



® S.C. AQUASERV S.A. ALL CERT ALL CERT ALL CERT ALL CERT ALL CERT
TULCEA Nr. Certificat: 00553 Nr. Certificat: 00260 Nr. Certificat: 00194 Nr. Certificat: 00083 Nr. Certificat: 00026

ISO 9001: 2000 ISO 14001: 2004 OHSAS 18001: 2007 ISO 22000: 2005 ISO 27001: 2005

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 - cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310

e-mail: aquaserv_tl@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.I. RO 16775941/2004 - Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIAȚIILOR

ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A APC-
IWA International Water Association

AQUASERV

HOTARAREA NR. 29/16.08.2016

A CONSILIULUI DE ADMINISTRATIE SC AQUASERV SA

Consiliul de Administratie al SC Aquaserv S.A. in baza prerogativelor conferite de
Actul Constitutiv al societatii, cat si a Legii 31/1990,

HOTARASTE:

Art.1 Consiliul de Administratie analizand planul de management al directorilor
societatii,asa cum este prezentat in anexa cu denumirea Plan de management, aproba
cu unanimitate de voturi Planul de management,asa cum este prezentat in anexa si
care face parte integranta din prezenta hotarare.

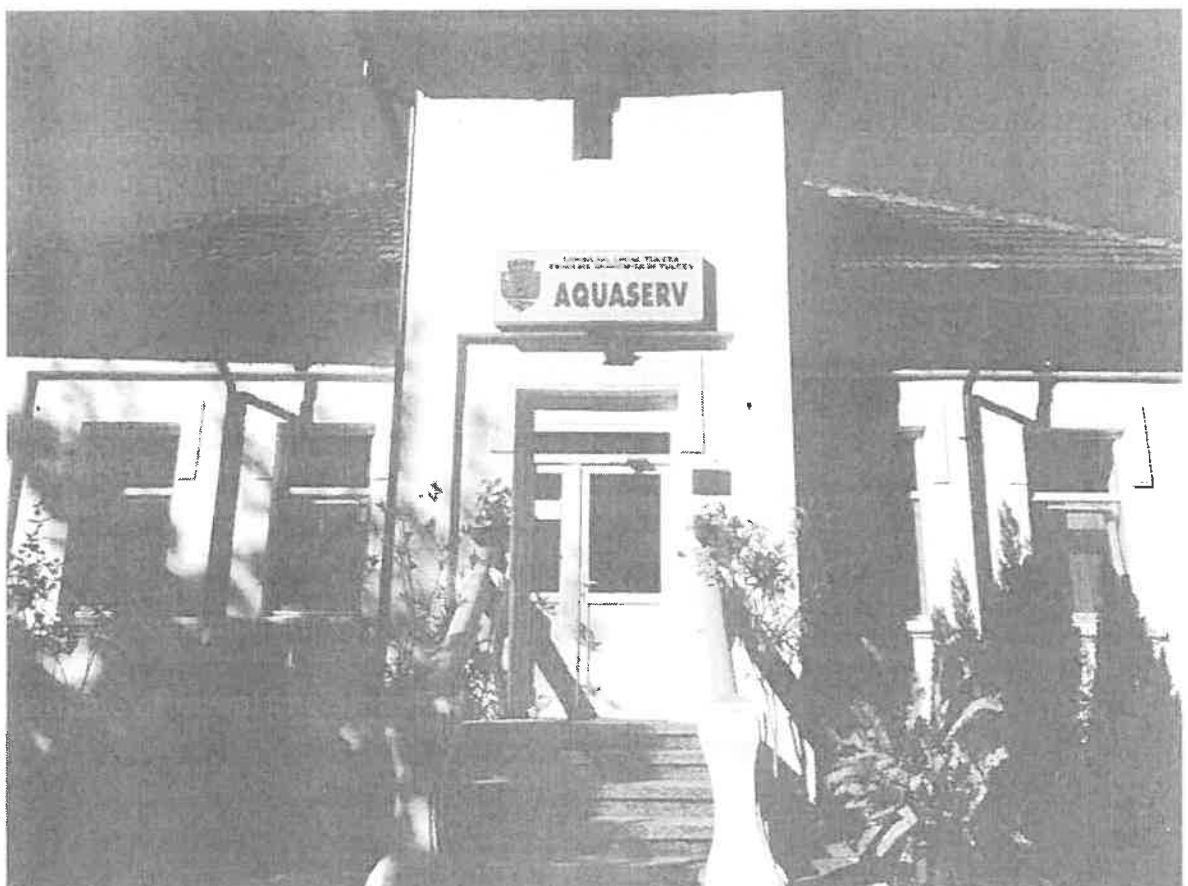
Art. 2 Comunicarea hotararii va fi asigurata de catre secretarul de sedinta.

Prezenta hotarare a fost aprobată cu unanimitate de voturi.

PRESEDINTELE CONSILIULUI DE ADMINISTRATIE
CRACIUN CONSTANTIN

SECRETAR
Jurist- Machedon Aurora

PLAN DE MANAGEMENT AQUASERV S.A. TULCEA



2016 – 2020

AQUASERV SA TULCEA

Elaborat: Director general – Ionel Caraman

Director adjunct – Ilie George

Director economic – Liliana Pana

Aprobat: Consiliul de Administratie

Presedinte	Consiliu de Administratie	Craciun Constantin
	Administrator	Epifanov Speranta
	Administrator	Hizanu Laura
	Administrator	Popescu Narcis
	Administrator	Cerchia Aurel
	Administrator	Curca Liviu Adrian

I.1. CONTEXTUL ȘI SCOPUL DOCUMENTULUI STRATEGIC

Contextul elaborării actualului Plan de Management este legislația relevantă la nivel European și național în domeniul guvernanței corporative a întreprinderilor publice.

Scopul elaborării prezentului document este acela ca, pe baza Planului de administrare elaborat de Consiliul de Administrație al societății AQUASERV S.A. pentru perioada 2016-2020 și pe baza Declarației de Misiune a Directorului General, să se stabilească Planul de Management cuprinzând strategia de conducere a operatorului regional de alimentare cu apă și canalizare din județul Tulcea pe durata contractului de mandat, pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractul de mandat al Directorului General. Planul de Management este supus aprobării Consiliului de Administrație al societății AQUASERV S.A.

Planul de Management are ca bază viziunea managerială a Directorului General pentru operaționalizarea perspectivelor de conducere și dezvoltare strategică a societății AQUASERV S.A., pe baza evoluției până în prezent a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare, ținând cont de contextul și tendințele actuale în domeniul serviciilor de profil la nivel național și internațional și de programele și perspectivele ce pot fi anticipate astfel încât să ducă la edificarea unei societăți de utilități modernă, viabilă financiar, sustenabilă economic, care să ofere servicii de calitate clienților, să fie responsabilă față de societate, față de toți ceilalți parteneri implicați în derularea serviciului și față de mediu în condițiile unei dezvoltări durabile.

Planul de Management în domeniul instituțional, operațional și de dezvoltare va ține seama de contextul strategic național, particularitățile regionale și locale din aria deservită și de cerințele de conformare stabilite la nivel European.

În al doilea rând, Planul de Management va operaționaliza obiectivele, indicatorii de performanță și măsurile pentru atingerea, monitorizarea și evaluarea rezultatelor previzionate în Planul de Administrare, propunând măsuri concrete și cuantificabile care să ducă la creșterea performanței manageriale în perioada de referință în vederea atingerii obiectivelor strategice și a Declarației de Misiune a Directorului General.

Pe lângă faptul de a fi un document de planificare strategică pe termen scurt și mediu, Planul de Management va contribui esențial și la informarea tuturor părților și partenerilor implicați în derularea serviciului, ca premisă a transparentei administrației societății față de publicul larg.

I.2. PREZENTAREA SOCIETĂȚII AQUASERV S.A. TULCEA

AQUASERV S.A. este persoană juridică română, cu sediul în Tulcea, strada Rézervorului nr.2, înmatriculată ca societate pe acțiuni din data de 20.09.2004, înființata prin reorganizarea Directiei Apa – Canal Tulcea. Dîn anul 2004 preia activitatile de captare, tratare, distributie apa potabila, colectarea si transportul apelor uzate menajere de la Consiliul Local Tulcea – Directia Apa-Canal.

In anul 2006 incepe procesul de regionalizare a serviciilor de apa si apa uzata care implica înființarea Asociației de Dezvoltare Intercomunitara (ADI) „Dezvoltarea durabila a serviciilor de apa si de canalizare din județul Tulcea”.

In anul 2007 se incheie contractul de delegare a gestiunii prin care municipalitatile oraselor Tulcea, Isaccea, Macin si Sulina, membre ADI, deleaga gestiunea serviciilor de apa si apa uzata operatorului regional S.C. AQUASERV S.A.

Obiectul de activitate al societatii AQUASERV S.A. este stabilit în Actul Constitutiv și constă în principal în operarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare a căror gestiune îi este delegată, conform Contractului de delegare de gestiune a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, semnat între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Apă Canal Tulcea și societatea AQUASERV S.A. Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Apă Canal Tulcea a semnat contractul de delegare în numele unităților administrativ-teritoriale din aria de deservire, unități administrativ-teritoriale acționare ale Asociației.

