



S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A.
OPERATOR REGIONAL DE APĂ ȘI APĂ UZATĂ

551041, MEDIAȘ, Str. Aleea Comandor Dimitrie Moraru nr. 19, Jud. SIBIU, ROMÂNIA
J32/1846/2006 CIF: RO 19502679 Tel.: 0040/269/841425 Fax : 0040/269/845677
Cont RO43RNCB0231070372030001 – BCR MEDIAȘ E-mail:office@apatarnavei.ro
www.apatarnavei.ro



Nr. 1282 / 16.02.2024.

RAPORT DE ACTIVITATE

al Operatorului Regional de Apă și Apă Uzată
S.C. Apa Târnavei Mari S.A.
pentru anul 2023

Director General,
MUNTEANU Ioan



CUPRINS

	Repere în activitatea Operatorului Regional, la nivelul anului 2023	3
	Notă introductivă.....	6
I.	Implementarea strategiilor și a obiectivelor specifice Operatorului Regional, aferente Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2020-2024	9
I.1.	Strategii de consolidare instituțională (Sistemul de management).....	9
I.1.1.	Strategia de menținere a calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale.....	9
I.2.	Strategii comerciale / de marketing.....	10
I.2.1	Strategia de creștere intensivă a pieței.....	10
I.2.2.	Strategia de creștere extensivă a pieței.....	13
I.2.3.	Strategia de preț.....	16
I.2.4.	Strategia continuării implementării proiectului privind separarea tehnică a măsurării consumului de apă la nivel de apartament pentru imobilele tip condominiu.....	17
I.2.5.	Strategia de consolidare a relațiilor publice cu toți factorii interesați.....	18
I.2.6.	Strategia de consolidare a relațiilor cu clienții	23
I.3.	Strategii tehnic operaționale și de întreținere.....	25
I.3.1.	Strategia continuării implementării sistemului G.I.S. (<i>Geographic Information System</i>)...	26
I.3.2.	Strategia de dezvoltare a unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă.....	27
I.3.3.	Strategia de management a nămolurilor și reziduurilor.....	27
I.3.4.	Strategia de management a apelor uzate industriale.....	28
I.3.5.	Eficientizarea consumului de energie.....	31
I.4.	Strategii de resurse umane.....	32
I.4.1.	Strategia privind dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane.....	33
II.	Investiții realizate de către Operatorul Regional cu finanțare de la Bugetul Local al Municipiului Mediaș	35
III.	Accesarea de noi fonduri europene pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată din Aria Delegării S.C. Apa Târnavei Mari S.A. Etapa 2016-2020.....	37
IV.	Implementarea Standardelor aferente Sistemului de Control Intern / Managerial.....	44
V.	Exercițiul de Benchmarking	46
VI.	Indicatorii de performanță	47

**Repere în activitatea Operatorului Regional de Apă și Apă Uzată S.C. Apa Târnavei Mari S.A.,
la nivelul anului 2023**

✓ **Menținerea Continuității Certificării Sistemului Integrat de Management al Calității, Mediului și Sănătății și Securității Ocupaționale (SSO), în conformitate cu cerințele standardelor de referință: SR EN ISO 9001: 2015; SR EN ISO 14001: 2015; SR ISO 45001:2018.**

✓ **Continuarea implementării proiectului de separare tehnică a măsurării consumului de apă la nivel de apartament pentru imobilele tip condominiu.**

✓ **Realizarea obiectivelor de investiții privind reabilitarea /extinderea infrastructurii de apă și de canalizare din Municipiul Mediaș, cu finanțare de la **Bugetul Local**.**

✓ **Campanii multiple de promovare și informare, în scopul creșterii vizibilității companiei în rândul populației, respectiv comunicării unor informații de interes public legate de activitatea Operatorului Regional, astfel:**

- **Campanie derulată prin intermediul paginii de Facebook: „Protejați instalațiile de apă împotriva înghețului” și „Atenție la pierderile de apă de pe rețelele interioare”**
- **Eveniment Ziua Mondială a Apei**
- **Vizită elevi și studenți la amplasamentele ATM**
- **Campanie de informare „Folosiți mijloacele electronice de comunicare și plată online a facturilor”**
- **Campanie „Alege contorizarea individuală! Stop diferențelor de contor!”**
- **Campania „Canalizarea nu e coș de gunoi!”**
- **Campanie informare „Cont client ATM”**
- **Campania de informare "Folosește mijloacele electronice de comunicare și transmite indexul de pe contor pentru a evita facturarea unui consum estimat"**
- **Informare-Folosirea responsabilă a apei în gospodări**
- **Comunicat de presă – “Folosiți apa eficient și rațional”**
- **Comunicate de presă - „Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu”.**
- **Participare la Forumului Regional al Apei „Dunăre-Europa de Est”**

La data prezentei:

✓ S.C. Apa Târnavei Mari S.A. este un Operator Regional de Apă și Apă Uzată aflat la maturitate, care a aniversat 17 ani de la intrarea sa pe piața serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare din România, consolidat sub aspect instituțional și operațional, beneficiind de stabilitate din punct de vedere financiar.

✓ S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată, a finalizat implementarea unui proiect major de investiții, respectiv „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, Județul Sibiu”, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene, prin POS Mediu.

✓ Are în derulare Contractul de Finanțare aferent Proiectului „Sprijin pentru pregătirea aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru Proiectul Regional de Dezvoltare a Infrastructurii de Apă și Apă Uzată din județul Sibiu, Regiunea Nord și Nord - Est, în perioada 2014 - 2020”, încheiat cu Ministerul Dezvoltării Regionale, Administrației Publice și Fondurilor Europene în calitate de Autoritate de Management pentru Programul Operațional Infrastructură Mare (POIM 2014-2020). Valoarea Contractului este de 2.988.623,14 lei.

✓ Conform rapoartelor privind rezultatele economico-financiare obținute, Societatea Apa Târnavei Mari S.A. este o **societate pe profit**, care și-a achitat la termen toate obligațiile fiscale, respectiv și-a îndeplinit toate îndatoririle în calitate de Angajat.

✓ A semnat Contract de Finanțare nr. 321 / 15.07.2020 pentru Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu, cod SMIS 2014+ 137169 valoarea totală a Contractului de Finanțare fiind de 700.258.507,21 lei, inclusiv TVA

✓ Are atribuite 4 contracte de furnizare servicii, respectiv:

ATM – CS-01- " Asistență tehnică pentru pregătirea aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Sibiu, regiunea Nord și Est în perioada 2016 – 2020 "

ATM-CS-02 "Servicii de asistență tehnică pentru managementul proiectului, publicitate și supervizarea lucrărilor de execuție din aria de operare a Societății Apa Târnavei Mari S.A., din județul Sibiu"

ATM-CS-04 – "Analiza structura funcțională a rețelelor și soluțiilor tehnice optime pentru integrarea obiectivelor în contractual de lucrări ATM – CL -06"

ATM-CF „Furnizare echipamente de operare pentru infrastructura de apă și apă uzată din regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu.

✓ *Are atribuite 5 contracte de executie a lucrarilor, respectiv:*

ATM-CL-01 - Reabilitare și extindere rețele de apă și de canalizare, conducte de aducțiune și gospodărie de apă în municipiul Mediaș,

ATM-CL-02 - Extindere rețele de apă, rețele de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în comunele Dârlos, Brateiu, Blăjel, Așel, Biertan și Hoghilag (Valchid) din județul Sibiu,

ATM-CL-03 Extindere rețele de apă, rețele de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în Șaroș pe Târnave, Ernea, comunele Hoghilag, Alma și Dârlos (Curciu), din județul Sibiu,

ATM-CL-04 Reabilitare și extindere rețele de apă și de canalizare în orașul Dumbrăveni, județul Sibiu,

ATM-CL-05 „Extindere și reabilitare rețele de apă și de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în orașul Agnita și comunele Barghis și Altana, județul Sibiu”.

✓ *Ca Operator Regional, contribuim la dezvoltarea regională, prin îmbunătățirea nivelului de trai al locuitorilor, realizarea unei infrastructuri moderne a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, precum și preocuparea permanentă pentru protecția mediului înconjurător.*

Notă introductivă

Prezentul raport expune activitatea desfășurată de către Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată Societatea Apa Târnavei Mari S.A. la nivelul anului 2023, sintetizând acțiunile relevante specifice companiei și adresându-se, cu precădere, managementului societății, acționarilor, administratorilor, Asociației de Dezvoltare Intercomunitare „Apa Târnavei Mari”, clienților - utilizatori ai serviciilor de apă și de canalizare, precum și altor factori interesați, printre care autorități publice locale, județene și centrale.

Totodată, raportul consemnează progresul înregistrat de către Operatorul Regional în anul 2023, în scopul îndeplinirii strategiilor, obiectivelor și a indicatorilor de performanță financiari și nefinanțari aferenți Planului de Administrare al Societății Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2020-2024 (Componenta de Administrare și Componenta de Management).

Cadrul legal care reglementează activitatea Operatorului Regional este definit de:

- Legea nr. 31/1990 (r2) privind societățile comerciale, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de Urgență nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, aprobată și modificată prin Legea nr. 111/2016, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 51/2006 (r1) a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 241/2006 (r2) a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, republicată;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

Cadrul instituțional este definit de:

- Actul Constitutiv al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., actualizat;
- Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, („Contractul de Delegare”), încheiat la data de 06.08.2007, între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari” și Societatea Comercială „Apa Târnavei Mari” S.A.;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare a Serviciului Public de Alimentare cu Apă și de Canalizare pentru Localitățile Membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitare „Apa Târnavei Mari”.

Încă de la înființarea Societății Apa Târnavei Mari S.A., în 7 decembrie 2006, preocuparea noastră permanentă, în calitate de operator regional unic de apă și apă uzată pentru nord-estul județului Sibiu, a fost îmbunătățirea continuă a calității serviciilor furnizate și îndeplinirea cerințelor și așteptărilor clienților noștri, pe care le putem realiza numai bazându-ne pe contribuția și implicarea fiecărui angajat.

Ca operator regional unic de apă și apă uzată pentru nord-estul județului Sibiu, contribuim la dezvoltarea regională, prin îmbunătățirea nivelului de trai al locuitorilor, realizarea unei infrastructuri moderne a sistemului public de alimentare cu apă, a sistemului de canalizare și preocuparea permanentă pentru protecția mediului înconjurător.

Principalele **valori** promovate de către operatorul de apă și apă uzată, conform **viziunii și declarației de misiune**, sunt:

- *Furnizarea serviciilor de apă și apă uzată de bună calitate, la prețuri accesibile, care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona de acoperire a operatorului;*
- *Promovarea respectului și a transparenței, prin tratamentul egal al tuturor clienților și prin menținerea unei comunicări eficiente cu toți factorii interesați;*
- *Obținerea unui nivel ridicat de profesionalism, prin continua instruire a angajaților, care sunt tratați cu respect și fără discriminare;*

- *Construirea viitorului companiei având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia, printr-un management competitiv;*
- *Promovarea responsabilității instituționale.*

Conform Actului Constitutiv, **obiectul de activitate** al Societății este *captarea, tratarea și distribuția apei* (activitate principală, Cod CAEN 3600), respectiv *colectarea și epurarea apelor uzate* (activitate secundară, Cod CAEN 3700).

Începând cu anul 2012, una din prioritățile noastre a fost implementarea *managementului privat* la nivelul societății, având în vedere că S.C. Apa Târnavei Mari S.A. intră sub incidența OUG nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, aprobată și modificată prin Legea nr. 111/2016, fiind o societate comercială pe acțiuni, constituită în conformitate cu prevederile Legii nr. 31 /1990 privind societățile comerciale, la care **acționari** sunt următoarele unități administrativ-teritoriale:

Acționari	Număr acțiuni	Procent
Municipiul Mediaș	1.860	78,1841 %
Orașul Dumbrăveni	198	8,3228%
Orașul Agnita	170	7,1459 %
Județul Sibiu	139	5,8428 %
Orașul Copșa Mică	12	0,5044%
TOTAL	2.379	100 %

Capitalul social al Operatorului Regional este de 2.379.000 lei, divizat în 2.379 acțiuni nominative, numerotate de la 1 la 2.379.

Structura Consiliului de Administrație pe parcursul anului 2023:

Consiliul de Administrație: Perioada mandat 2020-2024 conform Hot AGA nr. 6/19.06.2020

VASSI George Dan	Președintele Consiliului de Administrație
MUNTEANU Ioan	Administrator Executiv și Director General
VLAȘIN Dorel	Administrator Neexecutiv
LAZĂR Caren Felicia	Administrator Neexecutiv
VULCAN Maria	Administrator Neexecutiv

Echipa managerială este reprezentată de un director general, un director economic, și trei ingineri șefi, care coordonează activitatea departamentelor operare și mentenanță rețele, producție apă potabilă și epurare apă uzată.

Echipa de management

MUNTEANU Ioan	Director General
FĂGĂRĂȘAN Gabriela	Director Economic
-	Director Comercial
IFTINCĂ Dalina	Manager U.I.P.
DEAC Ioan Păun	Inginer Șef Departament Operare și Mentenanță Rețele
MAIER Ioachim	Inginer Șef Departament Producție Apă Potabilă
GAȘPAR Enikő	Inginer Șef Departament Epurare Apă Uzată

Repere în implementarea Planului de Administrare 2020-2024. Contractul de Management al Directorului General/Contractele de Administrare.

Planul de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. (cuprinzând Componenta de Administrare și Componenta de Management) pentru perioada 2020-2024, a fost elaborat conform prevederilor Ordonanței de Urgență nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, aprobată și modificată prin Legea nr. 111/2016, cu modificările și completările ulterioare.

Directorul General al Societății Apa Târnavei Mari S.A., dl. ing. Munteanu Ioan, a fost numit în baza Deciziei Consiliului de Administrație nr. 27/21.09.2020, la recomandarea Comitetului de Nominalizare și Remunerare, ca urmare a finalizării concursului de selecție organizat pentru ocuparea postului pentru mandatul 2020 – 2024.

Obiectivul managementului societății este obținerea performanței operaționale și financiare, care să ne recomande ca o companie competitivă pe piața serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din România, prin promovarea unei imagini favorabile și îmbunătățirea constantă a indicatorilor de performanță.

Ca și în anii precedenți, principalele **obiective** propuse spre implementare de către Operatorul Regional în anul **2023** au vizat următoarele:

I. Implementarea strategiilor și a obiectivelor aferente Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2020-2024 (Componentă de Administrare și Componentă de Management);

II. Realizarea obiectivelor de investiții vizând reabilitarea/extinderea infrastructurii de apă și apă uzată de pe domeniul public, finanțate de la Bugetul Local al Municipiului Mediaș, aprobate în cadrul Programului de investiții pentru anul 2023;

III. Accesarea de noi fonduri europene pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată din Aria Delegării A S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în Etapa 2016 - 2020, în cadrul POIM (Programului Operațional pentru Infrastructură Mare);

IV. Îmbunătățirea indicatorilor de performanță și, implicit, creșterea calității și a performanței serviciilor de alimentare cu apă și canalizare oferite clienților din Aria de Operare, prin implementarea standardelor aferente Sistemului de Control Intern Managerial și continuarea implementării exercițiului de Benchmarking.

Stadiul de implementare al acțiunilor realizate la nivelul **anului 2023** este expus în secțiunile următoare.

I. Stadiul implementării, la finalul anului 2023, a strategiilor și obiectivelor aferente Planului de Administrare al Societății Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2020-2024

I.1. Strategii de consolidare instituțională (Sistemul de management)

I.1.1. Strategia de menținere a calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale.

La nivelul anului 2023, principalul obiectiv realizat sub aspect instituțional a constat în **MENȚINEREA CONTINUITĂȚII CERTIFICĂRII Sistemului de Management Integrat al Calității, Mediului și SSM, în conformitate cu cerințele standardelor de referință în vigoare :**

- **SR EN ISO 9001: 2015 ☞ Sisteme de Management al Calității**
- **SR EN ISO 14001:2015 ☞ Sisteme de Management de Mediu**
- **SR ISO 45001:2018 ☞ Sisteme de Management al Sănătății și Securității în Muncă**

Auditului de Supraveghere (S1) s-a desfășurat în perioada 02.05.2023 - 05.05.2023 asupra Sistemului de Management Integrat al Calității, Mediului și SSM, conform Contractului CEMRO 431/2022 încheiat între RINA SIMTEX - Organism de Certificare și S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. operator regional de apă și apă uzată.

Auditorii RINA SIMTEX au consemnat în „Raportul de audit ” rezultatul pozitiv al auditului de Supraveghere (S1) și au propus Menținerea Certificării Sistemului de Management Integrat al Calității, Mediului și SSM în cadrul S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A.

Organismul de certificare RINA SIMTEX în data de 10.05.2023 a eliberat noile Certificate pentru toate cele trei standarde de referință ISO 9001: 2015 , ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018

Valabilitate certificate: 10.05.2023 – 10.05.2024

Noile certificate au fost eliberate pentru toate activitățile și pentru toate locațiile cuprinse în domeniul de certificare.

Domeniul de certificare/ cod CAEN și locațiile:

Activități de inginerie și consultanță tehnică legate de acestea- cod CAEN: 7112

-activități desfășurate la sediu social - Str. Aleea Comandor Dimitrie Morar, Nr. 19, Medias, Jud. Sibiu.

