32	3,93	3,74	0,34	4,08
Apă potabilă produsă și transportată în vederea redistribuirii	2,15	0,19	2,34	2,22	0,20	2,42
Apa industrială	2,72	0,24	2,96	2,82	0,25	3,07
Canalizare – epurare pentru întreaga arie de operare, din care :	2,69	0,24	2,93	2,78	0,25	3,03
- Canalizare	1,29	0,11	1,40	1,33	0,12	1,45
- Epurare	1,40	0,13	1,53	1,45	0,13	1,58



Viziune pe termen lung

Programul Operațional Infrastructura Mare (POIM)

Obiectivul Programului Operațional Infrastructura Mare (POIM) îl constituie promovarea unei creșteri economice durabile și utilizarea în condiții de siguranță și eficiență a resurselor naturale.

Programul abordează provocările dezvoltării identificate la nivel național legate de infrastructura de transport, transportul urban durabil, mediu, energie și prevenirea riscurilor. Relevantă pentru sectorul de apă și apă uzată din cadrul POIM este **Axa 3, obiectivul specific 3.2 “Creșterea nivelului de colectare și epurare a apelor uzate urbane, ca și a gradului de asigurare a alimentării cu apă potabilă a populației”** și vizează promovarea investițiilor în sectorul de apă/apă uzată în vederea conformării cu cerințele directivelor din sector privind epurarea apelor uzate urbane (91/271/EEC) și calitatea apei destinate consumului uman (Directiva 98/82/EEC).

Obiectivul specific al POIM 2014-2020 îl reprezintă îmbunătățirea calității și accesul la alimentare cu apă și canalizare, prin furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru majoritatea zonelor urbane până în 2015, odată cu dezvoltarea efectivă de structuri de gestionare a apelor uzate (obligățiile privind colectarea și epurarea apelor uzate în aglomerări cu peste 2.000 p.e trebuie îndeplinite până în 2018, cu termene intermediare).

Prin programul POIM, investițiile vor fi implementate în 29 aglomerări urbane cuprinse între 2.000 și 10.000 L.E. (105 localități, arundate la 40 UAT-uri).

Rezultatele obiectivelor investiționale:

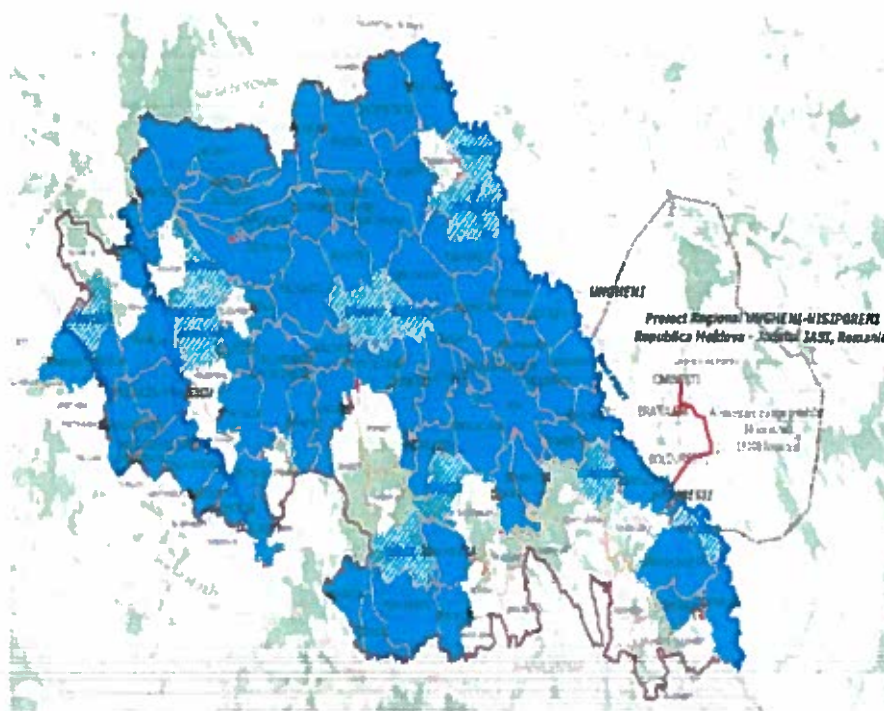
- creșterea ratei de conectare în sistemele de alimentare cu apă;
- reducerea pierderilor de apă;
- creșterea securității sistemului, prin reducerea numărului și frecvenței numărului de avarii;
- asigurarea accesului la servicii de alimentare cu apă de calitate pe baza principiului maximizării eficienței costurilor, calității în operare și afordabilității populației;
- serviciu public de alimentare cu apă potabilă, controlată microbiologic, în condiții de siguranță și protecție a sănătății, extins la populația din localitățile cu peste 50 locuitori;
- în conformitate cu Legea nr.458/2002 privind calitatea apei potabile, republicată* modificată și completată prin următoarele acte: Rectificare 2012; Legea nr. 301/2015; OG nr. 22/2017;

- colectarea și epurarea apelor uzate (din perspectiva încărcării organice biodegradabile) pentru aglomerările cuprinse între 2.000 – 10.000 L.E.

Proiectul Regional de Dezvoltare a Infrastructurii de apă și apă uzată din Județul Iași în perioada 2014-2020 cuprinde investiții de alimentare cu apă, realizarea de aducțiuni, construcția de rezervoare precum și de rețele de canalizare și stații de epurare, după cum urmează:

Nr. crt.	Descriere lucrari	Indicator
1	Rețea aducțiune apă	294 km
2	Rețea distribuție apă	340 km
3	Rețea colectare canalizare	549 km
4	Stații clorinare	23
5	Stații de pompare	50
6	Rezervoare	43
7	Stații pompare ape uzate	362
8	Colector canalizare/conductă refulare ape uzate	230 km
	Stații epurare ape uzate, din care:	5
9	- reabilitare	1
	- noi	4

Proiect transfrontalier



Dezvoltarea pe termen lung a ApaVital SA are în vedere nu numai o acoperire, din punct de vedere a serviciilor prestate, la nivelul județului Iași și a regiunii Moldovei (unde există cerere) ci și o extindere în Republica Moldova. În acest sens, s-a

înființat în anul 2014 SC ApaVital M, societate pe acțiuni cu sediul în municipiul Chișinău, Republica Moldova, fondator fiind ApaVital SA Iași. Activitățile derulate converg spre realizarea Proiectului Regional Ungheni – Nisiporeni Republica Moldova – Județul Iași, România proiect care are ca obiective alimentarea cu apă potabilă pentru 10 localități și 15.000 locuitori.

"Ne bazăm pe respectarea tradițiilor, promovând în același timp valorile civilizației moderne. Este ecuația simplă a respectului față de client, față de mediul înconjurător și față de noi înșine".

**DIRECTOR GENERAL,
DR. ING. Mihail DORUȘ**

**DIRECTOR ECONOMIC,
EC. Gabriela MASALAGIU**