Capitalul social al societății este de 759.426,50 lei, acționari fiind:

- Consiliul Municipal Tulcea (73,41%),
- Consiliul Județean Tulcea (10%),
- Consiliul Local Isaccea (4,18%),
- Consiliul Local Macin (8,77%),
- Consiliul Local Sulina (3,64%).

In anul 2012 devin membre ADI, orasul Babadag si comuna Somova (zona N-E din sat Miner si suburbia Caslita) si deleaga serviciul de apa potabila si apa uzata operatorului regional.

Consiliul de Administrație are puteri depline cu privire la conducerea și administrarea societății, iar printre atribuțiile sale principale este și aceea de a aproba Planul de Management elaborat de Directorul General pentru durata mandatului.

Din anul 2007 societatea funcționează efectiv ca operator regional. Formarea operatorului regional a rezultat ca o condiționalitate în vederea accesării programului POS Mediu.

Din punct de vedere a ariei geografice acoperite, activitatea societății se desfășoară pe raza județului Tulcea furnizând servicii de alimentare cu apă în 7 localități și suburbia satului Vladimireșcu.

În prezent, operatorul societății AQUASERV S.A. are dreptul de a exploata sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare, din aria administrativ – teritorială a localităților membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Apă Canal din județul Tulcea, în baza licenței clasa 1 acordată societății de către Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice, conform Ordinului 2718/19.12.2013, aceasta reprezentând o recunoaștere oficială a capacitații societății AQUASERV S.A. de a furniza/presta servicii de calitate în aria sa de operare, în condiții de eficiență economică, cu menținerea indicatorilor de performanță impuși.

Societatea este certificată pentru sistemul integrat calitate – mediu – siguranța alimentului și Securității Informatiei conform standardelor SR EN ISO 9001:2008, SR EN ISO 14001 : 2005, SR EN ISO 22000 : 2005, și SR EN ISO 27001 : 2005.

I.3. CADRUL INSTITUȚIONAL

Prezentul Plan de Management a fost elaborat în baza Ordonanței de urgență nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice (publicată în Monitorul Oficial partea I, nr. 883/14.12.2011), cu respectarea prevederilor Legii nr 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

Conform art. 36 (1) din OUG nr. 109/2011 „în termen de 90 de zile de la numire directorii/membrii directoratului elaborează și prezintă Consiliului de Administrație, respectiv Consiliului de Supraveghere un **Plan de Management** pe durata mandatului și pentru primul an de mandat, cuprinzând strategia de conducere pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractul de mandat”.

Prezentul Plan de Management este corelat și dezvoltă planul de administrare al Consiliului de Administrație, în conformitate cu cerințele OUG 109/2011.

Operatorul Regional AQUASERV S.A. se încadrează în prevederile OUG 109/2011, fiind o societate comercială pe acțiuni, constituită în conformitate cu prevederile Legii 31/1990 privind societățile comerciale.

I.4. CADRUL LEGAL

Planul de management se pliază în totalitate pe legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația și reglementările existente în

domeniul serviciilor comunitare de utilități publice în general, respectiv în domeniul serviciilor publice de apă și canalizare, în particular, precum și cu alte acte normative, respectiv:

1. Legea 31/1990 privind societățile comerciale;
2. Ordonanța de urgență nr.109/2011, privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice;
3. Legea 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
4. Hotărârea de guvern nr.123/2002 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
5. Actul constitutiv al societății AQUASERV S.A.;
6. Legea 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare;
7. Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, cu modificările și completările ulterioare;
8. Ordinul nr.88/2007 pentru aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
9. Ordinul 90/2007 pentru aprobarea contractului cadru de furnizare, prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
10. Contractul de delegare de gestiune;
11. Codul de Conduita Etică a societății aprobat de Consiliului de Administrație;
12. Prevederile Capitolului de mediu din Tratatul de Aderare al României la UE.

Nu în ultimul rând, sunt deosebit de relevante principalele documente de reglementare la nivel European în privința alimentării cu apă și calitatei Mediului, reprezentate prin Directiva – cadru Europeană a apei 98/83 CE, respectiv Directiva 91/271/CE privind epurarea apelor uzate urbane.

II.1. VIZIUNEA, DECLARAȚIA DE MISIUNE ȘI OBIECTIVELE STRATEGICE

II.1.1 Viziunea

Viziunea mandatului 2016-2020 a Directorului General este aceeași cu a Consiliului de Administrație, stabilită prin Planul de Administrare, și preconizează o societate puternică, orientată către clienți și comunitate, sustenabilă economic, eficientă financiar, a căror caracteristici vor fi transparența, calitatea, performanța și responsabilitatea în prestarea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare – epurare. Asigurarea unei alimentări cu apă potabilă, respectiv a unui serviciu de canalizare apreciate calitativ, eficiente cantitativ și responsabile la adresa mediului înconjurător și comunitar din aria de deservire va decurge în condițiile unui management performant, a continuării dezvoltării și consolidării ca unul din cei mai

importanți operatori regionali din România, competitiv pe piața serviciilor publice de profil și à unei reale și permanente preocupări pentru nevoile și doleanțele clientilor societății.

II.1.2 Declaratia de misiune

- Dorim să furnizăm servicii de apă și apă uzată de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipateze nevoile și așteptările clientilor din zona noastră de operare;
- Ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clientilor noștri și prin menținerea unei comunicări eficace cu toți factorii interesați;
- Întîm un nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare;
- Construim viitorul societății noastre având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia printr-un management competitive;
- Vom promova responsabilitatea instituțională, protecția și conservarea mediului înconjurător.

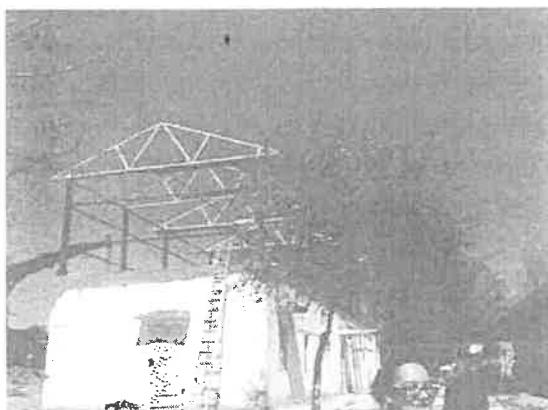


Foto: cladire administrativă – înainte și după reabilitare (surse proprii)

II.1.3 Obiective strategice

Orizontul 2016-2020 urmărește continuarea liniei de dezvoltare a societății prin consolidarea obiectivelor strategice pe care societatea și le-a asumat în ultimii ani, reflectând atât valorile societății cât și țintele generale de performanțe economice.

Pentru realizarea misiunii sale societatea AQUASERV S.A. își propune următoarele obiective strategice, având în vedere principalele direcții:

1) Eficiența economică

- Optimizarea permanentă a costurilor de producție și de logistică astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatorii să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia,
- Asigurarea viabilității economice și sustenabilității financiare a operatorului prin politici adecvate de urmărire a eficienței cost/beneficiu a serviciului, recuperare creație, control intern managerial, managementul riscului,
- Îmbunătățirea continuă a managementului mențenanței în scopul reducerii timpilor de intervenție, a consumurilor de materiale, continuarea automatizării activității operaționale în vederea reducerii consumurilor și costurilor,
- Obținerea unei marje optimale de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și rambursarea creditelor accesate în cadrul programelor cu co-finanțare Europeană,
- Promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de operare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare, luând în considerare și gradul de suportabilitate a populației.

2) Modernizarea și îmbunătățirea serviciului

- Întreținerea continuă și supravegherea atentă a sistemului de alimentare cu apă potabilă, a sistemului de colectare a apelor reziduale și a sistemului de epurare, având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă,
- Colectarea tuturor apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora și tratarea nămolului, cu respectarea standardelor naționale și Europene de calitate,
- Modernizarea și reabilitarea infrastructurii de apă și apă uzată, în beneficiul populației și al mediului din județul Tulcea în scopul îndeplinirii obligațiilor din Contractul de Delegare,
- Finalizarea implementării cu succes a programelor de investiții de investiții,
- Sprijinirea autorităților locale în derularea programelor proprii astfel încât să concureze la atingerea dezideratului de acoperire 100% cu servicii a ariei de deservire,
- Asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației,
- Extinderea ariei de operare,
- Îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi.

3) Orientarea către client

- Preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinderii,
- Îmbunătățirea calității vieții populației care trăiesc în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor de apă potabilă și canalizare la nivelul standardelor Europene,

- Informarea eficientă și educarea utilizatorilor în ceea ce privește consumul rațional de apă,
- Educarea consumatorilor cu privire la aspectele de mediu și la pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural.

4) Competențe profesionale

- Creșterea eficienței generale a societății, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății,
- Crearea unui mediu favorabil învățării în societății și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne,
- Dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților,
- Continuarea programelor de creștere a competenței profesionale la toate nivelele,

5) Grija pentru mediu

- Gestionarea rațională a resurselor naturale,
- Eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului,
- Implementarea eficientă a tehnologiilor de epurare moderne conform standardelor europene,
- Implementarea metodelor eficiente de gestionare a nămolurilor,
- Aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu.