Activități suport: Mentenanță

-activități desfășurate la Punct de lucru 1 – Str. Aleea Comandor Dimitrie Morar, Nr. 15, Medias, Jud. Sibiu (Departament de Operare și Mentenanță)

Captarea și tratarea apei cod CAEN: 3600

- *activități desfășurate la Punct de lucru 2 - Uzina de apă - Str. Stadionului, FN, Medias, Jud. Sibiu.*

Epurarea apelor uzate cod CAEN: 3700

- *activități desfășurate la Punct de lucru 3 – Stația de epurare- Str. Hotar Rora Mare, FN, Medias, Jud. Sibiu*

Sucursala Agnita

Activități suport: desfășurate la sediul social Sucursala Agnita la Punct de lucru 4 - str. Avram Iancu, nr. 20, Loc. Agnita, Jud. Sibiu

Distribuția apei și colectarea apelor uzate (sector rețele apă-canal) cod CAEN: 3600 și 3700

- **activități care se desfășoară la beneficiar și /sau în afara sediilor proprii**

Sucursala Dumbrăveni

Activități suport: desfășurate la sediul social Sucursala Dumbrăveni, Punct de lucru 5 – str. Gheorghe Doja, nr. 12, Loc. Dumbrăveni, Jud. Sibiu

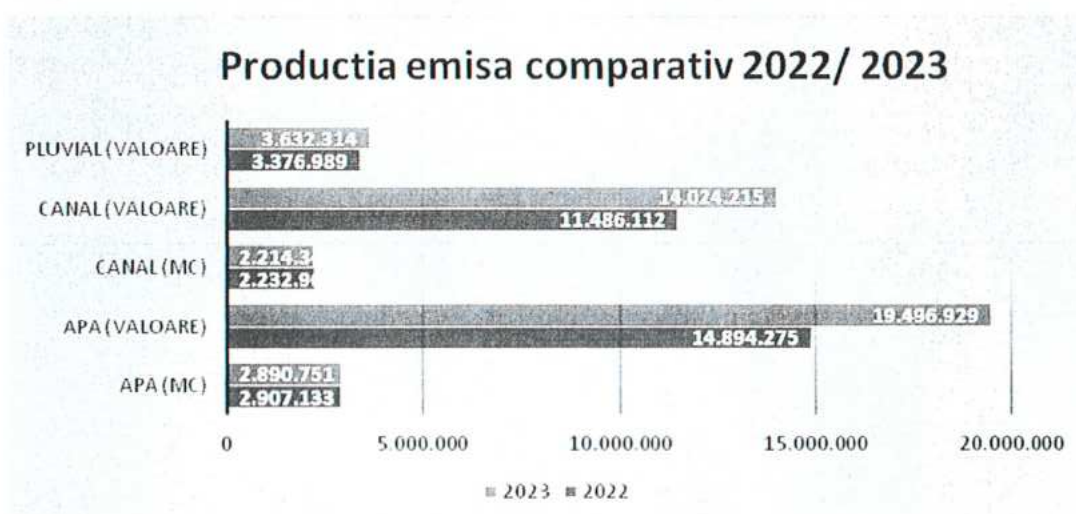
- Distribuția apei și colectarea apelor uzate (sector rețele apă-canal) cod CAEN: 3600 și 3700

activități care se desfășoară la beneficiar și /sau în afara sediilor proprii

I.2. Strategii comerciale/de marketing
I.2.1. Strategia de creștere intensivă a pieței

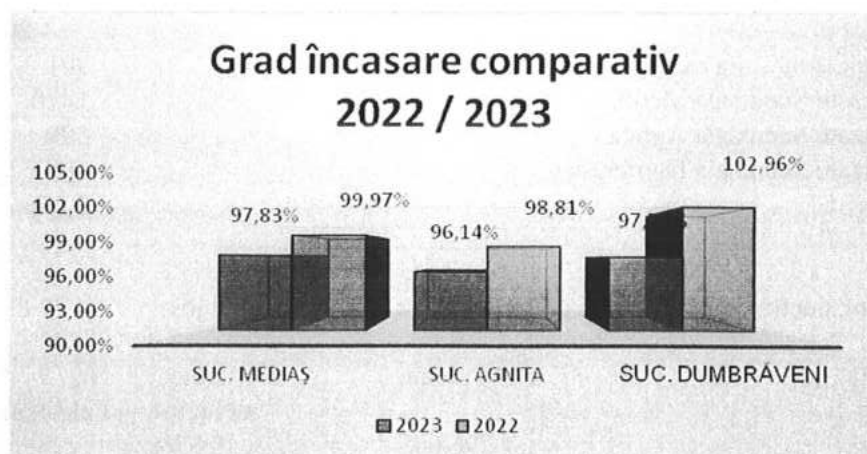
Valorile aferente *producției emise* în decursul anului 2023 pentru activitățile de bază se regăsesc în tabelul de mai jos:

Producția anului 2023					
Sucursala	Apă		Canal		Canal Pluvial
	Cant (mc)	Valoare (lei)	Cant (mc)	Valoare (lei)	Valoare (lei)
Mediaș	1,945,890	13,130,435	1,768,984	11,206,400	3,570,365
Agnita	777,157	5,237,844	332,318	2,103,395	61,949
Dumbrăveni	167,704	1,128,650	113,041	714,420	
Total	2,890,751	19,496,929	2,214,343	14,024,216	3,632,314



Gradul de încasare pentru anul 2023 la nivel de Operator se regăsește în tabelul de mai jos:

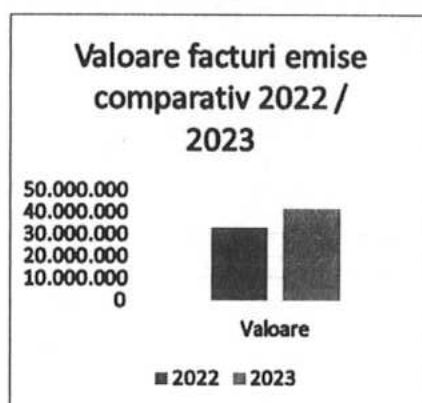
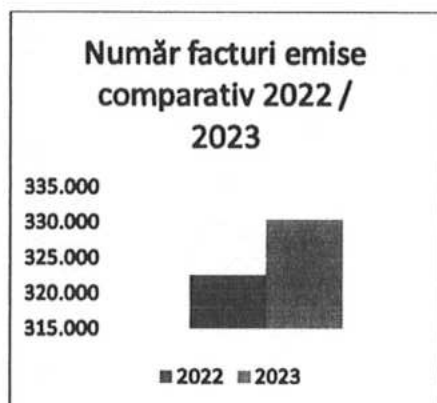
Grad încasare anul 2023				
	Facturat	Încasat	Grad 2022	încasare
Suc. Mediaș	31,257,467	30,577,706		97.83%
Suc. Agnita	8,372,252	8,048,791		96.14%
Suc. Dumbrăveni	2,043,660	1,997,207		97.73%
TOTAL	41,673,379	40,623,704		97.48%



În anul 2023, s-au emis un **număr de facturi** pentru persoane fizice, respectiv juridice, după cum urmează:

Facturi emise anul 2023		
Sucursala	Nr. facturi emise	Valoare facturi emise
Mediaș	237,999	31,257,467
Agnita	71.148	8,372,252
Dumbrăveni	21.224	2,043,660
TOTAL	330.371	41,673,379

Comparativ cu anul 2022, se menține tendința de creștere a numărului și valorii totale a facturilor emise

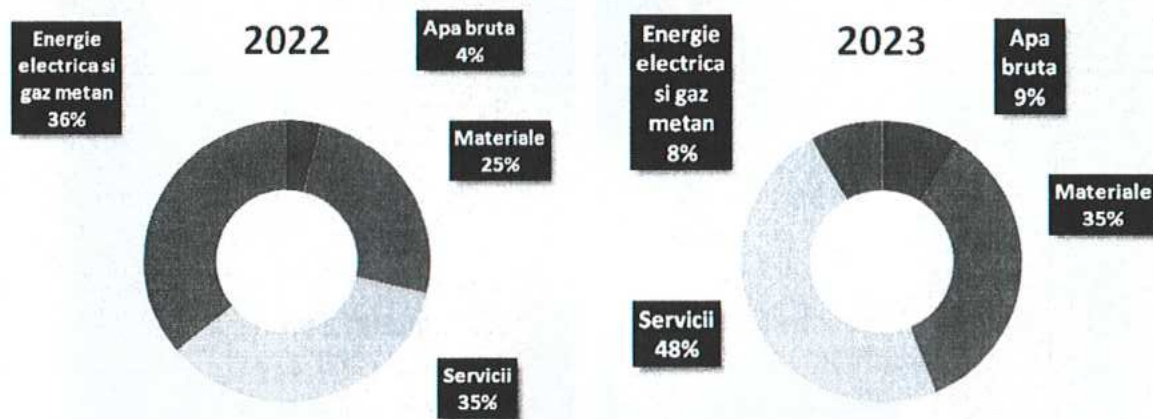


În decursul anului 2023 Biroul Contracte a încheiat / reactualizat la nivel de operator un număr de 3078 contracte de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare pentru persoane fizice și juridice, cu 945 mai multe față de anul precedent:

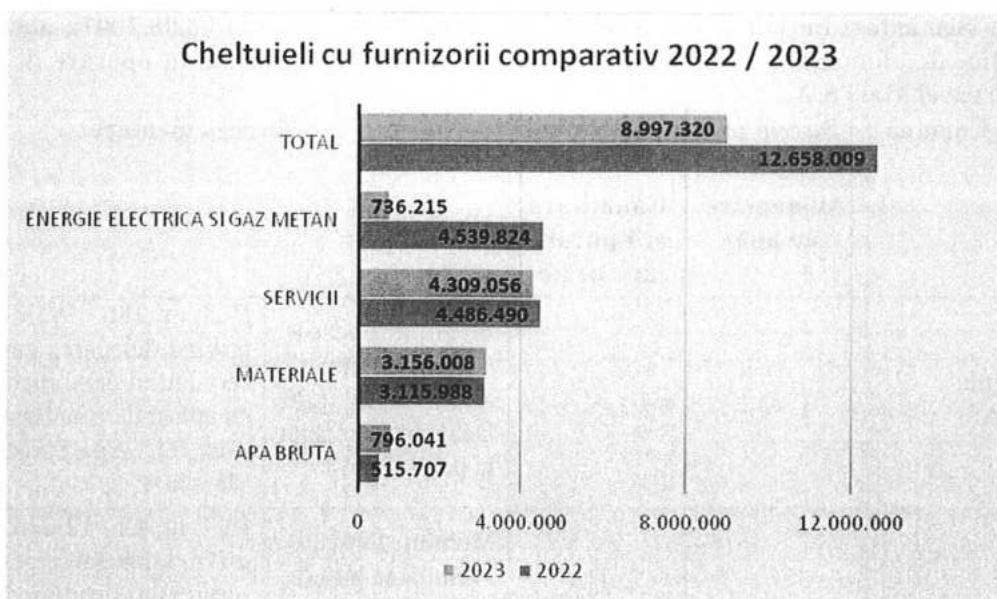
	2023	2022
Contracte noi încheiate în urma extinderii ariei de operare	901	801
Contracte reactualizate Sucursala Mediaș	1470	925
Contracte reactualizate Sucursala Agnita	599	324
Contracte reactualizate Sucursala Dumbrăveni	108	83
TOTAL	3,078	2,133

Situația achizițiilor pentru anul 2023 este prezentată în secțiunea de mai jos:

Obiect achiziție	Valoare	% Obiect achiziție	Nr. Furnizori
Apă brută	796,041	8.85%	2
Energie electrică și gaz metan	736,215	8.18%	9
Materiale	3,156,008	35.08%	168
Servicii	4,309,056	47.89%	139
Total general	8,997,320	100.00%	318



Deși se observă o scădere a cheltuielilor cu furnizorii, aceasta se datorează faptului că furnizorul de energie electrică (Electrica SA) nu a emis nicio factură pentru cantitățile de energie consumată în anul 2023.



I.2.2. Strategia de creștere extensivă a pieței

Conform Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., elaborat pentru perioada 2020-2024, în baza OUG. nr. 109/30.11.2011, aprobată și modificată prin Legea nr. 111/2016 cu modificările și completările ulterioare, societatea își propune aplicarea unei **strategii privind creșterea extensivă a pieței, prin preluarea în operare a localităților membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”**, raportat la momentul punerii în funcțiune a sistemelor de apă și apă uzată, realizate de către autoritățile administrațiilor publice locale prin implementarea proiectelor de investiții finanțate din bugetele locale/de stat/fonduri europene.

Prin implementarea acestei strategii, Operatorul vizează creșterea gradului de acoperire cu servicii de alimentare cu apă potabilă și canalizare, la standarde europene, la nivelul Ariei Delegării, creșterea veniturilor obținute din vânzările la produsele și serviciile delegate, respectiv consolidarea poziției sale pe piața serviciilor de profil din România.

Aria de operare este situată în nordul și estul județului Sibiu. La data prezentei, Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată Societatea Apa Târnavei Mari S.A. furnizează servicii de alimentare cu apă potabilă, respectiv prestează servicii de canalizare și epurare a apelor uzate, în baza Licenței nr. 6550/14.11.2023, clasa 2, acordată de către Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice, conform Ordinului nr. 714/14.11.2023, aceasta reprezentând o recunoaștere oficială a capacității societății noastre de a furniza/presta servicii de calitate în aria administrativ – teritorială specifică, în condiții de eficiență economică, cu menținerea indicatorilor de performanță impuși. Astfel:

✓ **în mediul urban:** municipiul Mediaș, orașele Agnita și Dumbrăveni - *servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și epurare a apelor uzate;*

✓ **în mediul rural:** comunele Arpașu de Jos (cu satul aparținător Arpașu de Sus), Cîrțișoara (satul Cîrțișoara), Șeica Mare (cu satul aparținător Boarta), Hoghilag (satul Hoghilag), Dîrlos (satul Dîrlos), Bruiu (cu satul aparținător Șomartin), Merghindeal (cu satul aparținător Dealu Frumos), Iacobeni (cu satele Iacobeni, Stejrișu și Netuș)- *servicii de alimentare cu apă potabilă;* comunele Alma (satul Alma), Bîrghiș (satul Bîrghiș), Șeica Mare (satul Șeica Mare), Marpod (cu satul aparținător Ilimbav), Nocrich (cu satul aparținător Hosman), Chirpăr (satele Vârd, Veseud și Săsăsuș), satul Ighișu Nou (UAT Mediaș) Cârța (satul Cârța), Bazna (cu satele aparținătoare Boian și Velt)- *servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare.*

Tabel nr. 1 - Semnatari inițiali ai Contractului de Delegare (încheiat la 06.08.2007), ale căror sisteme publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare au fost preluate în operare de către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.

Nr. crt.	UAT / Comună	Sistem public preluat în operare / concesionat		Act de reglementare	
		Alimentare cu apă	Canalizare și Epurare ape uzate		
1.	Municipiul MEDIAȘ	x	x	Membru fondator / semnatar inițial al Contractului de Delegare (încheiat la 06.08.2007)	HCL nr. 186 / 19.07.2007 privind delegarea gestiunii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.
2.	Orașul AGNITA	x	x	Membru fondator / semnatar inițial al Contractului de Delegare (încheiat la 06.08.2007)	HCL nr. 64 / 12.07.2007 privind delegarea gestiunii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.
3.	Orașul DUMBRĂVENI	x	x	Membru fondator / semnatar inițial al Contractului de Delegare (încheiat la 06.08.2007)	HCL nr. 66 / 11.07.2007 privind delegarea gestiunii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.
4.	Județul SIBIU	Concesiune conductă aducțiune apă	-	Membru fondator / semnatar inițial al Contractului de Delegare (încheiat la 06.08.2007)	HCL nr. 76 / 12.07.2007 privind atribuirea directă a Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciului de Alimentare cu Apă și de Canalizare din zona de nord-est a județului Societății Comerciale „Apa Târnavei Mari” S.A. HCL nr. 55 / 27.04.2006 privind delegarea gestiunii „Conductei de aducțiune apă Bâlea – Agnita” către Operatorul Regional
5.	Orașul COPȘA MICĂ	-	-	Membru fondator / semnatar inițial al Contractului de Delegare (încheiat la 06.08.2007)	HCL nr. 39 / 12.07.2007 privind delegarea gestiunii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.

Tabel nr. 2 – Centralizator privind localitățile preluate în operare, la nivelul cărora se furnizează/prestează servicii de apă și/sau de canalizare, la data de 31.12.2023

Nr. crt.	UAT / Comună	Localitate	Sistem public preluat în operare		Data preluării în operare	Nr. Act Adițional la Contractul de Delegare
			Alimentare cu apă	Canalizare și Epurare ape uzate		
1.	ARPAȘU DE JOS	ARPAȘU DE JOS ARPAȘU DE SUS	x		01.06.2012	1/2012
2.	CÎRȚIȘOARA	CÎRȚIȘOARA	x		01.06.2012	1/2012
3.	ALMA	ALMA	x		01.01.2014	2/2013
		ȘMIG		x		
		GIACĂȘ		x		
4.	BÎRGHIȘ	BÎRGHIȘ	x	x	01.06.2014	4/2014
5.	ȘEICA MARE	ȘEICA MARE	x	x	01.06.2014	5/2014
		BOARTA	x			
6.	MARPOD	MARPOD	x	x	01.10.2014	6/2014
		ILIMBAV	x	x		
7.	NOCRICH	NOCRICH	x	x	01.10.2014	7/2014
		HOSMAN	x	x		
8.	CHIRPĂR	VĂRD	x	x	01.01.2017	8/2016
		VESEUD	x	x		
9.	HOGHILAG	HOGHILAG	x		29.12.2017	9/2017
10.	BAZNA	BAZNA	x		29.12.2017	10/2017
		BOIAN	x			
11.	MEDIAȘ	IGHIȘU NOU	x	x	28.06.2018	11/2018
12.	DÎRLOS	DÎRLOS	x		03.12.2018	13/2018
13.	BRUIU	BRUIU	x		14.08.2019	14/2019
		ȘOMARTIN	x			
14.	MERGHINDEAL	MERGHINDEAL	x		24.04.2021	20/2021
		DEALU FRUMOS	x			
15.	CHIRPĂR	CHIRPĂR	x	x	01.09.2021	21/2021
		SĂSĂUȘ	x	x		
16.	CÂRȚA	CÂRȚA	x	x	10.01.2022	23/2022
17.	BAZNA	BAZNA		x	23.05.2022	25/2022
		BOIAN		x		
		VELȚ	x	x		

18.	BLĂJEL	BLĂJEL	x	x	02.05.2023	27/2023
19	IACOBENI	IACOBENI	x		01.09.2023	28/2023
		STEJĂRIȘU	x			
		NETUȘ	x			

În perspectivă, în temeiul *Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor de Alimentare cu Apă și de Canalizare*, încheiat la data 06.08.2007, pentru o perioadă de 25 ani, între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”, în calitate de Autoritate Delegantă, și S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Operator Regional, vom prelua activitatea serviciilor de apă – canal din orașul Coșșa Mică și celelalte comune membre ale ADI.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari” a fost înființată în anul anul 2002 de către unitățile administrativ - teritoriale ca și Asociație a Municipalițăților, fiind reorganizată, în anul 2006, după sistemul asociațiilor de dezvoltare intercomunitare. Din această asociație fac parte 4 orașe: Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, Coșșa Mică, alături de Consiliul Județean Sibiu, în calitate de membrii fondatori, și alte 30 comune din județul Sibiu, ale căror sisteme centralizate de apă și / sau de canalizare sunt preluate, treptat, în operare de către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.: Alma, Alțâna, Arpașu de Jos, Ațel, Axente Sever, Bazna, Biertan, Bîrghiș, Blăjel, Brateiu, Brădeni, Bruiu, Chirpăr, Cîrța, Cîrțișoara, Dârlos, Hoghilag, Iacobeni, Laslea, Marpod, Merghindeal, Micăsasa, Mihăileni, Moșna, Nocrich, Porumbacu de Jos, Șeica Mică, Șeica Mare, Târnavă, Valea Viilor.

La nivelul perioadei de referință, **anul 2023**, Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată Societatea Apa Târnavei Mari S.A. a **preluat în operare următoarele** localități membre ale Asociației de Dezvoltare Intrecomunitare „Apa Târnavei Mari”:

- Blăjel (localitatea Blăjel) – servicii de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și epurare;
- Iacobeni (localitățile Iacobeni, Stejărișu și Netuș) – servicii de alimentare cu apă potabilă.

I.2.3. Strategia de preț

Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată Societatea Apa Târnavei Mari S.A. are în derulare implementarea unui proiect major de investiții, respectiv *“Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu”* Cod SMIS 2014+137169.

Pentru acest proiect la data de 15.07.2020, Ministerul Fondurilor Europene în calitate de Autoritate de Management și S.C. Apa Târnavei Mari S.A. Mediaș, în calitate de Operator Regional de Apă și Apă Uzată, a semnat Contractul de Finantare nr. 321, contract derulat prin Programul Operațional Infrastructura Mare (POIM).