6) Grija pentru sănătatea populației și angajaților

- Preocuparea continuă pentru protejarea sănătății publice prin modernizarea sistemului de monitorizare a calității apei uzate și a apei potabile,
- Furnizarea apei potabile la parametrii de potabilitate impuși de normativele în vigoare,
- Asigurarea securității și sănătății angajaților societății.

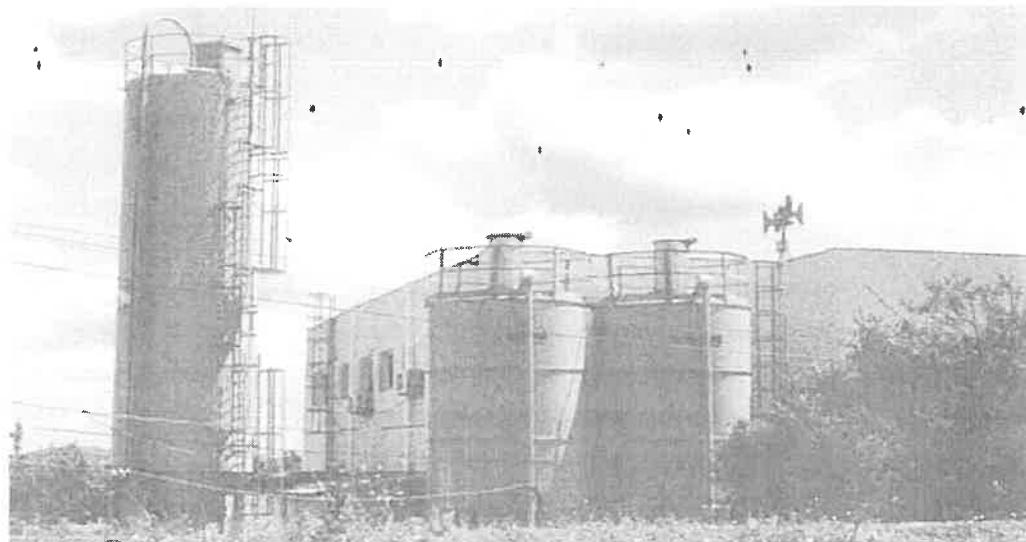


Foto: silozuri de sulfat și var – reabilitare fonduri UE

În vederea operaționalizării și cuantificării principalelor obiective strategice, Consiliul de Administrație stabilește următoarele criterii (indicatori) de performanță specifici și pentru perioada 2016 -2020:

1. Durată de răspuns la reclamațiile privind facturarea – max. 30zile;
2. Durată medie a întârzierilor în alimentarea cu apă potabilă – interventii programate de max. 12ore și interventii neprogramate de max. 24 ore;
3. Numărul total de reclamații întemeiate privind serviciile de furnizare apă potabilă și preluare ape uzate – max.10/luna;
4. Numărul de solicitanți la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la primirea de către solicitant a avizului este mai mic de 30 de zile lucrătoare – indice de realizare de 100%;
5. Numărul de contracte încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice de la depunerea documentației complet - indice de realizare de 100%;
6. Perioada de recuperare a creanțelor (Total creanțe / Cifra de afaceri) x 360 zile – max. 90zile;
7. Perioada de rambursare a datoriilor (Total datorii t.scurt / Cifra de afaceri) x 360 zile – max. 120zile;
8. Plata datoriilor către Bugetul de Stat – indice 100%;
9. Plata datoriilor către Bugetul Asigurărilor Sociale de Stat – indice 100%;
10. Plata datoriilor către Bugetele Locale – indice 100%;
11. Plata datoriilor către Bugetele Fondurilor Speciale ANRSC – indice 100%;
12. Încadrarea în termenele aferente Contractului de finanțare europeană – 100% conform etapelor prevăzute în proiectul de investiții;
13. Creșterea calității serviciilor exprimată prin:
 - gradul de asigurare a continuității furnizării apei potabile – indice de minim 97%;

%

- nr. de reclamații privind parametrii de calitate a apei potabile furnizate – 0 reclamații;
- 14. Productivitatea muncii (Cifra de afaceri / Nr. Mediu de salariați) BVC – indice de realizat 88;
- 15. Rata rentabilității (Profit net / Cifra de afaceri) x 100 conform BVC - indice de realizat 1;
- 16. Rata lichidității generale (Active curente / Datorii pe termen scurt) - indice de realizat 1.

Nerealizarea acestora va fi permisa doar in conditiile in care nu sunt periclitate sustenabilitatea si viabilitatea societatii in functie de natura economica in care se va desfasura activitatea societatii si motive/cauze obiective si neimputabile managementului. Nerealizarea unuia sau mai multor indicatori va fi reflectata in partea variabila a remuneratiei managementului societatii.

Nivelul indicatorilor de performanță pentru perioada 2014 – 2016 vor fi actualizați anual după aprobarea bugetului de venituri și cheltuieli.

II.2. DECLARAȚIA DE MISIUNE A DIRECTORULUI GENERAL

Liniile strategice de dezvoltare continuă și durabilă a serviciului stipulate prin Planul de Administrare și în conformitate cu obiectivele și criteriile de performanță mai sus menționate și anexă la contractul de mandat pentru îmbunătățirea performanței managementului vor fi operaționalizate prin asumarea Declarației de Misiune a Directorului General.

AQUASERV S.A. țineste înspre atingerea performanței operaționale și financiare, responsabilizând consumatorii cu privire la importanța apei.

Suntem conștienți că în perioada care urmează caracteristica cea mai importantă a serviciilor noastre trebuie să fie calitatea și permanenta preocupare în ceea ce privește prevenirea poluării mediului, sănătatea și securitatea ocupațională a angajaților.

Directorul General al societății AQUASERV S.A. se angajează să ofere servicii complete și complexe de captare, tratare și distribuție a apei potabile, precum și servicii de colectare, transport și epurare a apei menajere și industriale. Calitatea înseamnă pentru noi îndeplinirea cerințelor și așteptărilor clientilor noștri, pe care le putem realiza numai bazându-ne pe contribuția și implicarea fiecărui angajat.

Ca urmare:

- dorim să furnizăm servicii de bună calitate la prețuri accesibile pentru toți consumatorii din zona noastră de acoperire,

- ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noștri și prin promovarea unui sistem de relații publice consistent și consecvent,

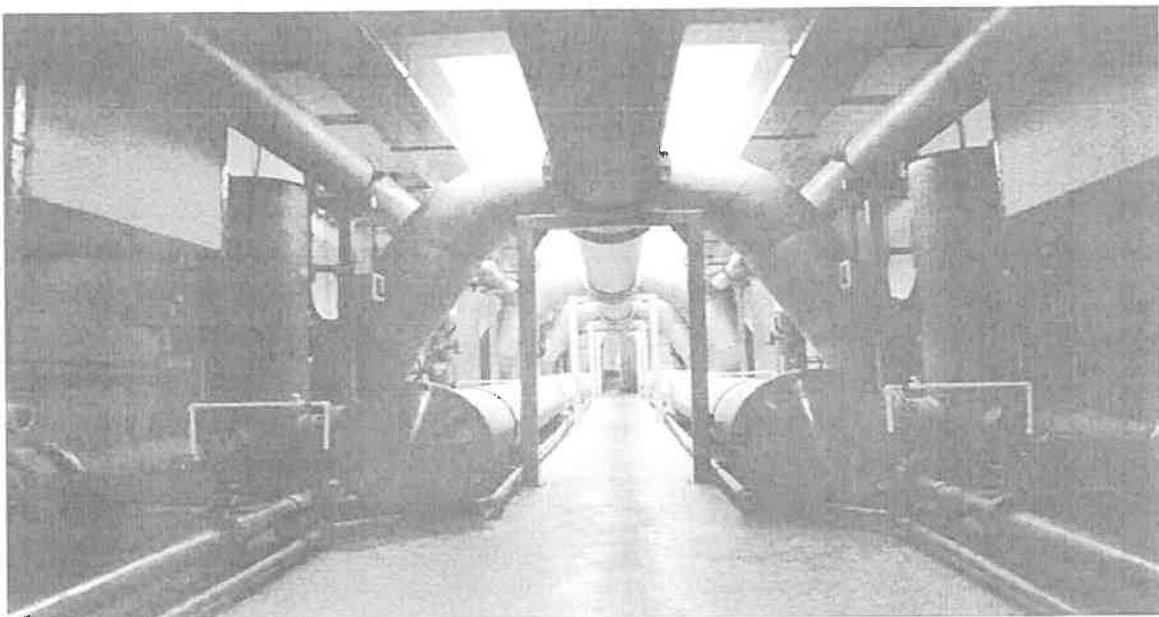


Foto: instalatie hidraulica filter de nisip – reabilitare fonduri UE

- întîm un nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare,
- asigurarea unui management performant, cu o înaltă eficiență cost/beneficiu, se va realiza ținând cont de suportabilitatea socială a celor mai sărace categorii de clienți din aria deservită, în conformitatea cu condiționalitățile asumate prin Memorandumurile de finanțare și în condițiile acoperirii integrale a costului economic de prestare a serviciului,
- Societatea își va consolida politica de responsabilitate socială astfel încât să devină un etalon de implicare, eficientă și transparentă față de acționari, administratori, comunitate și client,
- Îmbunătățirea continuă a managementului operațional se va realiza în condițiile continuării asumării politicii de mediu, dezvoltare durabilă și gestionare integrată responsabilă a resurselor de apă,
- Managementul societății ține cont de faptul că beneficiarul final al întregii sale activități este clientul și comunitatea și ca atare se va derula în spiritul profesionalismului, respectului, consultării, și implicării acestora în gestionarea serviciului,
- Societatea va continua să se înscrie în rândul operatorilor regionali lideri în privința absorbției fondurilor Europene, din perspectiva continuării programelor de investiții de modernizare, reabilitare și extindere, în vederea atingerii calității dorite a serviciului, a îndeplinirii necesităților obiective de dezvoltare și a condiționalităților asumate de România prin tratatului de aderare,

AQUASERV S.A. a manifestat o preocupare continuă pentru obținerea satisfacției clienților săi, prin controlarea activităților și proceselor din cadrul organizației, cu scopul de a spori eficiența și eficacitatea cu care se răspunde solicitărilor și cerintelor înaintate de către consumatori. În acest context, societatea a implementat un sistem de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale (SMCMSSO), urmărind în continuare:

- creșterea eficienței prin reducerea pierderilor
- anticiparea cerintelor clienților și, implicit, îmbunătățirea imaginii societății
- îmbunătățirea calității serviciilor
- consecvență în aplicarea noilor tehnologii implementate sau în curs de implementare
- sporirea numărului utilizatorilor
- creșterea eficienței interne printr-o mai bună organizare a muncii
- îmbunătățirea planificării și ținerii sub control a proceselor și, implicit, creșterea productivității și reducerea costurilor

Obiective

- 1) Menținerea Sistemului de Management de Mediu - SR EN ISO 14001 : 2005,
- 2) Menținerea Sistemului de Management al Calității – SR EN ISO 9001 : 2008,
- 3) Menținerea Sistemului de Management al Sigurantei Alimentului – SR EN ISO 22000 : 2005;
- 4) Menținerea Sistemului de Management al Securității Informației – SR EN ISO 27001 : 2005.



Foto: panouri de control și tablou electric – reabilitare fonduri UE

STRATEGIA 2:

Mișcarea impactului asupra activității operatorului regional în contextul preluării progresive a unor zone de operare și armonizarea noilor structuri cu cele deja existente.

- vom promova responsabilitatea instituțională și vom urmări permanent conformarea cu legislația și alte cerințe aplicabile activităților organizației,
- vom îmbunătăți performanțele de mediu, sănătatea și securitatea ocupațională, prin controlul și influențarea aspectelor semnificative de mediu și a risurilor identificate, precum și prin adoptarea unui comportament preventiv față de mediu, sănătate și securitate ocupațională,
- vom asigura dezvoltarea și profitabilitatea organizației pe termen lung.

III. STRATEGIA DE CONDUCERE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR ȘI CRITERIILOR DE PERFORMANȚĂ DIN

CONTRACTUL DE MANDAT

Strategia de management operaționalizează obiectivele strategice din principalele domenii majore de activitate a societății și propune planuri de măsuri concrete pentru atingerea acestora și a criteriilor (indicatorilor) de performanță din Contractul de Mandat, metodele de monitorizare, evaluare și control intern a rezultatelor prognozate.

Strategiile de conducere, specifice Operatorului Regional AQUASERV S.A., cuprinse în prezentul **Plan de Management al Directorului General**, au fost elaborate cu respectarea viziunii, declarăției de misiune și a principalelor direcții strategice, având ca scop primordial atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractul de mandat.

Acestea au fost structurate în funcție de principalele direcții, departamente, servicii, compartimente ale operatorului regional, astfel:

- strategia de consolidare instituțională
- strategii comerciale și de marketing (strategii de piață, strategii de produs / serviciu, strategii de preț și strategii de promovare) strategii operaționale și de întreținere
- strategii de resurse umane
- strategii privind sistemele informaționale
- strategii de management economic – finanțiar și de audit
- strategii de dezvoltare prin investiții

III.1. STRATEGIA DE CONSOLIDARE INSTITUȚIONALĂ

STRATEGIA 1

Menținerea calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupacionale

Fiecare program major de investiții a însemnat o nouă etapă de modernizare instituțională a societății. Acest proces va continua prin finalizarea măsurilor demarate odată cu începerea implementării etapei I a POS Mediu și prin inițierea unei etape noi odată cu demararea etapei a II-a de investiții.

Urmare a tendinței de până în prezent, se estimează creșterea ariei de deservire din județul Tulcea, în particular prin preluarea unor localități noi unde au fost puse în funcțiune rețele de către autoritățile locale, sau unde se vor finanța rețele noi prin noi surse de finanțare nerambursabile.

Experiența a arătat că viabilitatea alimentării cu apă, în particular a localităților rurale mici având surse locale de apă, devine problematică astfel încât în perioada următoare se vor intensifica eforturile de includere a acestor localități în sisteme integrate, a căror existență devine deosebit de necesară.

Obiective

- 1) Extinderea zonelor de operare, în localitățile membre ADI, astfel încât să fie posibilă, integrarea cu succes a noilor zone de operare în structurile societății.
- 2) Adoptarea unei structuri organizaționale, bazate pe conceptul activităților regionale și locale, care să permită gestionarea activităților operaționale la nivel local și a activităților majore și a serviciilor suport la nivel regional.

III.2. STRATEGII COMERCIALE ȘI DE MARKETING III.2.1.

Strategii de piață

STRATEGIA 3

Creșterea intensivă a pieței

AQUASERV S.A. își propune implementarea unei strategii de creștere intensivă a pieței prin realizarea de campanii de educare și conștientizare a populației privind necesitatea și importanța apei pentru măsurile sanitare și de igienă în beneficiul propriei sănătăți, precum și prin inventarierea periodică a consumatorilor în vederea depistării consumatorilor clandestini.

Obiective:

- 1) Inventarierea utilizatorilor având consumuri excesiv de mici, în scopul monitorizării particularităților și modului de viață al acestora.
- 2) Inițierea unei campanii anuale de educare și conștientizare privind importanța apei în igienă și sănătatea populației, prin implicarea angajaților, a utilizatorilor

și a mass – mediei, astfel încât consumul zilnic de apă potabilă în aria noastră de operare să atingă nivelul mediu din Uniunea Europeană.

- 3) Inventarierea tuturor imobilelor situate pe străzi pe care există rețele de apă potabilă, dar a căror proprietari nu sunt înregistrati în evidențele societății ca utilizatori de apă potabilă în vederea depistării consumatorilor clandestini.
- 4) Inventarierea tuturor imobilelor situate pe străzi pe care există rețele de canalizare și a căror proprietari nu sunt înregistrati în evidențele societății ca utilizatori de servicii de canalizare.
- 5) Notificarea utilizatorilor a căror imobile sunt situate pe străzi pe care există rețele de canalizare și nu sunt racordați la rețeaua de canalizare, privind obligativitatea deversării apelor uzate doar în rețeaua orășenească.
- 6) Inventarierea prin solicitarea de informații de la Apele Române a tuturor agenților economici care beneficiază de surse proprii de alimentare cu apă și care deversează apă uzată în rețeaua publică de canalizare.
- 7) Inițierea unei campanii de educare și conștientizare a populației cu privire la riscurile majore privind poluarea mediului și a apelor de suprafață în cazul deversărilor necontrolate precum și publicarea informațiilor privind obligativitatea utilizatorilor situați pe străzi pe care există rețele de canalizare de a deversa apele menajere doar în rețelele publice de canalizare, precum și obligativitatea tuturor consumatorilor care au surse proprii de alimentare cu apă de a încheia contracte cu operatorul regional pentru preluarea în rețeaua de canalizare a apelor uzate.
- 8) Activitate continuă de lobby pentru susținerea unor măsuri legislative vizând obligativitatea conectării la rețelele de apă – canal, acolo unde ele există sau au fost înființate prin bani publici.