Odată cu semnarea contractului de finanțare mai sus menționat, Operatorul Regional împreună cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară (prin Actul Adițional nr. 16/16.11.2020 la Contractul de Delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare) și-au asumat o strategie tarifară nouă aferentă perioadei de implementare a proiectului, conform clauzelor contractului de finanțare.

În cadrul ședinței Consiliului Local Mediaș care a avut loc în data de 27.05.2020, prin HCL nr.145, membri consiliului local au aprobat următoarele:

- Studiul de Fezabilitate pentru “Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu”;
- Planul anual de evoluție a tarifelor;
- Indicatorii principali ai investiției (indicatori fizici și tehnico-economici);
- Lista prioritară de investiții;

În acest context cât și a avizului *ANRSC nr. 814438/08.10.2020*, privind aprobarea formulei de indexare, și a *Deciziei ANRSC nr. 170/09.12.2020*, S.C. Apa Târnavei Mari S.A. va aplica următoarea strategie tarifară:

Strategia de tarifare – Scenariul „cu proiect” din CAPITOLUL 10: REZULTATELE ANALIZEI ECONOMICO – FINANCIARE*

Nr. Crt.	Strategie tarifare	Tarif initial (RON/m ³)*	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Apa	3,36	4,00 %	15,00%	12,00%	11,00%	11,00%	11,20%	1,28%
2	Apa uzata	3,24	3,67 %	20,00%	12,00%	4,00%	6,00%	18,85%	1,40%

*Tarif fara TVA, cf. Aviz ANRSC nr.614001/28.11.2018

Metoda deficitului de finantare a fost inlocuita cu aplicarea ratei forfetare.

**Ajustările în termeni reali nu includ inflația în perioada dintre ajustările tarifare și nici taxa pe valoare adăugată (TVA).

Strategia de tarifare presupune ajustări ale tarifelor în fiecare an la 1 Ianuarie atât cu inflația cumulată pe ultimul an, cât și în termeni reali.

Tariful va fi calculat conform următoarei formule:

$$T = T_n \times (1 + A_{n+1}) \times (1 + A_{n+2}) \times \dots \times (1 + A_{n+i}) \times I_{n+i}$$

unde:

T = tariful nou la data “n+i”;

T_n = tariful inițial, în vigoare în luna Ianuarie 2019;

A_{n+1}, A_{n+2}, A_{n+i} = ajustări în termeni reali ale tarifului la datele “n+1”, “n+2”, ..., “n+i” (n = Ianuarie 2019)

I_{n+i} = inflația la data “n+i”, care se calculează conform următoarei formule

$$I_{n+i} = \frac{CPI * (1+INF)^{M/12}}{IPI}$$

unde:

CPI= cel mai recent indice al prețurilor disponibile;

IPI= indicele prețurilor inițial, valabil în Ianuarie 2019;

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 al prețurilor disponibil și data efectivă a noului tarif

Indicele Prețurilor – Indicele General al Prețurilor publicat lunar de Institutul Național de Statistică a României.

I.2.4. Strategia continuării implementării proiectului privind separarea tehnică a măsurării consumului de apă la nivel de apartament pentru imobilele tip condominiu

„Regulamentul privind separarea tehnică a măsurării consumului de apă la nivel de apartament pentru imobilele tip condominiu” a fost elaborat de Societatea Apa Târnavei Mari S.A., supus dezbaterii publice și aprobat de către Consiliul Local Mediaș prin Hotărârea nr. 132/2011.

În anul 2011, a fost realizat cu succes, la nivelul municipiului Mediaș, primul proiect de separare tehnică a măsurării consumului de apă la nivel de apartament pentru un imobil tip condominiu, respectiv pentru imobilul localizat pe **strada Turda, nr. 14, bl. 24, scara C.**

Prin realizarea acestui model pilot, Operatorul a intenționat să ofere întregii comunități locale un exemplu de bune practici privind avantajele incontestabile obținute în urma implementării unei astfel de soluții tehnice, cu eforturi financiare minime și într-un orizont scurt de timp.

Proiecte de separare realizate la nivelul anului 2023:

La nivelul anului 2023, Biroul AMC a implementat separarea tehnică a măsurării consumului de apă la nivel de apartament pentru imobilele tip condominiu respectiv de apartamente.

Activitatea legată de aparatele de măsurare, la nivel de operator, se prezintă astfel:

Sucursala	Contoare montate	Contoare înlocuite	Sigilări / resigilări
Mediaș	20	77	740
Agnita	106	131	177
Dumbraveni	7	20	58
TOTAL	133	228	975

I.2.5. Strategia de consolidare a Relațiilor Publice cu toți factorii interesați

Activitățile derulate pe parcursul anului 2023 de către Biroul Relații Publice și Comunicare au urmărit strategiile regăsite în Planul de acțiune pentru implementarea Planului de Management al Societății Apa Târnavei Mari S.A, respectiv, trasarea unor obiective menite să asigure transparența cu privire la activitățile derulate de către Operatorul Regional, iar în același timp să asigure un grad sporit de informare a clienților din aria de operare asupra serviciilor oferite, a proiectelor și acțiunilor derulate și a planurilor de dezvoltare.

La fel cum s-a urmărit și în cursul anilor trecuți, unul dintre obiectivele importante a fost și în 2022 creșterea gradului de vizibilitate a companiei, astfel încât aceasta să-și cultive și să-și mențină statutul de companie competitivă pe piața serviciilor de alimentare cu apă și a serviciilor de canalizare din România.

Perioada post-pandemie COVID-19 a însemnat reluarea pe deplin a activităților de interacțiune directă cu abonații / clienții / potențialii clienți, prin intermediul accesului neîngrădit la serviciile Relații clienți, dar în același timp a însemnat și continuarea dezvoltării și promovării mijloacelor de comunicare / relaționare electronice, pe care compania le-a implementat în ultimii doi ani. Se remarcă faptul că o serie de clienți au ales pe timpul pandemiei să folosească mijloacele de comunicare / relaționare puse la dispoziție de compania noastră, iar acest gen de interacțiuni nu au scăzut după eliminarea tuturor restricțiilor, ci din contră, am remarcat faptul că abonații noștri au considerat că mijloacele de comunicare / relaționare electronice sunt eficiente și ca atare, numărul celor interesați de aceste mijloace a cunoscut o creștere constantă.

Reamintim faptul că încă din prima parte a anului 2020 compania Apa Târnavei Mari implementat un modul online pe site-ul www.apatarnavei.ro, prin intermediul căruia clienții să poată să-și deschidă un cont de client, prin care să poată plăti facturile în siguranță, de acasă, folosind un card bancar, să poată vizualiza facturile și consumurile, să poată transmite indexul autocitit și să ne comunice o serie de informații/probleme, legate de punctele lor de consum. Anul 2022 a însemnat continuarea activităților de promovare a acestui instrument, care să fie utilizat de cât mai mulți clienți. A doua jumătate a anului 2020 a adus implementarea unui serviciu telefonic de tip Call-Center, care preia diferențiat apelurile clienților, în funcție de solicitările acestora; iar anul 2022 a însemnat promovarea și acestui serviciu și totodată adaptarea activității la fluxurile de solicitări.

În ceea ce privește componenta Relații Publice și Comunicare, Operatorul Regional a derulat și în 2022 un calendar de activități, care a cuprins emiterea de comunicate de presă, întâlniri la punctele de lucru ale companiei sau la sediul societății, promovarea serviciilor și acțiunilor companiei atât în mediul online cât și door-to-door, precum și informări transmise prin intermediul partenerilor media locali și regionali și continuarea unor campanii de informare asupra serviciilor oferite. Compania a

continuat politica integrată în Planul de Management, referitoare la creșterea gradului de satisfacție al clienților în ceea ce privește serviciile oferite și totodată, rezolvarea cu celeritate a doleanțelor clienților din aria de operare, dar și pe anticiparea nevoilor și așteptările acestora în legătură cu serviciile publice de apă și canalizare.

Campanie „Protejați instalațiile de apă împotriva înghețului” și „Atenție la pierderile de apă de pe rețelele interioare”

Ca în fiecare an, în apropierea sezonului rece derulăm o campanie de informare menită a le atrage atenția clienților din zona de operare asupra unor măsuri, prin care pot să preîntâmpine problemele cauzate de îngheț la instalațiile interioare de apă. Odată cu mesajul adresat clienților, legat de unele măsuri pentru protejarea instalațiilor interioare împotriva înghețului, am lansat și un apel pentru verificarea rețelelor interioare pentru depistarea unor pierderi ascunse, care pot să genereze consumuri mari și implicit facturi exagerate.

Eveniment Ziua Mondială a Apei

Ca și în anii precedenți, Ziua Mondială a Apei – 22 martie a fost un bun prilej pentru Compania „Apa Târnavei Mari” de a organiza o serie de evenimente menite a promova serviciile societății, dar și pentru a aduce în fața publicului larg o serie de aspecte referitoare la resursa numită apă. În 2023, evenimentele au fost organizate sub titulatura „Apele subterane – Faceți invizibilul vizibil” și au însemnat activități derulate atât cu elevii din Mediaș, cât și cu elevii din Agnita și Dumbrăveni. Totodată, grație unui parteneriat cu Asociația de Speologie, Ecologie și Turism „Polaris Med” și cu fotografii medieșean Cosmin Berghean, la activitățile derulate la Agnita și Dumbrăveni am avut posibilitatea de a le prezenta elevilor și o serie de imagini inedite (foto, video), reunite sub titulatura „Apa din adâncuri”.

Vizite elevi și studenți la amplasamentele ATM

A devenit deja o obișnuință să primim cu brațele deschise vizitatori la Stațiile de Tratare a Apei și Stațiile de Epurare. Acest gen de întâlniri fac parte din strategia de creștere a vizibilității companiei, cu precădere în rândul tinerilor și totodată constituie prilejuri excelente de a aborda subiecte legate de apa potabilă, de ecologie și protecția mediului, de a discuta despre apa uzată care ajunge în Stația de Epurare și mai apoi este redată naturii. Pe parcursul anului 2023 am fost vizitați de: studenți, anul III, specializările Biologie și Ecologie, ai Facultății de Științe a Universității Lucian Blaga din Sibiu, elevii din clasele a VI-a A și a VI-a B de la Colegiul Tehnic „A.T. Laurian” din Agnita, elevii clasei a I-a la Școala „Hermann Oberth”, studentul de la Facultatea de Știința și Ingineria Mediului din cadrul Universității Babeș-Bolyai din Cluj Napoca, precum și de prichindeii din grupa „Buburuzelor” și „Pisicuțelor” de la Grădinița P.P. „Rază de Soare” din Mediaș.

Campanie informare „Cont client ATM”

Din data de 16 aprilie 2020, Operatorul regional a implementat modulul Cont client pe site-ul www.apatarnavei.ro, astfel că toți clienții din aria noastră de operare au posibilitatea de a-și crea un cont de client, prin intermediul căruia să vizualizeze și să plătească facturile emise de societatea noastră, să vizualizeze consumurile, să transmită indexul autocitit și să opteze pentru trimiterea facturilor exclusiv online, la o adresă de e-mail. Totodată, prin intermediul contului online, clienții au posibilitatea să ne semnaleze anumite probleme, să facă sesizări, sau diferite solicitări. Investiția s-a dovedit a fi foarte utilă, în condițiile în care, la sfârșitul anului 2023, mai bine de 7.000 de clienți și-au creat un cont online.

Având în vedere interacțiunea cu abonații din zona de operare, fie telefonic, fie pe e-mail, sau prin contact direct cu angajații noștri, am considerat că este util să derulăm o campanie de informare de tip „door-to-door” asupra facilităților oferite de crearea unui Cont de client sau prin activarea facturii electronice. Această campanie de informare a avut în vedere tipărirea unui număr de 30.000 de flyere tip 1/3 din A4, color față verso, care au cuprins o serie de informații punctuale referitoare la Contul de

client, activarea acestuia, precum și la activarea facturii electronice. Acestea au fost distribuite cu factura lunii mai în zonele Mediaș, Dumbrăveni, Agnita.

În același timp, pentru promovarea acestei soluții moderne, rapide și sigure de interacțiune online, Biroul Relații Publice și Comunicare a realizat în colaborare cu televiziunea locală Nova Tv un clip video explicativ, care a fost intens promovat de pagina de Facebook a societății și zilnic în calupurile de publicitate prezentate la televiziunea regională. Totodată, un clip audio a fost realizat și distribuit către publicul larg prin intermediul postului Radio Mediaș 725.

Campanie informare „Folosiți mijloacele electronice de comunicare și plata online a facturilor!”

Odată cu implementarea Contului de client am considerat că este util să derulăm o campanie de informare în rândul clienților, prin care aceștia să știe că pot să-și creeze un Cont de client și pot beneficia de toate avantajele asociate acestuia. Totodată, prin intermediul acestei campanii am dorit să informăm clienții din întreaga arie de operare că au la dispoziție, pe site-ul operatorului, www.apatarnavei.ro, o serie de formulare tipizate, pe care le pot completa și ni le pot trimite prin intermediul poștei electronice, scutind timp pentru deplasarea la ghișeele noastre. Campania derulată prin intermediul paginii de Facebook a operatorului a urmărit promovarea în rândul clienților a avantajelor Contului de client, folosirii formularelor tipizate încărcate pe site-ul companiei, folosirii adresei de e-mail pentru corespondență, sau a numărului de telefon asociat centralei de tip call-center.

Campanie informare „Canalizarea nu e coș de gunoi!”

Această campanie de informare nu este o noutate, ținând cont de importanța de a păstra rețelele de canalizare curate și de a le folosi doar pentru scopul cu care au fost realizate. Am considerat că este foarte important să aducem în atenția clienților din zona noastră de operare faptul că, așa cum am spus, „Canalizarea nu e coș de gunoi!”. Campania de sensibilizare a opiniei publice în fața acestei chestiuni se derulează cu sprijinul partenerilor media, prin difuzarea de clipuri și machete informative, precum și pe site-ul companiei și pe pagina de Facebook.

Campanie „Alege contorizarea individuală! Stop diferențelor de contor!”

De mai bine de 5 ani, operatorul regional derulează campania de informare adresată locuitorilor din condominii, „Alege contorizarea individuală! Stop diferențelor de contor!”. Campania de informare se derulează prin intermediul mass-mediei locale: Nova TV, precum și prin intermediul site-ului www.apatarnavei.ro, dar și prin oferirea unor seturi de informații complete referitoare la contorizarea individuală, la sediul companiei.

Campania a adus în fața locuitorilor din condominii avantajele contorizării individuale, prin oferirea unor exemple de bună practică de la imobilele care deja au aplicat această soluție, dar în același timp a oferit și date necesare pentru ca medieșenii din condominii să știe că, pentru separarea consumului de apă efortul este minim invaziv, fără a crea deranj în locuințe. Scopul campaniei este de a aduce în atenția locuitorilor din condominii varianta de separare a consumului de apă la nivel de apartament, precum și de a oferi informații punctuale asupra contorizării individuale a consumului de apă.

Campanie de informare „Folosește mijloacele electronice de comunicare și transmite indexul de pe contor pentru a evita facturarea unui consum estimat!”

Odată cu implementarea modulului Cont client, a centralei tip call-center și prin creșterea interacțiunilor online, am considerat că este necesar să aducem în atenția clienților posibilitatea de a -și transmite autocitirea indexului de pe contor prin intermediul mijloacelor pe care le punem la dispoziție. Implicarea clienților în transmiterea lunară a indexului îi scutește pe aceștia de o serie de neplăceri legate de valori mari ale diferențelor de contor, precum și de facturarea unui consum estimat în locul unui consum rela, conform indexului de pe contor.

Informare – folosirea responsabilă a apei în gospodării

În ciuda unui an capricios, în care seceta a afectat o serie de regiuni din țară, în prima jumătate a anului 2023 la nivelul ariei de operare a S.C. Apa Târnavei Mari S.A. nu a fost restricționată furnizarea apei potabile în nici o localitate. Societatea s-a preocupat de găsirea unor soluții în zonele în care am avut probleme anii trecuți, unde s-au intensificat controalele și măsurile pentru diminuarea pierderilor de apă, soluții care au dat rezultate. Operatorul Regional Apa Târnavei Mari a făcut în data de 30 iunie prin intermediul mass-media regionale, prin intermediul paginii de Facebook și site-ului www.apatarnavei.ro, un apel către clienții din aria de deservire, în special către cei din zona rurală – zona comunei Șeica Mare, să reducă la minim utilizarea apei potabile în scop agricol și pentru grădinarit, astfel încât să fie evitate orice fel de situații în care anumiți utilizatori aflați la capete de rețea să rămână fără apă la robinete, sau să se ajungă la sistare temporară a furnizării apei potabile.

Comunicat de presă - Folosiți apa eficient și rațional!

Având în vedere situația specială pe care țara noastră a traversat-o în lunile de vară 2023, cauzată de perioada secetoasă, ținând cont de prognoze de recomandări la nivel național pentru evitarea risipei de apă, compania Apa Târnavei Mari a emis un comunicat de presă în 20 iulie, pentru a face un apel insistent către clienții din aria de deservire să folosească apa din rețeaua publică în mod eficient și rațional, doar în scop potabil și menajer (apă pentru băut, igienă corporală și igiena locuinței). În același timp, am făcut un apel către clienții care desfășoară activități agricole sau de grădinarit, să reducă la minim utilizarea apei potabile din rețeaua publică pentru activitățile lor și să folosească pentru aceste lucrări apa din sursele proprii (fântâni, puțuri).

Participare la Forumul Regional al Apei „Dunăre-Europa de Est”,

În perioada 28 – 30 septembrie 2023 echipa ATM a fost prezentă astăzi la Forumul Regional al Apei „Dunăre-Europa de Est”, organizat la Pavilionul REDAL EXPO din Sibiu. Manifestarea, organizată de Asociația Română a Apei împreună cu Societatea Apă Canal Sibiu și Primăria Municipiului Sibiu a prilejuit întâlnirea între profesioniști din domeniul apei, reprezentanți ai autorităților centrale și locale, dar și oameni de afaceri din România și din străinătate. Unul dintre punctele de atracție ale evenimentului este expoziția de specialitate „Expo Apa”, ajunsă la cea de-a 22-a ediție, în cadrul căreia au fost prezentate, de către o serie de expozanți, cele mai noi echipamente implicate în tratarea apei potabile și a celei uzate.

Informare permanentă – Operatorul regional Apa Târnavei Mari acordă o foarte mare importanță comunicării și informării permanente a clienților și a mass-mediei locale și regionale cu informații legate de activitatea specifică, precum și asupra campaniilor derulate, evenimente organizate, etc.

Din punctul de vedere al interacțiunilor cu abonații / clienții / potențiali clienți din zona de operare, odată cu ridicarea restricțiilor cauzate de pandemie, interacțiunile face-to-face au crescut, dar în același timp au rămas la cote ridicate și interacțiunile on-line și apelurile telefonice.

În perioadele secetoase din lunile de vară, care au determinat creșterea consumului de apă din rețeaua publică de alimentare și implicit scăderea nivelului în rezervoarele de înmagazinare în zona Șeica Mare, am emis informări și apeluri pentru reducerea la minim a utilizării apei de la rețeaua publică în alte scopuri decât cele potabile și menajere și informări asupra instituirii unui program de restricționare a furnizării apei.