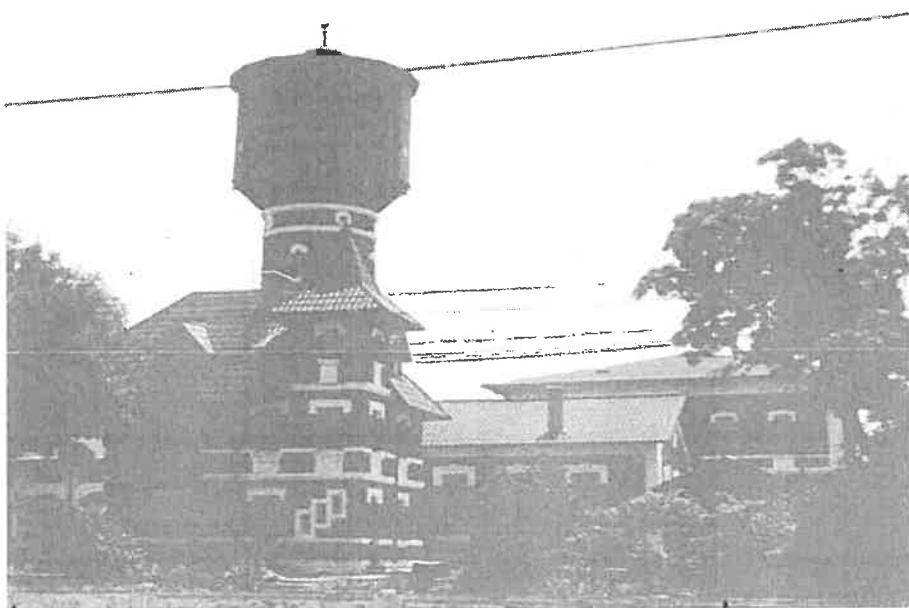


Foto: Uzina de apă Sulina – reabilitare fonduri UE

STRATEGIA 4

Acoperirea cu 100% a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în aria de operare existentă

AQUASERV S.A. vizează acoperirea cu 100% a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în aria de operare existentă, prin realizarea cu succes a obiectivelor cuprinse în:

1. Programele anuale de investiții finanțate de la bugetele locale inclusiv Fondul IID constituit la nivelul operatorului regional
2. Programele anuale de investiții finanțate din surse proprii ale societății
3. Proiectul „Extinderea și modernizarea infrastructurii de apă și apă uzată în județul Tulcea”, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene prin POS Mediu.
4. Proiectele care vor fi finanțate din fonduri europene în etapa a 2-a 2014 – 2020.

Obiective:

- 1) Realizarea extinderilor și modernizărilor rețelelor de apă și canal, la nivelul unităților administrativ – teritoriale deservite, conform termenelor din programele anuale de investiții, aprobate de către autoritățile locale, cu finanțare parțială sau integrală din bugetele consiliilor locale sau IID.
- 2) Finalizarea activităților/proceselor de extindere, respectiv reabilitare a rețelelor de apă și canal, în conformitate cu obiectivele asumate la nivelul Proiectelor de investiții.
- 3) Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată din aria de operare, în conformitate cu obiectivele care vor fi aprobate la nivelul proiectelor ce vor fi implementate în etapa 2014 – 2020.

STRATEGIA 5

Creșterea extensivă a pieței

AQUASERV S.A. își propune aplicarea unei strategii privind creșterea extensivă a pieței, prin preluarea în operare a membrilor ADI, unde există deja sau se vor implementa sisteme centralizate de apă și canalizare. Implementarea cu succes a acestei strategii este susținută de situația de monopol în care se află societatea AQUASERV S.A. în ceea ce privește produsele și serviciile de bază.

Obiective:

Preluarea progresivă în operare a localităților membre ADI 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 sau fonduri europene..

III.2.2. Strategii de preț

STRATEGIA 6

Menținerea tarifelor unice în zona de operare

În ceea ce privește componenta preț a strategiei de marketing. Societatea vizează implementarea unei strategii de menținere a tarifelor unice în zona de operare.

Prețurile și tarifele practicate pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare se bazează **pe principiul acoperirii tuturor costurilor aferente activităților** respectiv costuri de operare, costuri de întreținere, costuri financiare, redevență aferentă bunurilor concesionate, realizarea de investiții și reparații capitale, plata serviciului datorie aferente creditelor contractate (incluzând principalul, dobânzile și comisioanele aferente), profit. La fundamentarea tarifelor se va ține seama de gradul de suportabilitate a populației.

Prin Contractul de finanțare nr. 91802 încheiat la data de 09.10.2008 între Autoritatea de Management POS Mediu și AQUASERV S.A. pentru implementarea proiectului „Reabilitarea si extinderea sistemelor de apă și apă uzată în județul Tulcea”, a fost impus un Plan de creștere reală a tarifelor în perioada 2010 – 2014.

Acest plan de creștere tarifară, a fost aprobat prin Hotărâri ale Consiliilor Locale ale Unităților Administrativ Teritoriale și de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară. Aceste creșteri în termeni reali ale tarifelor au respectat obiectivele asumate prin contractul de finanțare.

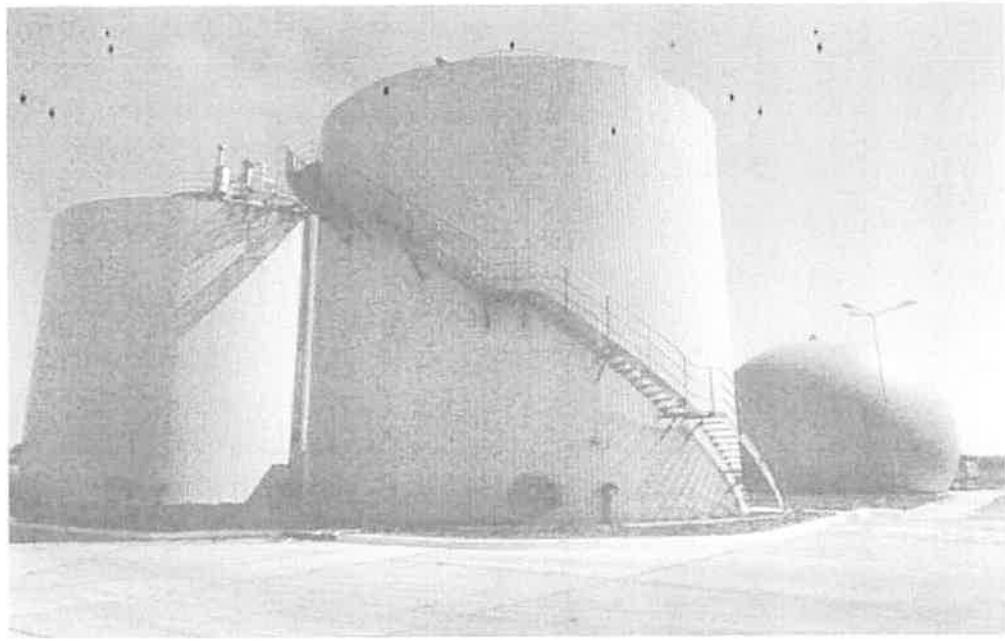


Foto: digestoare – fonduri UE

Pentru calculul inflației s-a utilizat formula:

$$A = CPI * (1 + INF)^{x/12} / IPI$$

A – ajustarea inflației

CPI – ultimul indice disponibil privind Prețul de Consum

INF – inflația pe o perioadă de 12 luni înainte de ultimul indice de preț disponibil

IPI – indicele de preț inițial la data stabilirii tarifului inițial

X – numărul de luni între data ultimului indice de preț disponibil și data intrării în vigoare a noului tarif

Aplicarea noilor prețuri și tarife, începând cu ziua următoare aprobării lor de către ADI, s-a realizat în baza avizelor ANRSC și a avizului Asociației de Dezvoltare Intercomunitară, cu respectarea tuturor obligațiilor prevăzute în Contractul de Finanțare a Proiectului POS Mediu. O condiție a strategiei de tarifare a fost unificarea tarifelor în zona de operare. În prezent societatea practică tarife unice pentru întreaga zonă de operare pentru cele două activități, respectând astfel principiul solidarității promovat de Uniunea Europeană.

Planul de creștere tarifară pentru perioada 2014 – 2020 va lua în calcul:

- Costurile reale induse de investițiile realizate în etapa anterioară de investiții 2007 -2013
- Costurile reale aferente realizării investițiilor prevăzute în etapa viitoare 2014 – 2020
- Strategiile de tarifare care vor fi asumate prin noi contracte de finanțare nerambursabila.

Obiective:

- 1) Obținerea la timp a avizelor și aprobărilor necesare privind modificarea sau ajustarea prețurilor și tarifelor la serviciile de alimentare cu apă și canalizare, din partea tuturor factorilor decizionali: Autorități locale, ADI, ANRSC.
- 2) Derularea anuală de campanii de informare a tuturor clientilor cu privire la modificarea și ajustarea prețurilor și tarifelor la serviciile de alimentare cu apă și canalizare, practicate de către societate la nivelul ariei de deservire.

III.2.3. Strategii de produse și servicii**STRATEGIA 7****Facturarea apei pluviale la toate categoriile de utilizatori situati in localitatile in care exista sisteme de canalizare**

În prezent AQUASERV S.A. prestează servicii de întreținere canalizare pluvială. Costurile acestor servicii sunt suportate de societate. O parte din apă pluvială de pe raza municipiului Tulcea și a localităților dotate cu sisteme de canalizare este preluată de sistemul de canalizare menajer, generând costuri suplimentare de întreținere, consumuri ridicate de energie electrică și costuri suplimentare cu deversarea apei în emisar.

Pentru a acoperi aceste costuri precum și costurile generate de preluarea în concesiune a sistemului de canalizare pluvială din aria de operare, cantitatea de apă meteorică preluată în rețeaua de canalizare va fi facturată la toate tipurile de utilizatori situați în localitățile dotate cu sisteme de canalizare.

Metodologia de facturare a apei meteorice propusă de operator respectă prevederile legislative în vigoare, având ca bază REGULAMENTUL Serviciilor de Alimentare cu Apă și de Canalizare din Județul Tulcea, ART. 210. Pentru calculul cantității de apă meteorică lună se folosește formula:

Stabilirea cantitatii de apa meteorica preluata in reteaua de canalizare se determina prin inmultirea cantitatii specifice medie anuala de apa meteorica comunicata de A.N.M pentru anul anterior, respectiv defalcat lunar, cu suprafetele totale ale incinelor construite , declarate de fiecare utilizator si cu coeficientul de scurgere aprobat si anume: 1 – pentru invelitori de sticla , tigla si carton asfaltat, precum si terase asfaltate si pavaje din asfalt si din beton.