În cursul lunii decembrie 2023, compania Apa Târnavei Mari a anunțat clienții, atât printr-o informare atașată facturilor, cât și prin intermediul site-ului societății și pe e-mail, asupra noilor prețuri și tarife practicate de Operatorul Regional de la data de 1 Ianuarie 2023, la nivelul întregii zone de operare.

Dincolo de comunicările realizate prin intermediul presei, pe site-ul optimizat al operatorului, www.apatarnavei.ro, se regăsesc o serie de informații, atât cu un caracter general cât și diferite anunțuri, comunicate de presă, detalii despre proiectele derulate. Site-ul este actualizat în permanență, pentru a veni în întâmpinarea tuturor celor care doresc să se informeze asupra activității operatorului,

pentru a afla categoriile de servicii prestate, informații punctuale în cazul în care doresc să deruleze anumite operațiuni care implică obținerea unor avize, sau dacă doresc să facă o serie de solicitări legate de anumite servicii.

De asemenea, pagina de Facebook a companiei este actualizată în permanență cu diferite anunțuri de interes local și regional din sfera noastră de competență, comunicate de presă, diferite alte informații relevante pentru activitatea Apa Târnavei Mari. Actualizarea permanentă a paginii cu informații relevante despre activitatea companiei a făcut ca interesul publicului să fie în creștere pentru conținutul postat. Totodată, pagina de Facebook este un foarte bun promotor pentru diferitele campanii de informare / sensibilizare / conștientizare, adresate cetățenilor, dar și pentru distribuirea unor mesaje specifice, sau promovarea unor informații legate de activitatea specifică sectorului nostru de activitate.

Ținând cont de particularitățile anilor anteriori, respectiv, de restricțiile impuse de pandemie, comunicarea prin intermediul mijloacelor electronice a fost vitală, în contextul măsurilor de distanțare și limitare a circulației și a activităților cu publicul. În perioada post-pandemie, am remarcat menținerea și chiar creșterea constantă a interesului clienților pentru mijloacele de comunicare electronice, fapt care ne aduce în situația de a îmbunătăți permanent aceste servicii, de a le consolida, dezvolta și promova și în perioada următoare.

Pe considerentul transparenței activităților desfășurate în privința relațiilor cu clienții, dezideratul Operatorului Regional de Apă și Apă Uzată „Apa Târnavei Mari” este de a oferi informații precise și clare, de a asigura o relație bazată pe transparență și încredere, dar în același timp și de a răspunde cu promptitudine și eficiență solicitărilor din sfera de competență, sesizări sau petiții, venite din partea clienților. Așa cum este stipulat și în Declarația de misiune a companiei, dorim să furnizăm servicii de apă și apă uzată de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona noastră de acoperire, iar dincolo de acest aspect ne dorim o relație corectă și transparentă cu clienții din aria noastră de operare. În același timp, țintim creșterea gradului de satisfacție al acestora în legătură cu serviciile oferite de compania Apa Târnavei Mari.

Pe acest considerent, implementarea din luna septembrie 2020 a unui serviciu telefonic de tip Call-Center, care a început să preia diferențiat apelurile clienților, în funcție de solicitările acestora, a impus o nouă abordare a modului de comunicare cu toți abonații și potențialii clienți ai companiei Apa Târnavei Mari. Noua centrală telefonică ne-a permis preluarea diferențiată a tuturor solicitărilor clienților din zona de operare. Astfel, clienții din întreaga arie de operare care doresc să sesizeze o defecțiune a rețelei de apă sau canalizare ajung prin selectarea unei taste la Dispeceratul central din Mediaș, direct responsabil de preluarea cu acuratețe a informațiilor comunicate de clienți și distribuirea către departamentele care au în atribuții rezolvarea problemelor semnalate. Totodată, centrala tip Call-Center ne-a oferit posibilitatea de a ordona perioadele de transmitere a indexului autocitit de către clienți, respectiv: clienții de la blocurile din Mediaș în perioada 15-22 din fiecare lună, clienții de la casele din Mediaș în perioada 23-ultima zi din fiecare lună, acest lucru fiind valabil și pentru clienții arondați zonei Mediaș. Pentru clienții din zonele Agnita și Dumbrăveni, perioadele de transmitere telefonică a indexului autocitit este 15-ultima zi din fiecare lună. Centrala ne-a oferit posibilitatea de repartizare a clienților în funcție de doleanțele acestora: către transmitere index – zona Mediaș (diferențiat zona de case și zona de blocuri) - zona Dumbrăveni – zona Agnita, către informații legate de facturi și contracte – zona Mediaș - zona Dumbrăveni – zona Agnita, către informații legate de avize - zona Mediaș - zona Dumbrăveni – zona Agnita și spre Secretariat, pentru solicitarea altor informații sau efectuarea unei legături spre un anume compartiment.

Ținând cont de faptul că noul serviciu telefonic ne-a permis monitorizarea în timp real a apelurilor și înregistrarea acestora, s-a impus o conduită ireproșabilă din partea persoanelor care răspund la telefon în numele companiei Apa Târnavei Mari, care să nu lase loc de interpretări în relația cu clienții și nici să nu prejudicieze imaginea societății.

Pe site-ul Societății, la secțiunea „Informații clienți” au fost publicate Buletinele privind calitatea apei furnizate de operator. De asemenea, bazele de date referitoare la secțiunea Informații clienți sunt permanent actualizate. Acolo, clienții au la dispoziție întreg setul de formulare tipizate / avize/ prin care se pot adresa companiei noastre, acestea fiind editate într-un format care poate fi ușor

accesat și descărcat de către clienți, ulterior nemaifiind necesară prezența acestora la ghișeele operatorului, ci trimiterea acestor solicitări prin intermediul serviciului de poștă electronică, o operațiune deosebit de utilă ținând cont de restricțiile impuse de pandemie.

Totodată, pe pagina de internet a companiei se pot regăsi informații legate de campaniile derulate de operator, documente care însoțesc aceste campanii, precum și trimiteri către clipuri video informative, acolo unde este cazul.

Compania Apa Târnavei Mari folosește cu succes comunicarea cu clienții și nu numai, prin intermediul contului de Facebook Apa Târnavei Mari, un instrument util și cu impact și pe parcursul anului 2023. Pagina de Facebook este un mijloc de comunicare deosebit de util, având în vedere că informația circulă cu rapiditate și permite în același timp feedback, sau distribuire din partea consumatorilor și nu numai, în legătură cu postările.

Pagina de Facebook a societății este actualizată în permanență, fiind însoțită de o serie de informații legate de companie, precum și conținut grafic pentru promovarea serviciilor oferite. Pagina de Facebook a companiei este un promotor pentru diferite anunțuri de interes local și regional / național / internațional, din sfera noastră de competență, comunicate de presă, diferite alte informații relevante pentru activitatea Apa Târnavei Mari. Actualizarea permanentă a paginii cu informații și postarea de conținut relevant despre activitatea companiei a făcut ca interesul publicului să fie în creștere pentru pagina de facebook a companiei. Totodată, pagina de Facebook este un foarte bun promotor pentru diferitele campanii de informare / sensibilizare / conștientizare, adresate cetățenilor, dar și pentru distribuirea unor mesaje specifice, sau promovarea unor informații legate de activitatea specifică sectorului nostru de activitate.

I.2.5. Strategia de consolidare a relațiilor cu clienții

Anul 2022 a fost anul ridicării restricțiilor cauzate de pandemie și reluarea activităților face-to-face cu abonații / clienții, dar în același timp și menținerea unui interes ridicat în componenta comunicării electronice (online, telefon, mail). Compania Apa Târnavei Mari s-a adaptat cerințelor clienților: implementarea din luna aprilie 2020 a portalului online pe site-ul societății a dat posibilitatea clienților de a-și crea un cont client, pentru plata online a facturilor, vizualizarea consumurilor, transmiterea indexului, vizualizarea facturilor și posibilitatea de a opta exclusiv pentru factura electronică. Anul 2022 a însemnat continuarea promovării serviciilor oferite prin intermediul Contului de client, astfel că, la finele anului mai bine de 7.000 dintre clienții companiei aveau activ un cont de client. Totodată, pentru circa 4.000 de clienți posesori ai unui cont de client emitem lunar exclusiv factura electronică. În același timp, comunicarea dintre clienții posesori ai unui cont client s-a putut derula prin intermediul acestuia, având în vedere formularul de Contact. Prin intermediul acestui formular, clienții au adresat în anul 2022 un număr de 1499 solicitări / întrebări / sesizări / alte, către societatea noastră, acestea fiind preluate și rezolvate de către Biroul Relații Publice și Comunicare, compartimentul Relații Clienți.

Call-Center-ul implementat încă din toamna anului 2020 ne-a permis să fim mai prompti în relația telefonică cu clienții noștri, să preluăm un număr mai mare de telefoane, să distribuim telefoanele în funcție de sfera de interes a clienților noștri și să avem o evidență pe zile a apelurilor primite, având posibilitatea să intervenim acolo unde am sesizat neclarități sau acolo unde am considerat că este nevoie de informații suplimentare.

Am ținut mereu cont de faptul că serviciul Relații clienți reprezintă interfața dintre companie și utilizatorii serviciilor, atât prin prisma interacțiunilor directe de tip față-în-față, cât și prin prisma solicitărilor adresate telefonic / poșta electronică / transmitere corespondență, iar în acest context am depus și depunem o serie de eforturi pentru ca acest serviciu să fie prompt și eficient, dar mai ales adaptat cerințelor clienților. Încă din anul 2010, Operatorul Regional a implementat o strategie în segmentul relațiilor cu clienții, ținând cont de optimizarea comunicării dintre OR și clienți și creșterea nivelului de încredere al clienților în calitatea serviciilor și produselor oferite, iar prin implementarea portalului online și a unui Call-Center și promovarea acestor servicii, considerăm că am adus un plus în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite clienților de la nivelul zonei de operare.

Dincolo de activitatea de Registratură de la sediul central, care a implicat în anul 2021 un volum de circa 10.800 înregistrări (documente, avize, diferite solicitări, corespondență, etc.), compartimentul Relații clienți din cadrul Biroului Relații Publice și Comunicare reprezintă o componentă dinamică a societății, tocmai prin interacțiunea directă cu utilizatorii serviciilor.

Așa cum este stipulat în Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale - Partea de Apă, art. 18 – Întreruperile Serviciului, „Operatorul este obligat să furnizeze apă potabilă fiecărui Utilizator în permanență conform condițiilor fixate prin contractul de branșare/racordare și utilizare a Serviciului” (art. 18, pct.1). În ceea ce privește „indicatorii de întrerupere a serviciului” (art. 18, pct. 2), comunicarea sistărilor în furnizarea apei potabile / întreruperilor serviciului sunt realizate astfel:

În caz de sistări accidentale, neprevăzute, Operatorul Regional își anunță clienții în regim de urgență, în timp real, prin intermediul canalelor media. Comunicarea legată de sistările menționate sunt publicate pe site-ul companiei, www.apatarnavei.ro, Meniu Anunțuri/Comunicate și pe pagina de facebook a companiei Apa Târnavei Mari, <https://www.facebook.com/medias.apatarnaveimari/>. Anunțul este transmis și presei locale / regionale, spre difuzare. Instituțiile media spre care ne-au preluat anunțurile în 2022:

- **posturi radio** - Radio Mediaș 725

- **post TV regional** - Nova Tv

- **presa scrisă / online** - Sibiu 100%, Obiectiv Media, Monitorul de Mediaș, portal Star Sibian, portal Ora de Mediaș.

Potrivit procedurilor de lucru, în același timp, este anunțat și Laboratorul Central al Operatorului Regional, pentru a monitoriza calitatea apei potabile după reluarea furnizării apei, pentru siguranța consumatorilor. Menționăm că, în situația în care anunțul de sistare accidentală / neprevăzută are legătură cu zona Mediaș (acestea fiind cele mai multe anunțuri) este anunțat prin e-mail și Laboratorul Central și Direcția de Sănătate Publică - Punct de lucru Mediaș.

În caz de sistări planificate / lucrări mentenanță, procedurile de lucru prevăd că în asemenea situații, Operatorul Regional își anunță clienții din timp, respectiv, cu 48-24 ore înainte, prin intermediul acelorași instrumente și instituții instituții media utilizate și pentru anunțarea unor sistări accidentale în furnizarea serviciilor de alimentare cu apă.

Așa cum prevăd procedurile de lucru, în cazul în care sistările planificate riscă să afecteze activitatea unor agenți economici, aceștia vor fi înștiințați prin adrese scrise și apeluri telefonice de către Departamentul Inginerului Șef Rețele sau Compartimentul Relații Clienți din cadrul Biroului Relații Publice și Comunicare. În cazul unor sistări planificate, ce presupun oprirea furnizării apei potabile timp de mai multe ore, pe lângă mijloacele proprii de informare și mass-media, este anunțată Direcția de Sănătate Publică Sibiu. Pe lângă Direcția de Sănătate Publică sunt anunțate și alte instituții direct interesate: primării afectate, sisteme de gospodărire a apelor și altele.

Dacă sistările în furnizarea serviciului de apă sunt de 24 ore, sau depășesc această durată, Operatorul Regional asigură provizoriu un punct/puncte de alimentare cu apă potabilă – în funcție de zona afectată, pentru a reduce disconfortul cetățenilor.

Tratarea sesizărilor/petițiilor din partea clienților

În privința relațiilor cu clienții, dezideratul Operatorului Regional de Apă și Apă Uzată „Apa Târnavei Mari” este de a oferi informații precise și clare, de a asigura o relație bazată pe transparență și încredere, dar în același timp și de a răspunde cu promptitudine și eficiență solicitărilor din sfera de competență, sesizări sau petiții, venite din partea clienților. În acest context, activitatea Biroului Relații Publice și Comunicare respectă prevederile Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, referitoare la liberul acces la informațiile de interes public. Referitor la cadrul legii mai sus menționate, societatea Apa Târnavei Mari nu a primit în cursul anului 2022 nicio solicitare.

Pentru respectarea art. 19 – Termenele Serviciului din Contractul de Delegare, a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale, tratarea sesizărilor /

petițiilor din partea clienților, la nivelul companiei s-au dezvoltat și revizuit proceduri specifice, care vizează eficientizarea relației dintre Operatorul Regional și clienți. Procedurile respective stabilesc în mod clar formularele tipizate puse la dispoziția utilizatorilor, prin intermediul cărora aceștia își pot exprima, într-un format dat, solicitările înaintate companiei. Aducem mențiunea că procedurile și formularele sunt revizuite și actualizate, după caz.

În cazul petițiilor netipizate, procedurile de lucru implică parcurgerea de către acestea a unui traseu bine stabilit în interiorul companiei, începând de la Directorul General și până la repartizarea soluționării acesteia și a formulării unui răspuns de către un Departament/ Inginer Șef/ Serviciu/ Birou/ Compartiment, cu respectarea termenelor legale.

Potrivit legislației în vigoare, termenul de răspuns la toate petițiile primite în scris este de 30 de zile calendaristice de la data depunerii acestora la S.C. Apa Târnavei Mari S.A., iar în funcție de complexitatea solicitării legea mai prevede un termen suplimentar. În funcție de activitatea operativă și de urgența lor, o serie de solicitări primesc un răspuns rapid, iar situațiile sesizate sunt remediate în cel mai scurt timp. Pentru a putea răspunde cu eficiență și promptitudine la solicitările clienților, precum și în scopul înregistrării și centralizării, la nivel intern, a tuturor sesizărilor / reclamațiilor privind calitatea serviciilor furnizate / prestate și, ulterior formulării unor răspunsuri clare, documentate și argumentate, Operatorul Regional desfășoară o permanentă activitate de monitorizare, analizare și centralizare a sesizărilor / reclamațiilor clienților – activitate reflectată în adoptarea metodologiei de Benchmarking. În același sens, relația dintre Operator și clienți este mult îmbunătățită prin optimizarea sistemului de comunicare cu clienții, în platforma EMSYS, informațiile principale despre client fiind disponibile în timp real la front-office.

I.3. Strategii tehnic-operaționale și de întreținere

I.3.1. Strategia continuării implementării sistemului G.I.S. (Geographic Information System)

Implementarea sistemului G.I.S. a reprezentat „Activitatea 2” din cadrul Contractului de servicii privind Asistența Tehnică pentru Managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

Principalele **acțiuni** întreprinse în implementarea sistemului G.I.S. la nivelul OR au fost:

1. Achiziția echipamentelor și a soft-ului specifice Sistemului Informatic Geografic;
2. Programul de instruire a personalului;
3. Implementarea propriu-zisă a GIS pentru sistemele de alimentare cu apă și canalizare din cele 3 aglomerări urbane din județul Sibiu:

- Identificarea și valorificarea datelor cadastrale, a informațiilor referitoare la rețelele existente și a ridicărilor topografice existente;

- Definierea unui standard privind realizarea de măsurători și generarea de date, atât pe parcursul lucrărilor, cât și ulterior, pentru a asigura o procedură permanentă de actualizare a datelor topografice și tehnice în sistemul informatic. Analiza și proiectarea bazei de date și a sistemului informatic GIS necesar gestiunii infrastructurii;

- Analiza necesității existenței de sisteme locale de coordonare (cu aportul OR) și definirea corelării cu cerințele către / de la alte sisteme locale / naționale / internaționale;

- Colectarea de date (inclusiv efectuarea de ridicări topografice).

În anul 2023, au fost **continuate acțiunile de implementare a sistemului GIS la nivelul Operatorului Regional**, printre care consemnăm următoarele:

- Instalarea unui sistem Gis-ArcGis și punerea la dispoziția consultanților a bazelor de date precum și informațiile deținute pentru efectuarea măsurătorilor
- Realizarea de calcule pentru volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei precum și volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată
- Instruirea în noul sistem GIS implementat Esri-ArcGis
- Stabilirea structurii bazei de date și a modului de reprezentare a datelor în sistemul Esri-ArcGis

- Stabilirea fișelor de teren și a structurii hărților pentru listare pentru verificarea măsurătorilor efectuate de către topografi.

I.3.2. Strategia de dezvoltare a unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă

Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă a reprezentat „Activitatea 4” din cadrul Contractului de servicii privind Asistența Tehnică pentru Managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă a presupus implementarea mai multor acțiuni distincte, precum:

- achiziția de echipamente pentru detectarea pierderilor;
- diagnosticarea sistemului în vederea stabilirii cauzelor și condițiilor care produc pierderi de apă, respectiv elaborarea „Strategiei privind pierderile de apă din rețele”.

Acțiunile stabilite la nivelul Planului de Acțiuni al strategiei N.R.W. (*Non-revenue Water*) sunt, în marea lor majoritate, corelate și strâns legate de implementarea strategiilor privind implementarea unui sistem modern de modelare hidraulică, implementarea unui sistem S.C.A.D.A., sectorizarea rețelelor de distribuție, instalarea de debitmetre pentru controlul debitelor și presiunilor din rețelele de distribuție a apei, creșterea gradului de contorizare a clienților, verificarea instalațiilor interioare și a dispozitivelor de măsurare ale clienților în scopul reducerii consumului fraudulos și a pierderilor comerciale, reabilitarea sistemelor de transport și distribuție a apei.

Principalele acțiuni întreprinse în anul 2023 sunt:

- Realizarea de simulări pentru identificarea debitelor și a presiunilor care se pot asigura în punctele de cuplare, pentru branșamente și scenarii de incendiu;
- Realizarea de simulări pentru identificarea debitelor și a presiunilor care se pot asigura în diferite scenarii cu anumite vane închise;
- Implementarea versiunilor actualizate a programelor de modelare hidraulică pentru rețeaua de apă și de canalizare;
- Modelarea rețelei de canalizare și găsirea soluției optime pentru scurgere și panta pentru execuția conductei de la blocurile ANL;
- Modelarea rețelei de canalizare pluvială pentru zona de Gura Câmpului și oferirea de soluții pentru proiectarea unui sistem pluvial nou pentru Școala Generală nr. 7;
- Instalarea unui soft nou de modelare hidraulică și efectuarea trainingului pentru folosirea sistemului;

Modelarea rețelei de apă pentru zona Agnita, aducțiune care pornește din Agnita spre Iacobeni, verificarea debitelor și a presiunilor din conductă.

I.3.3. Strategia de management a nămolurilor și reziduurilor

Strategia privind managementul nămolurilor și reziduurilor a reprezentat obiectul principal al Activității 7 – „Managementul nămolurilor și reziduurilor din stațiile de epurare”, din cadrul contractului de servicii „Asistență Tehnică pentru managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

Acțiuni realizate în anul 2023 / Indicatori de monitorizare:

Managementul nămolului constituie o problemă complexă în România, pe măsură ce standardele de mediu devin tot mai restrictive. Din această perspectivă, activitatea de epurare a apelor uzate trebuie asociată cu acțiunea de valorificare și/sau depozitare controlată a nămolurilor rezultate din proces.

Prelucrarea nămolurilor rezultate în special în urma epurării primare și secundare se execută în vederea reducerii volumului acestuia, a stabilizării și transformării sale în produse care pot fi depozitate și valorificate final.

- Fermentatoare de nămol, gazometru;
- Stație de deshidratare mecanică a nămolului fermentat, stație de îngroșare mecanică cu disc a nămolului în exces;
- Cogenerare de energie termică și electrică.

Cantitatea de nămol deshidratat generat și valorificat în anul 2023 SEAU

SEAU Mediaș	Generat / Valorificat / tone	
	Compostare intensivă – SC Salubris Waste Management SRL – Târnava - nr. contract 3/ 02.04.2020	
Total (tone)	446,808	
SU – substanță uscată %	24,83	
Stoc	1093,64	

Cantitatea de nămol deshidratat generat în anul 2023 SEAU Mediaș este de 1540,448 tone din care valorificat prin compostare în perioada ianuarie-aprilie 2023 este de 446,808 tone diferența de 1093,64 tone nămol deshidratat fiind stocat pe paturile de uscare.

Procesul tehnologic privind tratarea nămolului în SEAU se desfășoară prin fermentarea anaerobă unde are loc degradarea biologică a substanțelor organice insolubile, sub acțiunea unor ansambluri de populații bacteriene. Acestea în anumite condiții de mediu, descompun materii organice complexe din nămol, prin procese de oxido-reducere biochimică în substanțe minerale și un amestec de gaze, numit biogaz, format din CH₄, CO, CO₂, H₂.

În funcție de clasificarea nămolurilor după compoziția lor, nămolul fermentat/stabilizat din cadrul stației de epurare Mediaș aferent anului 2023 are o compoziție organică de 44,27% - substanțe volatile în substanță uscată și o compoziție anorganică de 55,73% substanțe minerale în substanța uscată.

Cantitatea de biogaz generat – fermentație anaerobă și energia produsă de cogenerator CHP an 2023 SEAU

SEAU	Cogenerator CHP	
	Producere biogaz	Energie produsă de cogenerator - CHP
Mediaș	mc	kWh
	223.868	363.677

În anul 2023 Stația de Epurare Mediaș, și-a asigurat din producția de biogaz 25% din energia termică necesară, iar prin cogenerare a realizat 363.677 kWh energie electrică reprezentând 32% din totalul de energie electrică necesară pentru funcționarea stației.

Raportul dintre cantitatea anuală de energie consumată (1.136.238 kWh) pentru cantitatea de apă uzată epurată a stației de epurare mediaș, valoarea de 0,43 kWh/mc, reprezentând consumul specific de energie în sistemul de epurare (energia electrică rețea 772.561 kWh/an + 363.677 kWh/an generat CHP = 1.136.238 kWh).

I.3.4. Strategia de management a apelor uzate industriale

„Strategia privind managementul apelor uzate industriale” a fost elaborată în cadrul contractului de servicii „Asistență Tehnică pentru managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

Obiectivul general al acestei strategii este implementarea eficientă a sistemului de management al evacuărilor industriale, corelat cu managementul eficient al nămolului, având în vedere influența calității apei uzate industriale colectată de către rețeaua de canalizare și evacuată împreună cu apele menajere în stațiile de epurare, asupra calității nămolului de epurare.

Acțiuni realizate până la data prezentei/Indicatori de monitorizare:

În cadrul acestei strategii, a fost elaborat un „Plan de Acțiune privind implementarea strategiei de management al apelor uzate industriale” și un „Plan de acțiune pentru prevenirea și combaterea efectelor poluărilor accidentale”. Aceste planuri au fost implementate și se urmărește continuu actualizarea lor.

Este elaborat și se aplică un Program de Control pentru agenții economici cu care Operatorul Regional are încheiate contracte de descărcare a apelor uzate în rețeaua de canalizare, despre care aceștia au luat la cunostință. Prelevarea probelor se realizează în prezența reprezentantului utilizatorului de apă, din punctele de control stabilite. În funcție de volumul evacuat și de datele privind poluanții determinați din analizele anterioare, se aplică monitorizarea cu o frecvență lunară/ trimestrială/ semestrială/ anuală.

Prelevarea probelor și efectuarea analizelor în vederea monitorizării agenților economici care deversează ape industriale în rețeaua de canalizare se realizează de către **Laboratorul Central**. Monitorizarea se efectuează conform unui plan întocmit în colaborare cu responsabilul de mediu al societății și are ca scop identificarea societăților comerciale care depășesc limitele impuse de legislația în vigoare privitor condițiile de evacuare a apelor uzate în rețelele de canalizare ale localităților și direct în stațiile de epurare.

Laboratorul Central are implementat sistemului de management al calității SR EN ISO 17025 / 2005 *Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări*. Laboratorul Central este înregistrat în Registrul Laboratoarelor la Ministerul Sănătății din 25.01.2016 și și-a menținut înregistrarea până în prezent.

Laboratorul Central este situat în Municipiul Mediaș, pe strada Stadionului FN, fiind structurat pe patru compartimente:

- Compartiment analize fizico-chimice apă potabilă;
- Compartiment analize microbiologice apă potabilă;
- Compartiment analize flux tehnologic apă potabilă;
- Compartiment analize fizico-chimice apă uzată.

În urma analizei apei uzate deversate în rețeaua de canalizare, S.C. Apa Târnavei Mari S.A. își propune:

- să se asigure protecția și funcționarea normală a rețelei de canalizare, precum și protejarea mediului de efectele adverse ale evacuărilor de ape uzate;
- stabilirea gradului de preepurare necesar obiectivelor economico-sociale, înainte ca apele uzate să fie evacuate în rețeaua de canalizare.

Agenții economici potențiali poluatori ai rețelei de canalizare au întocmit Planuri de prevenire și combatere a poluărilor accidentale, planuri pe care le-au pus la dispoziția OR. La nivelul OR, există planuri de prevenire și combatere a poluărilor accidentale pentru fiecare structură (Stații de Tratare, Stații de Epurare, Rețele de canalizare) și un Program de simulare Situații de Urgență.

Evaluarea agenților economici din punct de vedere al riscului de poluare se realizează continuu.

Apele uzate menajere și industriale colectate de către rețeaua de canalizare sunt deversate în Stațiile de Epurare.

Stațiile de epurare din Aria de Operare a S.C. Apa Târnavei Mari S.A. au rolul de a prelua și epura apa uzată menajeră. Procesul tehnologic de epurare a apelor se realizează prin intermediul unor procese fizice, chimice și biologice care se intercondiționează și se completează reciproc, astfel încât poate fi împărțit în trei etape: epurare mecanică, epurare mecano-chimică și epurare mecano-biologică. Activitatea în stațiile de epurare se desfășoară în conformitate cu descrierea funcționării stației de epurare, a procesului tehnologic, cu acțiunile necesare în vederea creșterii nivelului de siguranță privind încadrarea indicatorilor de calitate a apei uzate epurate, stabiliți de către ABA prin Autorizația de Gospodărire a Apelor, conform cerințelor și normativelor în vigoare.

Stațiile de epurare din Aria de Operare stația epurare Mediaș, stația epurare Agnita, stația epurare Dumbrăveni, stația epurare Alma, stația epurare Șeica Mare, stația epurare Bazna, stația epurare Marpod-Nocrich, stația epurare Vărd - Veseud, Bîrghiș, Chirpăr, Cârța reprezintă ansamblul de construcții și instalații, în care apele de canalizare sunt supuse proceselor tehnologice de epurare, care le modifică în așa mod calitățile, încât să îndeplinească condițiile prescise, de primire în emisar și de îndepărtare a substanțelor reținute din aceste ape.

Obiectivul principal al epurării apelor uzate îl constituie îndepărtarea substanțelor în suspensie, coloidale și în soluție, a substanțelor toxice, a microorganismelor etc. din apele uzate, în scopul protecției mediului înconjurător, conform legislației în vigoare.

În cadrul stațiilor de epurare din Aria de Operare s-au efectuat, îndeplinit lucrările specificate conform programului de lucru aferent anului 2023.

Tabelul nr.4: Măsurători hidrometrice aferent anului 2023

SEAU	Total Operator		
	Debit intrare – influent / mc	Debit evacuare – efluent/ mc	by-pass mc
MEDIAȘ	2.599.023	2.511.926	4.276
DUMBRĂVENI	210.945	199.029	0
ALMA	52.550.	52.550	0
ȘEICA MARE	46.819	46.819	0
BAZNA (sept-dec)	66.887	66.887	0
BLĂJEL (din Iunie)	17.457	17.457	2.075
AGNITA	351.940	294.576	0
VĂRD	5.330	5.330	0
VESEUD	2.595	2.595	0
BÎRGHIȘ	21.057	21.057	0
MARPOD- HOSMAN	60.136	60.136	0
CHIRPĂR	33.619	33.619	0
CĂRȚA (oct.-dec.)	80.601	80.601	0
TOTAL	3.548.959	3.392.582	6.351
	9.723,17 mc/zi	9.294,74 mc/zi	17,4 mc/zi
	112,54 l/s	107,58 l/s	0,20 l/s

Monitorizarea fluxului tehnologic al stației de epurare – monitorizarea parametrilor calitativi se efectuează în laboratorul stației de epurare și cuprinde fluxul apei uzate (influent stație, apă epurată mecanic, efluent stație epurat biologic cu nămolactiv) și fluxul de nămol (nămol primar, deșeu de la denisipator, nămol nămol din bazinele de aerare, nămol exces, nămol recirculat, nămol îngroșat, nămol fermentat, nămol deshidratat).

Monitorizarea se efectuează în conformitate cu cerințele procesului tehnologic, cu prevederile standardelor în vigoare și cu o frecvență minim necesară caracterizării și conducerii în condiții optime a întregului flux tehnologic de epurare.

Monitorizarea continuă a stației de epurare/a procesului tehnologic este asigurată de operatorul /personalul încadrat și de programul de monitorizare și control SCADA.

În conformitate cu prevederile normativului privind stabilirea limitelor de încărcare cu poluanți a apelor industriale și orășenești, la evacuarea în receptori naturali, H.G. 188/ 2002-NTPA011 și 001, cu modificările și completările ulterioare, stabiliți și de ABA prin Autorizația de Gospodărire a Apelor, parametrii de funcționare a stațiilor de epurare Mediaș, Dumbrăveni, Agnita și **valorile medii aferent anului 2023 ale principalelor indicatori** sunt prezentate mai jos.

Tabelul 2. Eficiența stației de epurare aferent anului 2023

SEAU	Indicator	Valoare influent, mg/l	Valoare efluent, mg/l	Valoare impusă, mg/l (NTPA 001/2005)	Eficiența stației de epurare, %
MEDIȘ	CBO ₅	202,46	5,00	25	97,53
	CCO-Cr	375,32	20,77	125	94,46
	MTS	154,39	0,61	35	99,60
	Nt - Azot total	47,05	11,53	15	75,49
	Pt - Fosfor total	5,76	1,19	2	79,34

NTPA 001 prevede ca % minim de reducere a P_{total} să fie de 60%. În perioada analizată procesul de epurare adoptat la SEAU Mediaș a permis asigurarea unei eficiențe ridicate raportată la concentrația P_{total} la valoarea de 79,34%.

Procentul minim de reducere a N_{total} trebuie să fie de minim 70%-80% față de încărcarea influentului. În perioada analizată toate valorile determinate pentru N_{total} s-au încadrat în limitele impuse, procesul de epurare a permis asigurarea unei eficiențe ridicate pentru indicatorul N_{total}, valoarea fiind de 75,49%.

SEAU	Indicator	Valoare influent, mg/l	Valoare efluent, mg/l	Valoare impusă, mg/l (NTPA 001/2005)	Eficiența stației de epurare, %
AGNITA	CBO ₅	127,03	6,26	25	95,07
	CCO-Cr	226,20	24,40	125	89,21
	MTS	126,13	6,81	35	94,60
	Nt - Azot total	48,28	11,36	11,36	76,47

SEAU	Indicator	Valoare influent, mg/l	Valoare efluent, mg/l	Valoare impusă, mg/l (NTPA 001/2005)	Eficiența stației de epurare, %
DUMBRĂVENI	CBO ₅	164,45	10,49	25	93,62
	CCO-Cr	292,76	44,52	125	84,79
	MTS	132,28	5,82	35	95,60
	NH ₄ ⁺	91,14	6,45	3	92,92

SEAU	FeCl ₃ 40%	FeCl ₃ 40%	Consum FeCl ₃ 40%
Vol. apă influent	l	kg	kg/mc
mc	55.000	79.420	0,022

Indicatorii de calitate ai apelor uzate la evacuarea din stațiile de epurare din Aria de Operare în emisar aferent anului 2023 - eficiența de reducere a încărcării (%) este 75-80%.

Neîncadrarea parametrilor de evacuare conform valorii impuse de concentrația maximă admisă și NTPA 001 se datorează unor șocuri de poluanți când concentrațiile cresc brusc, a debitelor reduse de apă uzată menajeră deversată în rețeaua de canalizare și supusă epurării.

Au fost elaborate:

- „Programul de monitorizare apă uzată/apă pluvială pentru anul 2023”.
- „Comanda fermă prestări servicii încercări fizico-chimice și microbiologice ape uzate agenți economici”;

— „Comanda fermă prestării serviciilor încercări fizico-chimice și microbiologice ape pluviale deversate direct în emisar”.

S-au prelevat probe și s-au efectuat analize fizico-chimice și microbiologice iar rezultatele au fost transmise de Laboratorul Central către Ing. Șef Dep. Epurare Apă Uzată și Resp. de Mediu prin Rapoarte de încercări.

I.3.5 Strategia privind eficientizarea consumului de energie

Managementul energetic este parte integrantă a procedurilor generale de operare și mentenanță ale Operatorului, fiind corelată cu alte funcții și planuri de operare și mentenanță, respectiv:

- managementul activelor;
- controlul pierderilor și reducerea cantității de apă nefacturată;
- mentenanța echipamentelor;
- optimizarea costurilor de operare și mentenanță;
- transport, ateliere și depozite;
- resurse umane.

Tratarea, colectarea, distribuția și evacuarea apei potabile și a apei uzate necesită cantități mari de energie în aproape toate treptele proceselor. În ceea ce privește costul activităților de operare și mentenanță (O&M), costul cu energia este una din cele mai mari componente ale bugetului unui OR, după costul cu personalul.

Biroul Mecano-Energetic, din cadrul Serviciului Tehnic al Operatorului Regional, este responsabil de implementarea strategiei de management a energiei.

Scopul strategiei de management energetic este **eficientizarea consumului de energie** la nivelul ariei de deservire a Operatorului.

În acest context, societatea a continuat să implementeze, și la nivelul anului 2023, strategia de eficientizare a consumului de energie, planul de acțiuni specific fiind axat pe cele două componente principale: sisteme acționate electric și sisteme de încălzire.

Acțiuni realizate la nivelul anului 2023:

- *Planificarea și instruirea echipei de management energetic; delimitarea și planificarea sarcinilor care revin fiecărui membru al echipei.*

În fiecare an, personalul din cadrul Biroului Mecano - Energetic, împreună cu membrii echipei de management energetic din cadrul Sucursalelor, planifică și fac testarea tuturor electricienilor de întreținere din sectoare, asigurându-se în permanență un dialog constructiv, în care se discută toate problemele ce intervin pe linie energetică și modul lor de rezolvare.

- *Planificarea, evaluarea și folosirea rezultatelor acțiunilor finalizate și raportate de către echipa de management energetic; elaborarea de rapoarte periodice / lunare / anuale (consumuri de energie la nivelul OR, grafice de revizii și reparații).*

Biroul Mecano-Energetic elaborează anual grafice de revizii și reparații.

- *Organizarea de campanii de informare a clienților cu privire la managementul energetic, respectiv implementarea de către OR a unei strategii de eficientizare a consumului de energie (Informarea utilizatorilor în legătură cu impactul previzionat asupra tarifelor, rezultat din creșterea consumului de energie după luarea în exploatare a lucrărilor de investiții din stațiile de tratare și epurare a apei și a extinderii rețelelor de alimentare cu apă și canalizare).*

- *Identificarea îmbunătățirilor care pot fi aduse la procedurile de operare, în vederea optimizării consumului de energie electrică.*

Prin trecerea tuturor consumatorilor de energie electrică din cadrul OR în categoria consumatorilor eligibili de energie electrică (consumatori eligibili de joasă tensiune și medie tensiune) s-a realizat, pentru toți acești consumatori, un tarif convenabil pentru societatea noastră.

- *Monitorizarea și analiza consumurilor de energie electrică*

În cazul marilor consumatori de energie electrică, consumul se monitorizează zilnic, de către Biroul Mecano - Energetic. Pentru micii consumatori de energie electrică, această monitorizare se face lunar, după primirea facturilor de energie electrică de la furnizor. La Uzina de Apă Mediaș, Stația de Epurare Mediaș se realizează și o monitorizare a acestui consum prin sistemul SCADA.

În scopul unei monitorizări a evoluției consumului de energie la nivelul Operatorului Regional, Biroul Mecano - Energetic a întreprins o analiză comparativă a consumurilor de energie electrică înregistrate la nivelul anului 2023, rezultatul fiind consemnat sub forma unui „*Raport periodic privind evoluția consumului de energie electrică înregistrate la nivelul Operatorului Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A., pe puncte de lucru,*” evidențiat în formă tabelară și grafică, înaintat reprezentanților managementului Societății (**Consum energie electrică anul 2021 ; Grafice evoluție consumuri 2014 – 2021.**)

I.4. Strategii de resurse umane

I.4.1. Strategia privind dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane

Conform Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. aprobat pentru perioada 2020 - 2024, elaborat în baza OUG nr. 109 / 2011, aprobată și modificată prin Legea nr. 111 / 2016 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, obiectivul principal al strategiei de resurse umane este:

- *„Dezvoltarea unui management eficient al resurselor umane, care să încurajeze și să recompenseze corespunzător performanțele deosebite ale angajaților, să asigure un mediu de lucru bazat pe colaborare și implicare, un sistem deschis, care să promoveze comunicarea la / între toate nivelurile ierarhice, cu respectarea normelor de conduită prevăzute în regulamentul intern de organizare, respectiv codul etic”.*

Principalele acțiuni cuprinse în strategia de administrare a resurselor umane:

- ✓ Creșterea eficienței generale a companiei, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- ✓ Instruirea permanentă a personalului, pentru creșterea gradului de profesionalism;
- ✓ Crearea unui mediu favorabil învățării în companie și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne, prin oferirea de oportunități materiale și de training.