Relatia de calcul este : $Q_m = (S \times 1 \times K) / 12$, unde:

S – este suprafata aferenta invelitorilor de sticla , tigla si carton asfaltat, precum si teraselor asfaltate si pavaje din asfalt si din beton.

K- cantitatea specifică medie anuală de apă meteorică comunicată de către A.N.M pentru anul anterior.

Obiective:

- 1) Realizarea unei campanii de promovare a modului de facturare a apei meteorice în toate localitățile unde există sisteme de canalizare, insistând asupra aspectelor de ordin legal care au determinat introducerea acestei măsuri la nivelul tuturor utilizatorilor.
- 2) Actualizarea informațiilor referitoare la suprafețele deținute de client în baza de date din programul de facturare.
- 3) Modificarea contractelor cu utilizatorii, în baza datelor declarate de către aceștia cu privire la tipurile și suprafețele deținute.

STRATEGIA 8

Creșterea calității citirii, diversificarea și flexibilizarea modalităților de citire și facturare

AQUASERV S.A. va dezvolta o strategie privind creșterea calității citirii, diversificarea și flexibilizarea modalităților de citire și facturare pentru serviciile aferente, ținând cont de cerințele și nevoile consumatorilor.

Obiective:

- 1) Oferirea clienților de modalități variate și moderne de citire, (în sprijinul citirea la distanță), în vederea creșterii eficienței și reducerii costurilor implicate acestei activități, precum și al diminuării disconfortului resimțit de către clienți.
- 2) Valorificarea rezultatelor modelului pilot de citire la distanță a contoarelor clienților și trecerea la implementarea unui nou proiect privind citirea la distanță a contoarelor clienților 2016 - 2020.
- 3) Elaborarea și implementarea unui program de verificare a montajului și diametrelor contoarelor aflate în administrarea Operatorului.
- 4) Elaborarea și aplicarea unui program de înlocuire și verificarea contoarelor la termenele prevăzute de legislația metrologică.
- 5) Elaborarea și aplicarea unui program de verificare a modului în care se desfășoară activitatea de citire a contoarelor montate în rețea și a modului de stabilire a cantităților de apă ce urmează a fi facturate.

Acțiuni:

1. Elaborarea unei analize tehnico – economice privind rezultatele implementării modelului pilot privind citirea la distanță.
2. Efectuarea unui studiu de piață și a unei analize tehnico – economice cu privire la costurile și beneficiile achiziționării în continuare a altor dispozitive de transmitere a citirii la distanță.

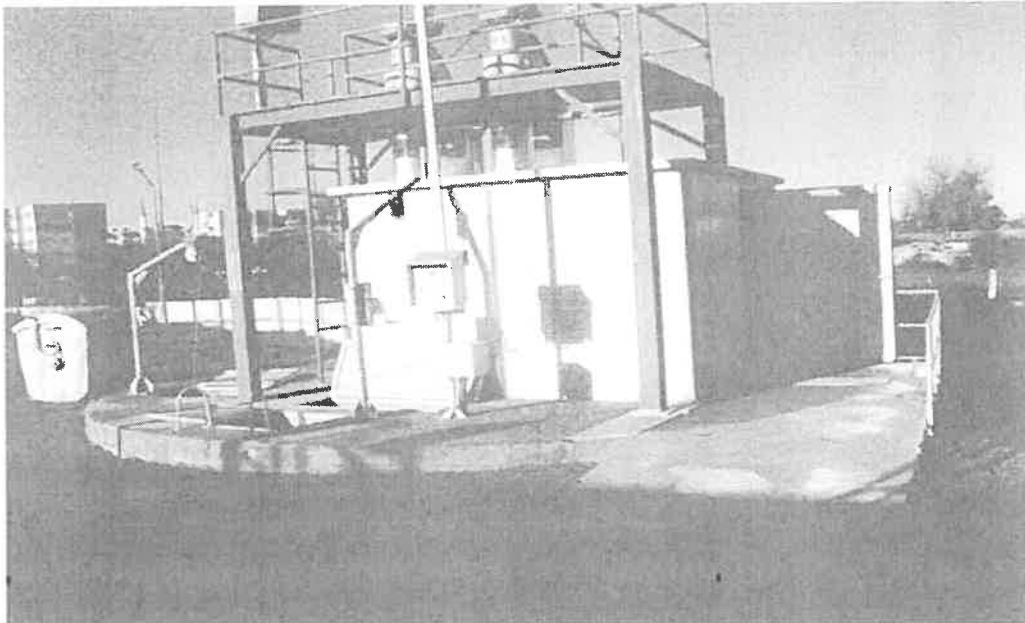


Foto: bazin omogenizare – statia de epurare Isaccea – fonduri UE

3. Achiziții de dispozitive de transmitere a citirii la distanță care să fie montate pe contoarele existente.
4. Echiparea contoarelor existente cu dispozitive de transmitere a citirii la distanță.
5. Procurarea modulelor radio și a celorlalte echipamente necesare.
6. Instruirea personalului responsabil.
7. Întocmirea unui program privind localitățile unde urmează a fi implementat noul proiect de citire la distanță a contoarelor clientilor.
9. Monitorizarea permanentă a rezultatelor obținute în urma implementării modelului pilot de citire la distanță a contoarelor clientilor din perspectiva: costurilor aferente activității de citire și facturare, a numărului de reclamații privind facturarea, a reducerii cheltuielilor cu resursele umane.
10. Efectuarea unei campanii de promovare a rezultatelor obținute în urma monitorizării zonelor la nivelul cărora s-a implementat soluția tehnică.
11. Înnoirea periodică a atestatului pentru Laboratorul de verificare metrologică.
12. Stabilirea componentei și atribuțiunilor comisiei de verificare a modului în care se desfășoară activitatea de citire a contoarelor montate în rețea și a modului de stabilire a cantităților de apă ce urmează a fi facturate.
13. Promovarea unei campanii de informare a utilizatorilor și salariaților societății privind constituirea comisiei de verificare a modului de stabilire a cantităților de

apă ce se facturează precum și a sancțiunilor ce se pot aplica utilizatorilor și salariaților societății în cazul săvârșirii unor contravenții.

III.2.4. Strategii de promovare

Sub aspectul politicii de relații publice, respectiv al relației dintre operator și utilizatori, societatea și-a propus continuarea implementării Politicii privind Relațiile Publice, respectiv a Politicii și Strategiei privind Relațiile cu client.

STRATEGIA 9

Consolidarea Relațiilor Publice cu toți factorii interesați

Politica

- În calitate de operator regional, contribuim la dezvoltarea regională și îmbunătățirea calității vieții locuitorilor, prin realizarea unei infrastructuri moderne, ca bază a dezvoltării economice, la dezvoltarea durabilă a serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare, protecția mediului înconjurător și îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor de apă și apă uzată.
- Avem ca obiectiv obținerea performanțelor operaționale și financiare care să ne recomande ca o societate competitivă pe piața serviciilor de alimentare cu apă și canalizare din România.
- Ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal și menținerea unei comunicări eficiente și eficace cu toți factorii interesați.
- Vizăm creșterea gradului de încredere a populației prin furnizarea unor servicii de calitate, respectând permanent angajamentele și termenele asumate.
- Ne propunem să informăm și să educăm consumatorii cu privire la aspectele de mediu, respectiv la consumul rațional de apă și la pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural.
- Acordăm o atenție deosebită cerințelor tuturor factorilor interesați, vizând menținerea unei relații eficiente de comunicare cu populația beneficiară, autoritățile locale, județene, centrale, membrii ADI, ADI, agenții economici și instituțiile, mass – media.
- Ne propunem optimizarea procesului de colaborare și comunicare internă, inter și intradepartamentală.

Resursele umane reprezintă unuși dintre factorii principali care pot asigura succesul societății, motiv pentru care comunicarea internă are nevoie de creativitate și personalul trebuie să simtă că reprezintă o prioritate pentru societate.

A informa și implica în procesul decizional toate resursele umane reprezintă un beneficiu atât pentru angajat cât și pentru angajator, astfel angajații informați și

ceea ce fac, și mai ales de ce, înțeleg care sunt obiectivele societății și cum pot să le aducă la înndeplinire mai eficient.

O bună atmosferă de lucru este în interesul fiecărui angajator responsabil, pentru că este o sursă a creșterii eficienței. Ne concentrăm eforturile în vederea optimizării comunicării atât cu mediul intern cât și cu cel extern, în scopul menținerii unui climat favorabil intern și extern.

Prin urmare strategia dedicată Relațiilor Publice promovează o imagine pozitivă și transparentă a societății noastre, intenționând să asigure liberul acces al cetățenilor la informații privind investițiile și activitățile de interes public al Operatorului.

STRATEGIA 10

Consolidarea relațiilor cu clienții

Strategia dedicată relațiilor cu clienții promovează următoarele valori: creșterea nivelului de încredere al clienților în calitatea serviciilor și produselor oferite, optimizarea procesului de comunicare dintre Operatorul regional și utilizatori, respectiv monitorizarea permanentă a opiniei clienților.