Principalele acțiuni cuprinse în strategia de management a resurselor umane:

- ✓ Dezvoltarea competențelor angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă.
- ✓ Asigurarea accesului la instruire tuturor angajaților, în raport cu pregătirea necesară posturilor, responsabilitățile și cerințele posturilor.
- ✓ Derularea unei campanii interne de informare și instruire a tuturor angajaților cu privire la misiunea și obiectivele companiei, respectiv la rolul fiecărui angajat în organizație, importanța resurselor umane în obținerea rezultatelor propuse, precum și la așteptările angajatorului de la angajații săi.
- ✓ Revizuirea periodică a sistemului de evaluare a performanțelor individuale, în concordanță cu obiectivele și strategiile companiei.
- ✓ Asigurarea atractivității companiei ca angajator, respectiv motivarea și creșterea gradului de satisfacție al angajaților.
- ✓ Implementarea unui sistem de recompense echitabil bazat pe rezultatele obținute în urma evaluării individuale a performanțelor.

Acțiuni relevante la nivelul Biroului Resurse Umane la nivelul anului 2023:

- ✓ Aplicarea legislației în domeniul relațiilor de muncă;
- ✓ Asigurarea respectării legislației, cu privire la majorarea salariului de bază pentru angajații cu salarii de încadrare inferioare celor prevăzute de Hotărârea 1447/2022, de la 1 ianuarie și HG 900/2023, pentru stabilirea salariului de bază minim brut pe țară garantat în plată, de la 1 octombrie;
- ✓ Efectuarea evaluărilor de personal, în perioada ianuarie-martie, conform Procedurii de lucru "Evaluarea performanțelor individuale ale angajaților" prin completarea, aprecierea finală și semnarea Fișelor de evaluare a performanțelor individuale, în scopul stabilirii potențialului, determinarea nevoilor de instruire, repartizării eficiente a sarcinilor și fundamentării planurilor pe termen lung;
- ✓ Aprecierea obiectivă a activității fiecărui angajat, bazată pe cunoașterea reală a rezultatelor activității pe care fiecare o desfășoară, a preocupărilor pentru sporirea eficienței;
- ✓ Elaborarea și implementarea Planului anual de formare profesională pe baza propunerilor venite din partea șefilor de compartimente în funcție de pregătirea necesară pentru îndeplinirea responsabilităților și cerințelor fiecărui post dar și de rezultatele evaluării performanțelor individuale;
- ✓ Negocierea și încheierea unui nou Contract Colectiv de Muncă, la nivelul S.C. Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2023 – 2025, având ca scop stabilirea drepturilor minime ale salariaților și a obligațiilor cu privire la:
 - încheierea, executarea, modificarea, suspendarea și încetarea contractului individual de muncă;
 - timpul de muncă și timpul de odihnă;
 - condiții de muncă, securitate și sănătate în muncă;
 - salarizarea și alte drepturi salariale;
 - protecția socială a salariaților;
 - formarea profesională a salariaților;
 - alte drepturi și obligații care decurg din relațiile de muncă.

Activitate: Renegocierea contractelor individuale de muncă începând cu 01.03.2023;

- A fost integral modificat template-ul contractului individual de muncă. Acest lucru a presupus ca toate noile contracte individuale de muncă să reflecte modificările întocmai. Contractele de muncă încheiate între angajat și angajator vor cuprinde în mod obligatoriu elementele prevăzute în modelul cadru, inclus ca anexă în Contractul Colectiv de Muncă.

Contractul Colectiv de Muncă, încheiat pentru perioada 2023-2025, între Patronat și Sindicatul Liber al SC APA TÂRNAVEI MARI SA este înregistrat la Inspectoratul Teritorial de Muncă Sibiu sub nr. 49/23.03.2023.

- ✓ Participarea la acțiunile proiectului –Tîrguri de locuri de muncă organizate la Casa Schuller: ACCES –Acțiuni pentru Comunitate de Combatere a Excluziunii Sociale – POCU/717/5/1/152245, finanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capital

Uman 2014-2020 implement de RomActiv Business Consulting SRL în parteneriat cu Direcția de Asistență Socială Medias, Școala Gimnazială nr. 7 Medias și Asociația Phoenix Speranța.

- ✓ Activități curente specifice domeniului resurse umane: gestionare dosare de personal, înregistrări în Programul Emsys și generare registrul general de evidența a salariaților - REVISAL, integrarea noilor angajați, încheierea, modificarea și încetarea contractelor individuale de muncă, evidența concediilor de odihnă, a concediilor medicale, fără plată, creștere copil, alte evenimente...
- ✓ Întocmirea, centralizarea fișelor colective de prezență în baza înregistrărilor din sistemului informatizat de pontaj.
- ✓ Documentarea și implementarea modificărilor legislative legate de stabilirea drepturilor salariale: sume netabile, sporuri, deduceri personale și suplimentare, alte beneficii sau rețineri... Efectuarea calculelor aferente plăților salariilor, prelucrarea datelor ce țin de activitatea angajaților, dar și realizarea documentelor contabile ce au legătură cu aceasta.
- ✓ *Evidența și urmărirea întocmirii fișei postului pentru personalul societății, colaborând în acest sens cu toate structurile responsabile pentru realizarea fișei postului pentru personalul din structura proprie;*
- ✓ Asigurare și răspundere cu privire la existența la dosar a tuturor documentelor prevăzute de legislația muncii;
- ✓ Eliberare, la cerere sau din oficiu a dovezilor privind calitatea de salariat/asigurat, vechimea în muncă și drepturile salariale ale angajaților; foști angajați;
- ✓ Asigurarea aplicării corecte a prevederilor legale privind categoriile de pensii. Eliberarea la îndeplinirea condițiilor legale, actele necesare depunerii documentației de pensionare la Casa Județeană de Pensii Sibiu/Ag Locală Medias;
- ✓ Activități de raportare statistică lunar/trimestrial/semestrial/anual, referitoare la categoriile și numărul de personal, precum și a datelor privind cheltuielile de personal aferente acestora;
- ✓ Informarea și parcurgerea procedurilor de înrolare, completare și transmitere prin sistemul e-DAI a declarațiilor de avere și de interese pentru personalul cu funcții de conducere, în conformitate cu Regulamentul Intern și Legislația în vigoare.
- ✓ Menținerea eticii profesionale conform Codului Etic în vigoare.
- ✓ Utilizarea benchmarking-ului ca instrument pentru stabilirea și evaluarea indicatorilor capabil să permită reducerea costurilor și creșterea performanțelor tehnico-economice.

- ✓ *Stabilirea acțiunilor întreprinse de operator pentru adoptarea unor măsuri tehnico – administrative, economice și juridice, menite să asigure conformarea cu măsurile impuse de Legea nr. 296/27.10.2023 privind unele măsuri fiscal-bugetare pentru asigurarea sustenabilității financiare a României pe termen lung și a Ordonanței de Urgență nr. 115/15.12.2023, privind unele măsuri fiscal-bugetare în domeniul cheltuielilor publice, pentru consolidare fiscală, combaterea evaziunii fiscale, pentru modificarea*

Statistici:

Personal angajat, anul 2023 - număr mediu = 256

Tabel nr.1 – Fluctuația personalului

Stare	Nr. Contracte Individuale de Munca
Angajări	39
Încetări	31

Tabel nr.2 - Distribuția personalului pe locații

Nume locație / oraș	Nr. Mediu Personal Anul 2023
Mediaș	191
Agnita	40
Dumbrăveni	25
TOTAL	256

Piața muncii este în continuă schimbare, iar legislația suferă deopotrivă modificări. Important pentru angajați și angajator este să țină pasul cu aceste schimbări, luându-le la cunoștință și implementându-le.

II. Lucrările de extindere / reabilitare realizate de către S.C. Apa Târnavei Mari S.A. la nivelul infrastructurii de apă și apă uzată pe domeniul public al Municipiului Mediaș, cu finanțare de la Bugetul Local, în anul 2023.

S.C. Apa Târnavei Mari S.A. vizează creșterea gradului de acoperire cu servicii de alimentare cu apă și de canalizare la standarde europene în aria de operare existentă. Prin implementarea strategiei de creștere intensivă a pieței, Operatorul și-a propus realizarea **extinderilor / modernizării rețelelor de apă și de canalizare**, la nivelul unităților administrativ teritoriale deservite, conform termenelor din Programele anuale de investiții, aprobate de către autoritățile locale.

Rezultatul scontat vizează implementarea în proporție de 100% a obiectivelor (atât a indicatorilor fizici, cât și și a celor valorici) cuprinse în **Programele anuale de investiții**, aprobate de către autoritățile locale, conform prevederilor art. 11.1., Dispoziții Speciale - Partea Comună, Titlul II - „Sistemul de lucrări”, Capitolul II – „Finanțarea lucrărilor” din **Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare**: „În interiorul Ariilor de Distribuție a Apei și de Colectare a Apelor Uzate, **Lucrările de Extindere trebuie executate de Operator, fiind finanțate conform art. 10**”, respectiv: „În cadrul Perimetrelor de Distribuție a Apei și de Colectare a Apei Uzate, **Operatorul se angajează să execute toate Lucrările de Extindere sau Consolidare (Reabilitare) necesare în vederea furnizării corespunzătoare a Serviciilor Delegate, efectuate sub sau în lungul unui Drum Public Corespunzător Traficului Vehiculelor, indiferent de distanța dintre ultimul punct de legătură posibil și oricare dintre rețelele de alimentare cu apă sau de canalizare. Lucrările de reabilitare și extindere sunt finanțate de Autoritatea Delegantă din Fonduri puse la dispoziție de UE, fonduri de la Bugetul de stat sau fonduri de la bugetele locale**”.

Referindu-ne la Municipiul Mediaș, realizarea acestui obiectiv implică efectuarea unor lucrări ample de extindere, respectiv reabilitare, a rețelelor de apă și de canalizare din localitate, conform termenelor stabilite în „**Programul anual al obiectivelor de investiție propuse spre finanțare de la Bugetul**

Local", aprobat la începutul fiecărui an, odată cu Bugetul de Venituri și Cheltuieli al Municipiului Mediaș.

În acest context, în **anul 2023**, alocațiile bugetare au fost acordate în baza:

— Hotărârea Consiliului Local nr. 3/2023 privind aprobarea Bugetului Local, a bugetului creditelor interne, a bugetului creditelor externe, a bugetului fondurilor externe nerambursabile și begetele instituțiilor și serviciilor publice finanțate integral sau parțial din venituri proprii, a listei obiectivelor de investiții și a programului de investiții publice pe grupe de investiții și surse de finanțare pe anul 2023

— Hotărârea Consiliului Local nr. 290/2023 privind rectificarea bugetului local, bugetul fondurilor externe nerambursabile, și bugetele investițiilor și serviciilor publice finanțate integral sau parțial din venituri proprii, precum și a listei obiectivelor de investiții și a programului de investiții publice pe grupe de investiții și surse de finanțate pe anul 2023.

— În baza HCL-urilor anterior consemnate, **valoarea totală alocată de la Bugetul Local al Municipiului Mediaș pentru obiectivele de investiții privind reabilitarea și extinderea infrastructurii de apă și apă uzată** realizate de către Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A. a fost de **3.979.196,81 lei**, repartizată după cum urmează:

— 3.979.198,81 lei pentru categoria „*Lucrări în continuare*”;

— 0,00 lei pentru categoria „*Lucrări noi*”;

— 0,00 lei pentru categoria „*Alte cheltuieli de investiții*” - „Separarea măsurării consumului de apă pentru condominii / Studii și proiecte”.

Consemnăm, în secțiunea de mai jos, stadiul de realizare al obiectivelor de investiții specifice Societății Apa Târnavei Mari S.A., finanțate de la Bugetul Local al Municipiului Mediaș, la finalul anului 2023, cu accent pe **indicatorii fizici și valorici** realizați la data de **31.12.2023**.

I. Lucrări în continuare:

• **Reabilitare capace carosabile aferente sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și reabilitare denisipatoare și rigole de scurgere ape pluviale pe străzi din Municipiul Mediaș - Faza II (H.C.L. nr. 178/2022)**

Valoare totală aprobată pentru anul 2023: 436.562,22 lei;

Cheltuieli efectuate până la 31.12.2023: 96.572,30 lei;

Indicatori fizici proiectați / realizați la 31.12.2023:

- Reabilitarea capacelor carosabile aferente sistemelor de apă și de canalizare în număr de 46 buc.
- Reabilitare a denisipatoarelor și a rigolelor de scurgere ape pluviale în lungime de 75 m.

Stadiu de realizare la 31.12.2023: Lucrare finalizată pentru anul 2023.

• **Reabilitare străzi Marin Ciortea și Virgil Popovici, Municipiul Mediaș, Reabilitare rețele edilitare – apă potabilă, canalizare menajeră și pluvială (H.C.L. nr. 314/2022)**

Valoare totală aprobată pentru anul 2023: 837.701,64 lei;

Cheltuieli efectuate până la 31.12.2023: 99.913,82 lei;

Indicatori fizici proiectați / realizați la 31.12.2023:

- 440 ml conductă polietilenă Dn 110 mm;
- 15 ml conductă polietilenă Dn 90 mm;
- 156 ml conductă polietilenă Dn 25 mm;
- 3 cămine de vane;
- 5 hidranți;
- 26 bucăți robineteți de concesiie;
- 100 ml conductă canalizare menajeră PVC Dn 250 mm;

- 2 bucăți cămine canalizare menajeră Dn 800 mm;
- 110 ml conductă canalizare pluvială PVC Dn 315 mm;
- 120 ml conductă canalizare pluvială Dn 1000 mm;
- 24 guri de scurgere;
- 49 ml rigolă colectare canalizare pluvială.

Stadiu de realizare la 31.12.2023: Lucrare finalizată

- **Extindere rețea alimentare cu apă și rețea canalizare menajeră pe strada Pietra Craiului, Municipiul Mediaș, (H.C.L. nr. 104/2023).**

Valoare totală aprobată pentru anul 2023: 1.001.707,95 lei;

Cheltuieli efectuate până la 31.12.2023: 663.056,61 lei;

Indicatori fizici proiectați / realizați la 31.12.2023:

- 270 ml conductă polietilenă Dn 110 mm
- 3 cămine de vane
- 3 hidranți
- 30 bucăți bransamente individuale cu conductă polietilenă Dn 32 mm și cămine apometru din polietilenă DN 550 mm
- 1 bucată stație de pompare echipată cu grup de pompare – 3 pompe (2A+1R)
- 210 ml conductă canalizare menajeră PVC Dn 250 mm
- 30 bucăți racorduri individuale cu conductă PVC Dn 160 mm și cămin de racord din PVC Dn 400 mm
- 16 bucăți cămine canalizare pluvială Dn 1000 mm

Stadiu de realizare la 31.12.2023: Lucrare în curs de execuție (Termen de finalizare anul 2024)

III. Accesarea de noi fonduri europene pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată din Aria Delegării a S.C. Apa Târnavei Mari S.A. - Etapa 2016 - 2020

Conform declarației de misiune, viziunii și obiectivelor strategice de dezvoltare, având la bază experiența acumulată și de lecțiile învățate ca urmare a implementării unui Proiect cu finanțare europeană, S.C. Apa Târnavei Mari S.A. Mediaș, în calitate de Operator Regional de Apă și Apă Uzată pentru zona de nord și est a județului Sibiu, vizează accesarea de noi fonduri europene în Etapa de programare următoare, 2014 – 2020, pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată din Aria Delegării.

În acest context, în anul 2012, a fost demarată o primă activitate premergătoare accesării de noi fonduri europene, respectiv **revizuirea / actualizarea „Master Planului pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată (Județul Sibiu)”**, elaborat în noiembrie 2006.

Aprobarea Listei prioritare de investiții de către A.D.I Apa Târnavei Mari prin Hotărârea AGA 7/2014 și Consiliul Județean Sibiu prin HCJ 301/2014 a constituit practic primul pas în accesarea de noi fonduri astfel, pentru sprijin în vederea accesării de noi fonduri a fost semnat Contractul de Servicii nr. 9 / 19.01.2016, „*Asistență Tehnică pentru pregătirea Aplicației de Finanțare și a Documentațiilor de Atribuire pentru Proiectul Regional de Dezvoltare a Infrastructurii de Apă și Apă Uzată din județul Sibiu, Regiunea Nord și Est, în perioada 2014 – 2020*”, între S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Achizitor (Autoritate Contractantă și Beneficiar), pe de o parte, și Asocieria dintre: S.C. Specialist Consulting S.R.L. (cu sediul social în București, România), S.C. Technital S.p.A. (cu sediul social în Milano, Italia) și C&S Di Giuseppe Ingegneri Associati S.R.L. (cu sediul social în Palombaro, Italia), contract cofinanțat de Comisia Europeană, Guvernul României, Autoritățile Publice Locale implicate în Proiect, prin Fondul European de Dezvoltare Regională, în cadrul POIM (Programul Operațional pentru Infrastructura Mare, 2016 - 2020).

Acesta se va realiza în două etape :

- Etapa I - cuprinzând Studii și documentații având ca obiectiv întocmirea Studiului de Fezabilitate, elaborarea de documentații de atribuire pentru contractele de lucrari, de servicii si furnizare de echipamente, precum și sprijin în procesul de licitare a contractelor - în valoare de 2.988.623,14 lei fara TVA.

- Etapa II – Asistență tehnică din partea proiectantului pe parcursul execuției lucrărilor până în anul 2023 - în valoare de 4.551.543,32 fara TVA.

Finanțarea acestui contract este asigurată prin semnarea Contractul de Finanțare nr.136/26.10.2017 Titlul Proiectului ” *Sprijin pentru pregătirea aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Sibiu, Regiunea Nord și Nord – Est, în perioada 2014 – 2020*” în valoare de 2.988.423,14 RON fără TVA, semnat între SC APA TÂRNAVEI MARI SA și Ministerul Fondurilor Europene.