Politica

- Ne propunem să furnizăm tuturor clienților servicii de calitate la standarde europene
- Ne dorim să îmbunătățim continuu relațiile de comunicare și colaborare cu fiecare categorie de clienți în parte.
- Vom trata și rezolva toate solicitările, sesizările sau reclamațiile într-o manieră promptă și eficientă, respectând termenele și prevederile legale în vigoare.
- Manifestăm o preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților în serviciile oferite și pentru asigurarea transparenței în acțiunile întreprinse.
- Vom asigura instruirea permanentă a personalului în vederea optimizării comunicării cu clienții.
- Ne vom preocupa ca angajații noștri să fie permanent amabili, competenți și binevoitori cu utilizatorii.
- Vom monitoriza periodic feed-back-ul din partea consumatorilor noștri, prin aplicarea de chestionare privind satisfacția acestora față de serviciile oferite de către societate.

III.3. Strategii economice, financiare și de audit

Obiectivele principale ale strategiilor economico – financiare se conturează ținând cont de o serie de constrângeri generate de specificul din domeniul serviciilor publice

în general, al serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în particular. Aceste obiective au în vedere în principal:

- colectarea, monitorizarea și gestiunea eficientă a veniturilor în vederea constituirei resurselor suficiente pentru funcționarea cost/beneficiu eficientă și modernizarea serviciului și a infrastructurii astfel încât să asigure un grad înalt de satisfacție a beneficiarilor în condițiile păstrării prețurilor și tarifelor sub pragul de suportabilitate a celor mai dezvoltate categorii de cetăteni din aria deservită,
- considerăm că strategiile economice trebuie de asemenea corelate cu cele de dezvoltare și operaționale astfel încât strategiile angajate prin programele de investiții și operarea infrastructurii prin metode moderne să permită reducerea treptată a costurilor și creșterea eficienței economice în condițiile reflectării în prețuri și tarife a costului economic real al prestării serviciului,
- constituirea resurselor pentru plata datoriei externe aferente creditelor asumate prin programele de investiții cu cofinanțare Europeană,
- adaptarea permanentă a mecanismelor financiar – bugetare la evoluția schimbărilor din domeniul fiscalității,

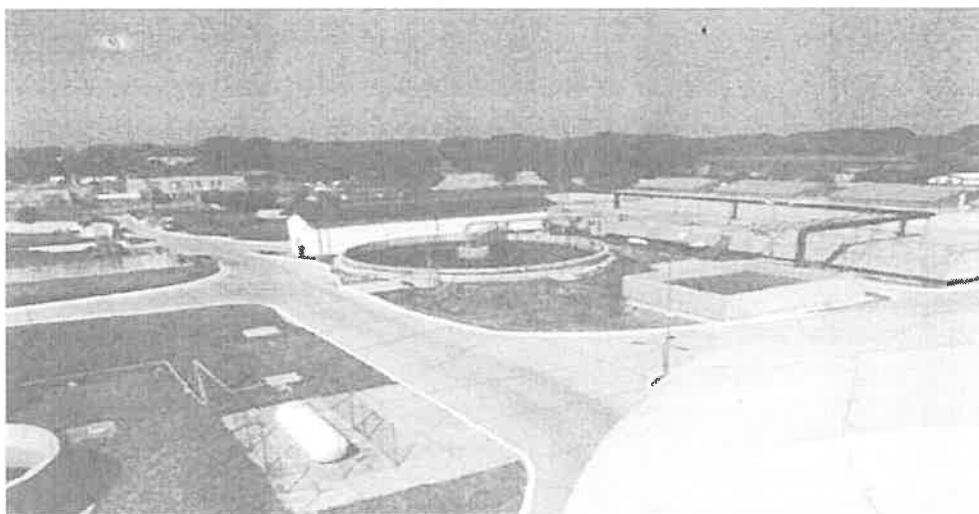


Foto: statia de epurare Tulcea – vedere generală

Legislația definește o serie de condiționalități și limite de care trebuie să se țină cont la construcția bugetară în domeniul serviciilor publice, în particular a celor la care statul sau o autoritate locală este acționar unic sau majoritar. Documentele strategice care definesc strategia economică, financiară și de audit a organizației sunt în principal bugetul de venituri și cheltuieli pe termen scurt și mediu, setul de situații financiare, statul de funcții și organograma.

Planul de măsuri pentru realizarea obiectivelor cuprinse în contractul de mandat în domeniul economic, financiar și de audit are în vedere:

- gestionarea eficientă a activelor imobilizate și a activelor circulante

- gestionarea eficientă a fluxurilor de numerar, a clientilor și furnizorilor
- gestionarea eficientă a fondurilor nerambursabile și rambursabile pentru finanțarea investițiilor și Fondul IID
- respectarea prevederilor legislative în vigoare și a procedurilor proprii privind activitățile financiar – contabile
- respectarea termenelor și a prevederilor legale privind elaborarea și depunere situațiilor financiare, a declarațiilor și raportelor
- respectarea hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor, Consiliului de Administrație
- analizarea veniturilor, a costurilor și a rezultatului final, găsirea celor mai adecvate metode de maximizare a veniturilor, de reducere a costurilor și de îmbunătățire a rezultatelor financiare
- aplicarea planurilor de creștere și ajustare tarifară, în scopul respectării condiționalităților din Memorandumurile și Contractele de finanțare, precondiție a atragerii și derulării de programe de modernizare în vederea îmbunătățirii calității infrastructurii și serviciilor
- derularea activității de audit conform prevederilor legislative astfel încât să asigure derularea în bune condiții a activității financiare, monitorizarea eficacității sistemelor de control intern, de audit intern și de management al riscurilor din cadrul societății
- aplicarea de penalități agentilor economici poluatori conform principiului European „poluatorul plătește”, constituindu-se astfel surse suplimentare de venituri
- facturarea corectă, încasarea și analizarea soldului facturilor neîncasate
- creștere încasării cu influențe asupra perioadei de încasare și plăți prin somare clienti, debranșări, acționări în instanță, încasări în numerar, prin bancă, compensări
- creșterea numărului de clienți prin extinderea infrastructurii de apă canal și extinderea ariei de operare, respectiv creșterea veniturilor paralel cu creșterea numărului de personal și a costurilor de exploatare, întreținere și reparare a infrastructurii
- reducerea costurilor prin utilizarea sistemelor GIS și SCADA. Sunt determinate tronsoanele de rețele cu pierderi care trebuie înlocuite
- reducerea costurilor privind deversarea apei în emisar, în special prin reducerea penalităților plătite la Apele Române ca urmare a punerii în funcțiune a noilor stații de epurare (colector zona industrială Tulcea)

STRATEGIA 11

Maximizarea rezultatelor economice ale societății

În vederea funcționării în condiții de siguranță a sistemelor, societatea trebuie să găsească cele mai adecvate metode de maximizare a veniturilor și de reducere a costurilor, măsuri care vor duce la maximizarea rezultatelor economice ale societății.

Obiective

- Maximizarea veniturilor
- Reducerea costurilor de exploatare

Obiectivul 1 – Maximizarea veniturilor

Acțiuni:

- Creșterea cantității de apă potabilă distribuită și a cantității de apă colectată și epurată prin aplicarea strategiilor de creștere intensivă și extensivă a pieței, strategiilor de facturare a canalizării pluviale
- Facturarea corectă a consumurilor înregistrate de aparatele de măsură
- Aplicarea planului de creștere și ajustare tarifară aferente contractelor de finanțare sau de actualizare a tarifelor practicate
- Aplicarea de penalități agenților economici poluatori conform principiului European „*poluatorul plătește*”
- Execuția în regie proprie a lucrărilor de investiții și reparații cu efect asupra costurilor investițiilor dar și a calității lucrărilor executate
- Accelerarea procesului de încheiere de contracte, ceea ce va duce la creșterea veniturilor din penalizări pentru neplata în termen a debitelor clientilor
- Creșterea volumului prestărilor către terți executate de secțile auxiliare și serviciile suport (întreținere canalizare pluvială, desfundat canal cu woma, confecții metalice, analize laborator, verificări metrologice)

Obiectivul 2 – Reducerea cheltuielilor

Acțiuni:

- Reducerea costurilor prin utilizarea sistemelor GIS și SCADA. Sunt determinate tronsoanele de rețele cu pierderi care trebuie înlocuite,
- Reducerea costurilor cu energia electrică prin reducerea pierderilor de apă
- Reducerea costurilor cu apa captată și evacuată precum și a penalităților plătite la Apele Române
- Reducerea costurilor cu depozitarea nămolului prin utilizarea lui în agricultură sau depozitarea lui în alte locații
- Aplicarea corectă a strategiei privind mențenanța ceea ce va duce la reducerea cheltuielilor cu reparațiile ulterioare
- Urmărirea încadrării cheltuielilor în limitele prevăzute în BVC.

STRATEGIA 12

Optimizarea fluxului de numerar

În scopul asigurării stabilității financiare, societatea va dezvolta o strategie de optimizare a fluxului de numerar.