În data de 04.03.2020 a fost depusă la AM POIM ultima variantă a Studiului de Fezabilitate și a Cererii de Finanțare Proiect Major cod SMIS 2014 + 137169, pentru ”**Proiect Regional de Dezvoltare a Infrastructurii de Apă și Apă Uzată în Regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni Județul Sibiu în perioada 2014 -2020**” urmărind ca principale rezultate promovarea investițiilor în domeniul apei și apei uzate, vizând realizarea angajamentelor ce derivă din directivele europene privind epurarea apelor uzate (91/271/EEC) și calitatea apei destinate consumului uman (Directiva 98/83/CE), acestea sunt:

- ape uzate urbane colectate și epurate (din perspectiva încărcării organice biodegradabile) pentru toate aglomerările mai mari de 2.000 l.e.
- 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 urma verificării Studiului de Fezabilitate și a Cererii de Finanțare Proiect Major cod SMIS 2014 + 137169 aferentă proiectului ”Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu” depus în cadrul apelului de proiect – POIM/3/3/2/Creșterea nivelului de colectare și epurare a apelor uzate urbane, precum și a gradului de asigurare a alimentării cu apă potabilă a populației, AM POIM constata respectarea criteriilor, în conformitate cu Ghidul Solicitantului și aprobă conform adresei 59298/CM/10.07.2020 și a notei de aprobare nr. 59293/CM/10.07.2020. Astfel, cererea de finanțare ”Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu”, cod MySMIS 137169 intră în etapa de verificare tehnico-economică și se trece la etapa precontractuală. După evaluarea tehnico-financiară din data de 10.07.2020, Cererea de finanțare pentru proiectul ”Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu” cod SMIS 2014 + 137169 a fost ADMISĂ. În urma aprobării propunerii de selecție, cererea de finanțare pentru ”Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu” cod SMIS 2014 + 137169 definită pentru apelul POIM/3/3/2/Creșterea nivelului de colectare și epurare a apelor uzate urbane, precum și a gradului de asigurare a alimentării cu apă potabilă a populației al cărui lider este persoana juridică APA TÂRNAVEI MARI SA a ajuns în statusul selectat pentru finanțare.

Astfel, ca urmare a finalizării tuturor verificărilor, Ministerul Fondurilor Europene în calitate de Autoritate de Management pentru Programul Operațional Infrastructură Mare, și Operatorul Regional de Apă, S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. împreună cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară ”Apa Târnavei Mari” semnează în data de 15.07.2020 *Contract de Finanțare Programul Operațional Infrastructură Mare numărul 321/15.07.2020, titlul proiectului ” Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu” în valoare de 590.033.302,27 RON fără TVA.*

În urma semnării Contractului de Finanțare nr. 321/15.07.2020 și transmiterea documentației Cererii de Finanțare către JASPERS, pe parcursul anului, au fost transmise o serie de observații referitoare la proiectele tehnice, analiza ACB și pentru Evaluarea efectelor probabile asupra siturilor Natura față de obiectivele de conservare specifice ale acestora (SSCO). Operatorul Regional a transmis Analiza impactului cumulat pentru toate cele 16 situri către JASPERS. Astfel, au fost făcute revizuirii și s-a răspuns la comentarii primite de la JASPERS pe ACB legate de Graficul de implementare al proiectului: ajustări de prețuri, tarife, cerere, a doua fază de finanțare, imprumuturi în perioada de referință. Au fost revizuite prognozele pentru consumurile de apă și eliminarea apei uzate, până în anul 2052, ținând cont de evoluția populației. Operatorul Regional a primit Avizul ANANP 31 ST-SB din 04.04.2022 pentru siturile Natura 2000 și apoi Decizia Etapei de încadrare Nr. 8127/27.04.2022. A fost obținută de la ANAR „Declarația autorității competente responsabile cu gestionarea apelor” prin care se declară că proiectul nu deteriorează starea corpului de apă și nu împiedică atingerea unei stări bune a apei/unui potențial bun al apei.

Studiul de Fezabilitate și cererea de finanțare au fost revizuite conform celor agreate cu JASPERS, cu datele noi și cu fazarea proiectului. Cererea de Finanțare a fost redactată și în limba engleză și trimisă către JASPERS.

La data de 30.06.2022 a fost transmis Comisiei Europene Avizul Favorabil al JASPERS prin “Action Completion Note”, însoțit de Cererea de Finanțare și Studiul de Fezabilitate. În urma modificărilor survenite pe parcursul evaluării documentelor Cererii de Finanțare de către experții JASPERS, valoarea proiectului a crescut de la **145.092.204,43 Euro, inclusiv TVA (Valoarea Contractului de Finanțare), la valoarea de 200.464.170,00 Euro, inclusiv TVA, prețuri curente.** Creșterea valorii a fost influențată de modificarea indicelui de actualizare folosit în calculul ACB și modificarea Contractului de Lucări ATM – CL – 06. Astfel, la data de 06.09.2022, Comisia Europeană a transmis Decizia de punere în aplicare nr. CCI 2020RO16CFMP006 privind aprobarea Studiului de Fezabilitate în formă revizuită.

Au fost finalizate documentațiile de atribuire pentru următoarele contracte:

- ATM-CS-02 „Servicii de asistență tehnică pentru managementul proiectului, publicitate și supervizarea lucrărilor de execuție din aria de operare a SC Apa Târnavei Mari SA, din județul Sibiu” în valoare de 20.990.000,00 lei fără T.V.A.;
- ATM-CL-01 “Reabilitare și extindere rețele de apă și de canalizare, conducte de aducțiune și gospodărie de apă în municipiul Mediaș”, pentru suma de 144.212.072,61 RON fără TVA;
- ATM-CL-02-”Extindere rețele de apă, rețele de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în comunele Dârlos, Brateiu, Blăjel, Ațel, Biertan și Hoghilag (Valchid) din județul Sibiu”, pentru suma de 51.865.469,16 lei fără TVA;
- ATM-CF-”Furnizare echipamente de operare pentru infrastructura de apă și apă uzată din regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu”, pentru suma de 20.990.000,00 lei;
- ATM-CL-03-”Extindere rețele de apă, rețele de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în Șaroș pe Târnave, Ernea, comunele Hoghilag, Alma și Dârlos (Curciu), din județul Sibiu”, pentru suma de 53.512.513,76 RON fără TVA;
- ATM-CL-04-”Reabilitare și extindere rețele de apă și de canalizare în orașul Dumbrăveni, județul Sibiu”, pentru suma de 26.001.368,90 RON fără TVA;
- ATM-CL-05 ”Extindere și reabilitare rețele de apă și de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în orașul Agnita și comunele Șeica Mare, Bârghiș și Alțâna, județul Sibiu”, pentru suma de 25.363.140 RON fără TVA.

DESCRIEREA INVESTIȚIEI

Zona de amplasare a proiectului cuprinde Nordul și Estul județului Sibiu, în regiunea de dezvoltare Centru a României.

Investițiile se vor realiza în 38 localități (4 localități urbane și 34 de localități rurale), incluse în 20 UAT-uri. Toate UAT-urile în care s-au prevăzut investiții sunt membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară "Apa Târnavei Mari" (ADI).

Obiectivul general al proiectului este:

Îmbunătățirea infrastructurii de apă și apă uzată din regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni din județul Sibiu prin extinderea și dezvoltarea serviciului de alimentare cu apă potabilă, controlată microbiologic, în condiții de siguranță și protecție a sănătății în localități care au peste 50 de locuitori și asigurarea colectării și epurării apelor uzate pentru aglomerările mai mari de 2.000 p.e. pentru conformarea cu cerințele directivelor europene privind calitatea apei destinate consumului uman (Directiva 98/83/CE) și epurarea apelor uzate (Directiva 91/271/EEC).

Obiectivele specifice sunt:

- I. Conformarea cu angajamentele de tranziție și cu obiectivele intermediare convenite între Comisia Europeană și Guvernul României pentru implementarea Directivei 91/271/CEE cu privire la colectarea și epurarea apelor uzate urbane, transpusă în legislația națională prin Hotărârea Guvernului nr. 352/2005, principalele măsuri vizând următoarele:
 - creșterea gradului de conectare a populației echivalente la rețeaua de canalizare în aria de proiect de la 79,5% la 98,3%.
 - îmbunătățirea calității efluentului, respectiv creșterea nivelului colectării și epurării apelor uzate în conformitate cu Directiva privind Apele Uzate Urbane 91/271/CEE, în aria de Proiect, de la 69,1% înainte de proiect de la 98,3% după proiect, cât și reabilitarea infrastructurii existente (rețele de canalizare, stație de epurare) în vederea reducerii riscului de poluare și asigurării sănătății populației.
- II. Conformarea cu Directiva 98/83/CE cu privire la calitatea apei destinate consumului uman, așa cum a fost transpusă în legislația românească prin Legea nr. 458/2002 cu privire la calitatea apei potabile (modificată prin Legea nr. 311/2004), principalele măsuri vizând următoarele:
 - creșterea gradului de conectare a populației la rețeaua de alimentare cu apă, în aria de proiect, de la 77,88% la 98,49%;
 - asigurarea alimentării cu apă potabilă la standardele de calitate stabilite prin legislația europeană și națională a populației din aria proiectului conectate la rețelele de alimentare cu apă de la 61,14% înainte de proiect la 98,49% după proiect;
 - creșterea gradului de siguranță în funcționarea sistemului prin: reabilitarea unei surse de apă, reabilitarea aducțiune și rețea de distribuție;
 - reducerea pierderilor de apă în urma reabilitărilor propuse în localitățile operate de la 1,6 mil. mc la 0,75 mil. mc. (Mediaș, Valea Lungă, Dumbrăveni, Hoghilag și Agnita).
- III. Întărirea capacității instituționale a OR, principalele măsuri propuse vizând următoarele:
 1. Extinderea sistemului SCADA;
 2. Achiziționarea de echipamente pentru asigurarea prestării serviciilor în zona extinsă de operare;
 3. Asigurarea de asistență tehnică în managementul proiectului, detectarea pierderilor, dezvoltarea GIS și integrarea /gestionarea datelor privind infrastructura realizată.

Propunerea spre finanțare a investițiilor din cadrul proiectului se bazează pe o listă de investiții prioritare identificate la nivelul Master Planului actualizat, aprobat la nivelul anului 2014.

Populația totală beneficiară în urma proiectului: Apă potabilă=94.874 p.e.

Apă uzată=78.437 p.e.

INDICATORII FIZICI

Denumire indicator	Unitate de măsură	Valoarea-țintă pentru proiectul major
Rețea de distribuție apă potabilă (nouă)	km	73,746
Rețea de distribuție apă potabilă (reabilitată)	km	101,182
Aducțiune (nouă)	km	142,994
Aducțiune (reabilitată)	km	28,424
Rețea canalizare (nouă, inclusiv conducte de refulare)	km	55,063
Rețea canalizare (reabilitată, inclusiv conducte de refulare)	km	74,714
Rezervoare înmagazinare (noi + reabilite)	buc.	25
Stații de epurare ape uzate care deserveșc aglomerări sub 10.000 l.e. (Reabilitare SEAU Seica Mare)	buc.	1
Alți indicatori fizici		
Stații de pompare apă (noi)	buc.	26
Stații de pompare apă (reabilite)	buc.	1
Stație de clorinare (noi)*	buc.	25
Sursă de apă (reabilitată)	buc.	1
Sursă de apă (extindere)	buc	1
Stații de pompare apă uzată (noi)	buc	34
Stații de pompare apă uzată (reabilite)	buc	8
Instalație de uscare și valorificare nămol	buc	1
Unitate de recepție ape uzate de la vidanje	buc	3
Sistem SCADA	buc.	1

În urma analizei situației existente, a constatării deficiențelor cheie, a analizei necesarului de infrastructură și a cerințelor viitoare de apă ale comunităților, și în baza rezultatelor analizei opțiunilor s-au stabilit investițiile necesare a fi realizate.

Investițiile centralizate la nivelul întregului proiect pentru infrastructura de alimentare cu apă:

- Reabilitare conductă de aducțiune L=28,424 km;
- Conductă de aducțiune nouă L=142,994 km;
- Stații de pompare apă 26 buc;
- Reabilitare alimentare cu energie electrică la STAP Mediaș 1 buc;
- Puțuri forate 4 buc;
- Reabilitare captare de apă 1 buc;
- Microhidrocentrală pentru reducerea presiunii și valorificarea energiei 1 buc;
- Rezervoare de înmagazinare apă potabilă 25 buc;
- Stație de clorinare noi 25 buc;
- Reabilitare rețea distribuție apă L=101,182 km;
- Rețele de distribuție apă noi L=73,746 km;
- Reabilitare stații de pompare apă 1 buc.

Investițiile în alimentarea cu apă defalcate pe cele 4 Sisteme de Alimentare cu Apă sunt prezentate mai jos:

Investiții în Sistemul de Alimentare cu apă Mediaș

- Realizare aducțiuni apă (79,705 km);
- Reabilitare aducțiuni apă (19,097 km);
- Realizare rețele de distribuție apă (43,516 km);
- Reabilitare rețele de distribuție apă (74,876 km);
- Rezervoare de înmagazinare (17 buc);
- Stații de clorinare (15 buc);
- Stații de pompare (16 buc);
- Stații de pompare reabilitate (1 buc.).

Investiții în Sistemul de Alimentare cu apă Dumbrăveni

- Extindere sursă subterană Dumbrăveni (4 puturi);
- Realizare aducțiuni apă/ rețele de transport noi (36,58 km);
- Realizare rețele de distribuție noi (25,82 km);
- Reabilitare aducțiuni apă/ rețele de transport (1,40 km);
- Reabilitare rețele de distribuție apă (21,27 km);
- Rezervoare de înmagazinare (4 buc);
- Stații de clorinare (5 buc);
- Stații de pompare (8 buc).

Investiții în Sistemul de Alimentare cu apă Arpașu-Agnita

- Reabilitare captare de suprafață râul Arpășel;
- Microhidrocentrala pentru producerea energiei amplasata pe conducta de aducțiune apă brută - 1 buc;
- Realizare aducțiuni apă/ rețele de transport noi (26,709 km);
- Realizare rețele de distribuție apă (4,410 km);
- Reabilitare aducțiuni apă/ rețele de transport (7,927 km);
- Reabilitare rețele de distribuție apă (5,036 km);
- Rezervoare de înmagazinare (4 buc);
- Stații de clorinare (5 buc);
- Stații de pompare (2 buc).

Investiții în Sistemul de Alimentare cu apă Richiș

- Realizare branșamente pentru toți consumatorii.

Investițiile centralizate la nivelul întregului proiect pentru infrastructura de apă uzată sunt următoarele

- Reabilitare stații de pompare ape uzate 8 buc;
- Stații de pompare ape uzate noi 34 buc;
- Conducte de refulare noi L=20,398 km;
- Rețea de canalizare menajeră nouă L=34,665 km;
- Reabilitare rețea de canalizare menajeră L=67,724 km;
- Reabilitare conducte de refulare L=6,990 km;
- Stație epurare ape uzate care deservește aglomerări peste 200 l.e. (Șeica Mare), reabilitare 1 buc.;
- Unitate de recepție ape uzate de la vidanaje SEAU Mediaș, Dumbrăveni, Agnita 3 buc.;
- Instalație pentru uscare și peletizare nămol la SEAU Mediaș 1 buc.

Detalierea investițiilor în cadrul Clusterelor/Aglomerărilor sunt prezentate în cele ce urmează:

Clusterul Mediaș

- Extindere rețea de colectare ape uzate (14,776 km);
- Extindere conducte de refulare (16,353 Km);
- Reabilitare rețea de colectare ape uzate (66,021 km);
- Reabilitare conducte de refulare (L=6,99 km);
- Stații de pompare apă uzată noi (26 buc);
- Unitate de recepție ape uzate de la vidanaje SEAU Mediaș (1 buc);
- Realizare cămin grătar amonte de stația de pompare a efluentului la SEAU Mediaș - 1 buc;
- Puț apă tehnologică la SEAU Mediaș;
- Stație de uscare a nămolului, inclusiv integrare în SCADA la SEAU Mediaș;
- Acoperire platformă intermediară nămol deshidratat la SEAU Mediaș;
- Integrarea în SCADA a senzoricității de la bazinele de aerare la SEAU Mediaș.

Investiții în Aglomerarea Șeica Mare

- Stații de pompare apă uzată reabilitate (8 buc)
- Stație epurare ape uzate care deserveste aglomerări peste 2000 l.e. (reabilitare - 1 buc.);

Investiții în Aglomerarea Dumbrăveni

- Extindere rețea de colectare ape uzate (16,225 km);
- Extindere conducte de refulare (3,795 km);
- Reabilitare rețea de colectare ape uzate (0,555 km);
- Stații de pompare apă uzată noi (6 buc.);
- Unitate de recepție ape uzate de la vidanaje SEAU Dumbraveni (1 buc).

Investiții în Aglomerarea Agnita

- Extindere rețea de colectare ape uzate (3,664 km);
- Extindere conducte de refulare (0,250 km);
- Reabilitare rețea de colectare ape uzate (1,148 km);
- Stații de pompare apă uzată noi (2 buc.);
- Unitate de recepție ape uzate de la vidanaje SEAU Agnita (1 buc).

Alte componente de investiții (Întărirea capacității operatorului):

- Extinderea sistemului integrat SCADA pentru toate sistemele de alimentare cu apă și canalizare, în scopul onitorizării operării infrastructurii dar și a mediului (monitorizarea parametrilor, poluărilor accidentale, calitatea apei potabile, influent/efluent, etc.).
- Echipamente de operare:
 - Autospecială pentru intervențiile la rețelele de distribuție apă 9-10mc - 1 buc.
 - Autolaborator analize fizico-chimice și bacteriologice pentru apa potabilă – 2 buc.
 - Autolaborator pierderi de apă – 2 buc.
 - Generator electric portabil auto – 1 buc
 - Buldoexcavator – 4 buc.
 - Autocurățitor combinat pentru canalizare (cu capacitate rezervor 3,5 – 14 mc) – 5 buc.
 - Cisternă apă capacitate 6 mc – 1 buc.
 - Autobasculantă 7,5 tone – 2 buc.
 - Autoutilitară cu echipament CCTV – 1 buc.
 - Autoutilitară 7 locuri cu benă basculabilă trilateral – 2 buc.
 - Miniexcavator – 1 buc.
 - Motopompă mobilă pentru situații de urgență – 1 buc.

Durata estimată de implementare a proiectului este de 58 luni (la care se adaugă PND de 36 luni.)

Prezentarea activității pe Contractul de Finanțare nr. 321/15.07.2020

Ca urmare a semnării contractului de finanțare conform documentelor contractuale s-a început activitatea de monitorizare de către AM&DRI Sibiu pentru ” **Proiect regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, județul Sibiu**” cod SMIS 2014+ 137169. În data de 05.08.2020 a avut loc sesiunea de deschidere a proiectului. Scopul întâlnirii a fost de a verifica planificarea Proiectului față de prevederile din Contractul de Finanțare și de a stabili fazele importante în activitățile de monitorizare desfășurate de AM & DRI Sibiu și clarificarea unor aspecte legate de implementarea Proiectului.

S-au transmis către AM&DRI Sibiu, Raportul de Început și Rapoartele de Progres cât și Fișele de Monitorizare lunare pentru proiect, conform instrucțiunilor și contractului semnat.

Conform cererii de finanțare Proiectul cuprinde un număr de 13 contracte:

- **3 contracte de servicii** (servicii de audit al proiectului/ AT pentru managementul proiectului și supervizarea lucrărilor/ Sprijin pentru pregătirea Aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional – contract semnat);
- **1 contract de furnizare** (achiziție de echipamente);
- **9 contracte de lucrări.**

La data depunerii Cererii de Finanțare, conform planului de achiziții, dintre cele 13 contracte unul a fost atribuit: *ATM-CS-1 Asistență tehnică pentru pregătirea Aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Sibiu, regiunea nord și est în perioada 2016- 2020*, semnat în aprilie 2016.

La nivelul anului 2023, sunt atribuite următoarele contracte de lucrări, respectiv:

- ATM-CL-01 - Reabilitare și extindere rețele de apă și de canalizare, conducte de aducțiune și gospodărie de apă în municipiul Mediaș;
- ATM-CL-02 - Extindere rețele de apă, rețele de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în comunele Dârlos, Brateiu, Blăjel, Ațel, Biertan și Hoghilag (Valchid) din județul Sibiu;
- ATM-CL-03 - Extindere rețele de apă, rețele de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în Șaroș pe Târnavă, Ernea, comunele Hoghilag, Alma și Dârlos (Curciu), din județul Sibiu;
- ATM-CL-04 - Reabilitare și extindere rețele de apă și de canalizare în orașul Dumbrăveni, județul Sibiu.
- ATM-CL-05 „Extindere și reabilitare rețele de apă și de canalizare, conducte de aducțiune și gospodării de apă în Orașul Agnita și comunele Bârghiș și Alțâna, județul Sibiu”.

IV. Implementarea Standardelor aferente Sistemului de Control Intern / Managerial

Obiectiv: Coordonarea activității de autoevaluare a stadiului implementării Sistemului de Control Intern Managerial la nivelul S.C. Apa Târnavei Mari S.A. și elaborarea Raportului anual asupra sistemului de control intern managerial.

Sistemul de control intern / managerial dezvoltat și implementat în cadrul S.C. Apa Târnavei Mari S.A. operează cu o diversitate de procedee, mijloace, acțiuni, dispoziții, care privesc toate aspectele legate de activitățile Societății, fiind stabilite și implementate de conducere pentru a-i permite deținerea unui bun control asupra funcționării entității în ansamblul ei, precum și a fiecărei activități/operațiuni în parte.

Implementarea sistemului de control intern/managerial se realizează având la bază prevederile Ordonanței Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare precum și ale Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018.

Conform dispozițiilor art. 4 alin. 3 din *Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv*, republicată, cu modificările și completările ulterioare, conducătorul fiecărei entități publice are obligația de a elabora, anual, un raport asupra sistemului de control intern managerial, ca bază pentru un plan de acțiune care să conțină zonele vulnerabile identificate, instrumentele de control necesar a fi implementate, măsuri și direcții de acțiune pentru creșterea capacității controlului intern managerial în realizarea obiectivelor entității.

Raportul cuprinde declarații ale conducătorului entității publice cu privire la sistemul de control intern managerial al entității, existent la sfârșitul anului pentru care se face raportarea.

Declarațiile formulate de conducătorul entității publice se întemeiază pe datele, informațiile și constatările rezultate din operațiunea de autoevaluare a stării sistemului de control intern managerial, controalele ex-post, rapoartele de audit intern, precum și din recomandările rezultate din rapoartele de audit extern.

În vederea elaborării *Raportului asupra sistemului de control intern managerial la data de 31.12.2023*, Directorul General dispune, programarea și efectuarea de către conducătorii de compartimente aflați în subordine, a operațiunii de autoevaluare a sistemului de control intern managerial. La data prezentului raport, activitatea de autoevaluare este în curs de desfășurare.

Operațiunea de autoevaluare a sistemului de control intern managerial presupune derularea următoarelor acțiuni:

a) convocarea unei reuniuni a Comisiei de monitorizare având ca obiect stabilirea măsurilor de organizare și realizare a operațiunii de autoevaluare;

b) completarea de către fiecare compartiment din organigrama Societății, pe baza principiului adevărului, a *Chestionarului de autoevaluare a stadiului de implementare a standardelor de control intern managerial*, prezentat în anexa 4.1. a Ordinului Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entității publice și asumarea de către conducătorul de compartiment a realității datelor, informațiilor și constatărilor înscrise în acesta;

c) întocmirea de către Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare a *Situației sintetice a rezultatelor autoevaluării*, potrivit formatului prevăzut în anexa nr. 4.2 a *Ordinului Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entității publice*, prin centralizarea informațiilor din chestionarele de autoevaluare, semnate și transmise de conducătorii de compartimente;

d) aprecierea gradului de conformitate a sistemului propriu de control intern managerial cu standardele de control intern managerial, în raport cu numărul de standarde implementate.

e) elaborarea proiectului *Raportului privind sistemul de control intern managerial al Societății Apa Târnavei Mari S.A.*, existent la 31.12.2023.

Obiectiv: Menținerea gradului de implementare a sistemului de control intern managerial, astfel încât numărul standardelor implementate la sfârșitul anului 2023 să fie 16.

În decursul anului 2023, au fost finalizate următoarele acțiuni:

1) a fost întocmită *Lista obiectivelor generale și specifice* la nivelul fiecărui compartiment din cadrul Operatorului Regional;

2) a fost întocmit *Planul privind continuitatea activității*, în vederea identificării principalelor amenințări cu privire la continuitatea derulării proceselor și activităților și asigurarea măsurilor corespunzătoare pentru ca activitatea acestora să poată continua în orice moment, în toate împrejurările și în toate planurile, indiferent care ar fi natura amenințării;

3) a fost întocmit *Registrul de riscuri pentru S.C. Apa Târnavei Mari S.A.*;

4) a fost întocmită *Lista funcțiilor sensibile* precum și *Lista salariațiilor care ocupă funcții sensibile* la nivelul Operatorului Regional.

La data întocmirii prezentului Raport, procesul de autoevaluare a stadiului implementării sistemului de control intern managerial la nivelul Operatorului Regional de apă și apă uzată S.C. Apa

Târnavei Mari S.A. este în curs de desfășurare, urmând ca aprecierea gradului de conformitate a sistemului propriu de control intern managerial cu standardele de control intern managerial să facă obiectul raportărilor ulterioare.

V. Exercițiul de Benchmarking

Obiectiv: Desfășurarea exercițiului de Benchmarking și elaborarea Raportului anual privind exercițiul de Benchmarking pentru Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A.

Benchmarkingul reprezintă un instrument de management eficient pentru monitorizarea performanței la nivelul S.C. Apa Târnavei Mari S.A., într-un mod transparent și apolitic. Metodologia folosită este cea prezentată în manualele IWA (International Water Association) pentru serviciile de apă și apă uzată, respectiv evaluarea și îmbunătățirea performanțelor și este adaptată la nevoile, condițiile și obiectivele operatorilor regionali de apă din România.

Etapa de evaluare a performanțelor stabilește cât de eficient sau la ce standard operează o anumită companie sau se realizează o funcție, o sarcină, un proces. Această evaluare se realizează prin intermediul indicatorilor de performanță care trebuie comparați cu un referențial (un standard sau o țintă, performanța unui coleg) pentru a obține o evaluare. Aceasta este numită etapa de evaluare comparativă a performanței.

În *etapa de îmbunătățire a performanțelor*, sunt identificate și adaptate cele mai bune practici ale operatorilor care au performanțe mai bune, cu scopul îmbunătățirii performanței unei anumite companii pentru o anumită funcție sau proces. Această fază necesită participarea mai multor companii sau parteneri de benchmarking pentru a reuni informații suplimentare, care vor duce la indentificarea și adaptarea celor mai bune practici. Aceste doua etape sunt părțile necesare ale benchmarking-ului, care poate fi definit ca „un instrument pentru îmbunătățirea performanțelor prin cercetare sistematică și adaptarea celor mai bune practici”.¹

La nivel central, responsabilitatea monitorizării performanțelor operatorilor regionali revine în principal Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC), în calitate de autoritate de reglementare, dar și Ministerului Fondurilor Europene (MFE), în calitate de finanțator al unor proiecte majore de investiții. Totodată, activitatea operatorilor este atent monitorizată de Asociația Română a Apei (ARA), în calitate de asociație profesională în domeniul apei și apei uzate, precum și de Ministerul Mediului, Pădurilor și Apelor (MMPA) pentru analiza conformării cu cerințele Directivelor Europene / angajamentelor din Tratatul de Aderare. Ținând cont de responsabilitățile celor patru instituții, acestea au decis să colaboreze, în vederea asigurării sustenabilității sistemului de benchmarking implementat la nivelul tuturor operatorilor regionali din România, prin înființarea unui „**Centru de Excelență pentru Benchmarking**”, în cadrul ARA, acesta având un Comitet de Coordonare și o Structură Executivă, operative și funcționale începând cu data de 01.01.2016.

În temeiul obligațiilor asumate prin *Contractul de participare la exercițiul de Benchmarking*, încheiat între ARA și S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în primul semestru al anului 2021, la nivelul OR s-a desfășurat *Etapa de evaluare a performanțelor* obținute în anul 2020, prin colectarea și completarea pe *Platforma informatică “H2O Benchmark”* a variabilelor necesare calculării indicatorilor de performanță din zonele: comercial, financiar, tehnic-operational, investiții, resurse umane, suportabilitate, defalcat pe activitatea de apă, respectiv pe activitatea de canalizare-epurare.

Un indicator de performanță constă într-o valoare (care rezultă dintr-o formulă) în unități de măsura specifice. Acesta poate fi comparat cu o valoare țintă, cu valori anterioare ale aceluiași indicator, sau cu valori ale aceluiași indicator de la alte companii, permițând monitorizarea permanentă a performanțelor.

¹ Metodologia de benchmarking pentru sectorul de apă și apă uzată din România

Platforma permite fiecărui operator vizualizarea graficelor cu rezultatele tuturor celor 43 de operatori, pe care se regăsește de asemenea configurată media sectorului și valoarea specifică a indicatorului pentru operatorul selectat.

Analiza evoluției indicatorilor de performanță ai companiei de-a lungul celor opt ani (2012-2020) și compararea acestora cu media sectorului, oferă o prima indicație privind zonele de performanță ce pot fi îmbunătățite în viitor de către companie.

La data prezentului raport, este în curs de desfășurare activitatea de colectare a a variabilelor necesare calculării indicatorilor de performanță pentru anul 2022, fapt ce se va concretiza prin elaborarea *Raportului anual privind exercițiul de Benchmarking pentru Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A.*, care va fi valorificat de către conducerea companiei prin întocmirea planului de acțiune, cu scopul îmbunătățirii performanței și atingerii obiectivelor pe termen scurt, mediu, lung.

VI. Stadiul de realizare preliminar, la data de 31.12.2023, a indicatorilor de performanță specifici Operatorului Regional de Apă și Apă Uzată S.C. Apa Târnavei Mari S.A.

Nr. crt.	Indicator	Definiție	U.M.	Realizat la data de 31.12.2022	Realizat la data de 31.12.2023
Indicatori de performanță aferenți activității de apă					
1	Consumul total pe locuitor	Consumul total facturat/ populația deservită, în perioada de analiză	litri/om/zi	135,35	128,19
2	Consumul populației pe locuitor	Consumul populației în perioada de analiză/ populația deservită	litri/om/zi	107,85	82,14
3	Consum rest consumatori pe consumator pe an	Consumul restului consumatorilor pe proprietate pe an, pe durata anului analizat. Restul de consumatori reprezintă consumurile realizate de agenții economici, instituții, industrie, etc., mai puțin consumul casnic al populației.	m ³ /consumator/an	655	696
4	Gradul de conectare al UAT-urilor din ADI la apă	UAT din cadrul ADI deservite de compania de apă/ numărul de UAT-uri total × 100	%	50,00	55,88
5	Reclamații pe consumator	Numărul reclamațiilor privind calitatea serviciului în anul analizat/ numărul de consumatori × 1000	nr/1000 consumatori/an	25	20
6	Ponderea reclamațiilor legate de presiune	Numărul de reclamații legate de presiune în perioada de analiză/ numărul de reclamații legate de calitatea serviciului în anul analizat x100	%	8,57	4,31
7	Ponderea reclamațiilor legate de calitatea apei	Numărul de reclamații legate de calitatea apei în perioada de analiză/ numărul de reclamații legate de calitatea serviciului în anul analizat x100	%	1,7	1,5
8	Ponderea reclamațiilor	Numărul de reclamații legate de întreruperi în perioada de analiză/	%	5,86	0,19

Nr. crt.	Indicator	Definiție	U.M.	Realizat la data de 31.12.2022	Realizat la data de 31.12.2023
	legate de întreruperi	numărul de reclamații legate de calitatea serviciului în anul analizat x100			
9	Tariful mediu pe m3 apa (fără TVA)	Veniturile din vanzarea de apa catre populatie, agenti economici si alti consumatori (apa exportata se exclude)/ (Total apa autorizata spre vanzare- Apa exportata), în anul analizat.	lei/mc	5,12	6,76
10	Factura medie pe proprietate pe an (fara TVA)	Veniturile din vânzarea de apă către populație, agenți economici și alți consumatori/ Număr total de proprietăți	lei/propritate/an	402,16	507,57
11	Consumul energetic pe m3 de apă produs	Total energie electrică utilizată pentru producție și distribuție pe m3 de apă potabilă produsă	KwH/m ³	0,46	0,53
12	Consumul energetic pe m3 de apă facturat	Total energie electrică utilizată pentru productie si distributie pe total apa vanduta	KwH/m ³	0,82	0,99
13	Grad de conformare teste organoleptice	Numărul de teste organoleptice ale <i>apei tratate</i> conforme cu standardele aplicabile sau normele legale în perioada de analiză/ Numărul de teste organoleptice ale <i>apei tratate</i> efectuate în anul analizat × 100	%	100,00	100,00
14	Grad de conformare teste microbiologice	Numărul de teste microbiologice ale <i>apei tratate</i> conforme cu standardele aplicabile sau normele legale în perioada de analiză/ Numărul de teste microbiologice ale <i>apei tratate</i> efectuate în anul analizat × 100	%	100,00	100,00
15	Grad de conformare teste fizico-chimice	Numărul de teste fizico-chimice ale <i>apei tratate</i> conforme cu standardele aplicabile sau normele legale în perioada de analiza/ Numărul de teste fizico-chimice ale <i>apei tratate</i> efectuate în anul analizat × 100	%	99,59	99,24
16	NRW (apă care nu aduce venituri)	(Total apă brută și tratată platită- Total apă facturată)/ Total apă brută și tratată platită x 100	%	49,22	51,14
17	Număr angajați direcți pe bransament	Numărul de angajați direcți pe activitatea de apă/ Numărul total de bransamente × 1000	nr / 1000 bransamente	2,77	2,49
18	Intensitate personal direct	Numărul de angajați direcți pe activitatea de apă ai companiei / Numărul total de proprietăți conectate × 1000	nr / 1000 proprietăți	1,89	1,74

Nr. crt.	Indicator	Definiție	U.M.	Realizat la data de 31.12.2022	Realizat la data de 31.12.2023
19	Intensitate personal direct	Numărul de angajați direcți pe activitatea de apă ai companiei / total cantități de apă furnizate $\times 10^6$	nr / milioane m ³	24,08	23,23
20	Număr angajați pe lungime rețele de apă	Numărul de angajați direcți pe activitatea de apă ai companiei / lungimea totală a rețelelor de apă $\times 100$	nr / 100 km	13	12
Indicatori de performanță aferenți activității de apă uzată și canalizare					
21	Cantitatea totală de apă uzată colectată pe locuitor	Cantitate colectată apă uzată / locuitor	l/om/zi	151	149
22	Cantitatea totală de apă uzată colectată de la populație pe locuitor	Cantitatea de apă uzată colectată de la populație / locuitor	l/om/zi	99,41	98,86
23	Cantitatea totală de apă uzată de la restul consumatorilor pe consumator pe an	Apă uzată colectată de la agenți economici și instituții / proprietăți ale agenților economici și instituțiilor	m ³ /consumator/an	1.244	1.203
24	Gradul de conectare al UAT-urilor din ADI la servicii de canalizare	Unități administrativ teritoriale ale ADI deservite de compania de apă / număr UAT membre ADI $\times 100$	%	32,35	58,88
25	Tariful mediu pe m ³ apă uzată colectată (fara TVA)	Venituri din servicii de canalizare furnizate consumatorilor casnici, industriali și altora / apă uzată colectată	lei/m ³	5,14	6,33
26	Factura medie pe proprietate pe an (fara TVA)	Venituri din servicii de canalizare furnizate consumatorilor casnici, industriali și altora / număr total de proprietăți	lei/propritate/an	454,14	540,26
27	Consumul total energetic pe m ³ de apă uzată din canalizare	Consumul total de energie / apă uzată transportată în rețeaua de canalizare.	KwH/m ³	0,48	0,73
28	Consumul total energetic pe m ³ de apă uzată	Consumul total de energie / apă uzată colectată și facturată.	KwH/m ³	0,57	0,73

Nr. crt.	Indicator	Definiție	U.M.	Realizat la data de 31.12.2022	Realizat la data de 31.12.2023
	facturată				
29	Consumul energetic pe m3 de apă uzată pe canalizare	Energia consumată în rețeaua de canalizare / apă uzată transportată în sistemul de canalizare.	KwH/m ³	0,08	0,19
30	Consumul energetic pe m3 de apă uzată la epurare	Consumul de energie în stațiile de epurare a apei uzate/ volum de intrare în stațiile de epurare a apei uzate	KwH/m ³	0,41	0,42
31	Blocaje în rețeaua de canalizare	Numărul de blocaje în rețeaua de canalizare care au avut loc în timpul perioadei de evaluare / lungimea totală a rețelei de canalizare sfârșitul anului x 100	nr./100 km	513	471
32	Blocaje în rețeaua de canalizare, cu excepția racordurilor	Numărul de blocaje în rețeaua de canalizare, fără cele aferente racordurilor apărute în timpul anului evaluat / lungimea totală a rețelei de canalizare la sfârșitul anului x 100	nr./100 km	168	163
33	Blocajele aferente racordurilor	Numărul de blocaje aferente racordurilor apărute în timpul anului evaluat/total rețea de canalizare la sfârșitul anului x 100	nr./100 km	345	308
34	Consumul energetic pe m3 de apă epurată la stația cea mai mare operată (MEDIAȘ)	Energia consumată la stația cea mai mare operată/apă uzată tratată la stațiile de epurare	KwH/m ³	0,28	0,31
35	Consumul energetic pe p.e. la stația cea mai mare operată (MEDIAȘ)	Energia consumată la stația cea mai mare operată/ populația echivalentă deservită de stația de epurare din cel mai mare oraș (MEDIAȘ) la sfârșitul anului × 1000	KwH/p.e.	24,44	34,23
36	Număr angajați direcți pe racord	Numărul de angajați direcți pe activitatea de apă uzată/ Numărul total de racorduri × 1000	nr./1000 racorduri	6,37	3,05
37	Intensitate personal direct	Numărul de angajați direcți pe activitatea de apă uzată ai companiei/ Numărul total de proprietăți conectate × 1000	nr./1000 proprietati	1,81	1,84
38	Intensitate personal direct	Numarul de angajati directi pe activitatea de apa uzata ai companiei /	nr./milioane m3	20,51	21,51

Nr. crt.	Indicator	Definiție	U.M.	Realizat la data de 31.12.2022	Realizat la data de 31.12.2023
		apa uzata colectata si facturata x 10 ⁶			
39	Număr angajați pe lungime rețele de canalizare	Numărul de angajați direcți pe activitatea de apă uzată ai companiei / lungimea totală a rețelei de apă uzată gestionată de companie × 100, la sfârșitul anului.	nr./100 km	15,97	15,91