- 1) Analizarea continuă a evoluției ratei de colectare în vederea identificării din timp a tendințelor negative care pot reprezenta un risc pentru fluxul de numerar al societății.
- 2) Implementarea unor măsuri specifice de diminuare a facturilor de risc identificați (riscul de credit, riscul dobânzii, riscul diferențelor de curs valutar, etc.).

III.4. Strategii privind operarea și mențenanța

Operatorul își propune asigurarea stabilității financiare, prin optimizarea și controlul costurilor operaționale de exploatare și întreținere, având în vedere:

- instruirea personalului din serviciile de exploatare și întreținere
- îmbunătățirea monitorizării costurilor de exploatare, de întreținere și cu personalul
- elaborarea, respectiv actualizarea procedurilor și planurilor de operare și întreținere

STRATEGIA 13

Implementarea sistemului GIS

AQUASERV S.A. implementează un sistem GIS („Geographic Information System”) din cadrul contractului de „Asistență tehnică pentru Managementul Proiectului ***Reabilitarea și extinderea sistemelor de apă și apă uzată în județul Tulcea***”

Obiective generale:

- Asigurarea accesului rapid la toate informațiile privind rețelele de apă și canalizare, a tuturor compartimentelor interesante din cadrul societății.
- Elaborarea unor baze de date complexe, care să includă toate elementele și caracteristicile sistemelor aflate în administrarea Operatorului.

Beneficii:

- 1) Accesul rapid și simplu la informații va eficientiza activitățile și va crește performanțele tuturor departamentelor din cadrul societății, care folosesc acest sistem.
- 2) Posibilitatea adaptării unor decizii corecte în timp util, prin accesarea informațiilor necesare în baza de date GIS.
- 3) Scurtarea timpului de acordare a avizelor și acordurilor solicitate de către clienți.
- 4) Scurtarea timpului de elaborare al lucrărilor efectuate.

STRATEGIA 14

Utilizarea sistemului modern de modelare hidraulică și a sistemului SCADA

La nivelul societății există implementat un sistem de modelare hidraulică, în cadrul Contractului de Asistență Tehnică pentru Managementul Proiectului.

Obiectiv: actualizarea și utilizarea sistemului modern de modelare hidraulică a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare.

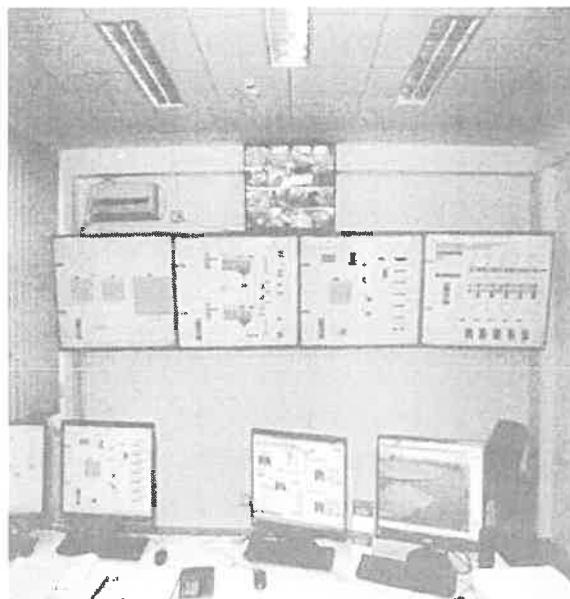


Foto: program SCADA și tablou de comanda

Rezultate așteptate:

- 1) Se va studia comportamentul rețelelor în diverse situații, care ar putea depăși parametrii normali de funcționare. De exemplu, se poate simula, pe calculator, asigurarea debitului necesar de apă, în cazul mai multor incendii care izbucnesc simultan.
- 2) Modelarea rețelei de apă va oferi informații privind modificarea parametrilor de calitate a apei în timp.
- 3) Pentru sistemul de canalizare, modelele hidraulice vor facilita simularea comportamentului rețelei în cazul unor precipitații abundente.

Observații:

- 1) Activitatea de modelare hidraulică și sistemul GIS sunt puternic interconectate, deoarece este necesar ca specialiștii în modelare hidraulică să fie informați permanent cu privire la schimbările survenite în configurația sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și care impun modelarea hidraulică.
- 2) Calibrarea modelelor sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare se bazează pe date și informații referitoare la: presiune în noduri, debite în conducte, consumuri pe tronsoane, caracteristicile rezervoarelor și pompelor, modul de funcționare a vanelor.
- 3) Pentru a fi eficiente, modelele trebuie întreținute și dezvoltate astfel încât să reflecte toate modificările survenite în cadrul sistemelor, respectiv înlocuirile de conducte, colectoare, branșamente, racorduri, extinderi ale rețelelor, modificări semnificative de consumuri.

STRATEGIA 15

Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă

Activitatea societății AQUASERV S.A. întreprinsă în scopul dezvoltării unui management eficient de detectare a pierderilor, se desfășoară în contextul derulării unor ample lucrări de investiții privind reabilitarea, modernizarea și extinderea rețelelor de apă și apă uzată din aria de operare a societății.

Problema controlului, reducerii sau menținerii în limite rezonabile a pierderilor de apă din sistemul de alimentare cu apă este un aspect important al activității societății, întrucât influențează direct performanțele economice și relationale cu consumatorii.

Obiective generale:

- 1) Reducerea cantității de apă care nu aduce venituri (NRW) până la o valoare acceptabilă din punct de vedere tehnic și economic.
- 2) Reducerea costurilor de operare și menenanță.
- 3) Îmbunătățirea percepției beneficiarilor față de eficiența operatorului regional în activitățile de alimentare cu apă.
- 4) Stabilirea unui mod eficient de a îmbunătăți continuu controlul apei care aduce venituri, prin adoptarea unor măsuri optime pentru reducerea cantității de apă nefacturată.

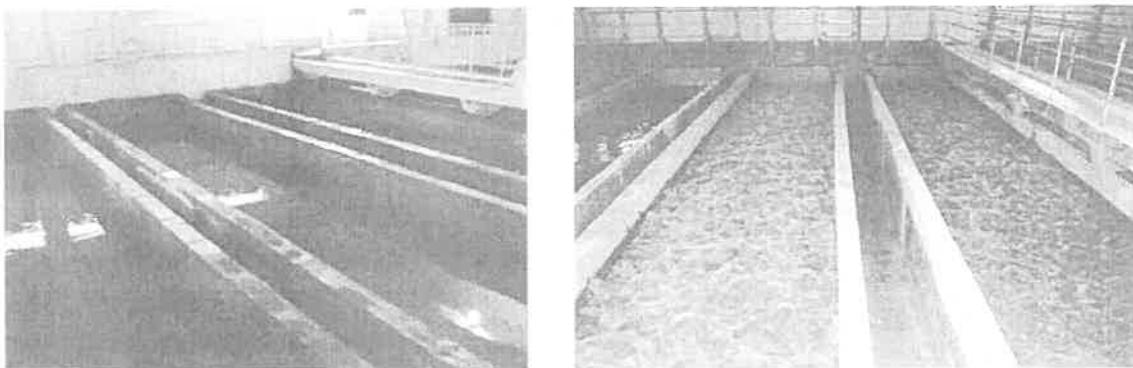


Foto: comparatie filtre de nisip: inainte de reabilitare si dupa reabilitare

STRATEGIA 16

Mentenanța echipamentelor electro - mecanice

Mentenanța echipamentelor reprezintă o parte integrantă a activităților generale de operare și menenanță ale societății, fiind corelate cu alte activități de operare, respectiv:

- sistemul de management al activelor
- procedurile de operare adoptate pentru instalațiile de alimentare cu apă și canalizare
- managementul resurselor umane de operare și menenanță

Accesarea unor surse de finanțare nerambursabile, coroborată cu impactul noilor tehnologii, face posibilă implementarea de către operator a unei strategii referitoare la îmbunătățirea infrastructurii și a echipamentelor.

Obiective generale:

- 1) Revizuirea modului de planificare și programare a activității de întreținere a echipamentelor la nivelul societății.
- 2) Identificarea oportunităților de îmbunătățire a eficienței activităților de menenanță, prin implementarea unei metodologii de menenanță centrată pe fiabilitate, care va contribui la previzionarea riscului de defectare a

- componentelor importante ale echipamentelor și la evaluarea impactului unor astfel de defectiuni.
- 3) Dezvoltarea aspectelor legate de sistemul de management a activelor relevante pentru mențenanța echipamentelor.
 - 4) Îmbunătățirea metodelor de înregistrare și analiză a defectelor echipamentelor, care vor contribui la previzionarea și astfel evitarea, pe cât posibil, a viitoarelor defectiuni ale acestora.
 - 5) Identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor și a situațiilor de urgență, care pot avea un potențial efect negativ asupra activității de operare.

Acțiuni:

Informarea tuturor departamentelor din cadrul societății asupra modului în care echipa de management a societății:,

- anticipatează impactele regionalizării asupra principalelor cerințe și acțiuni pentru mențenanța echipamentelor
- va răspunde în timp util la nevoia de schimbare a acțiunilor de mențenanță a echipamentelor, după instalarea de noi echipamente, achiziționate prin programele de investiții curente și viitoare

STRATEGIA 17

Îmbunătățirea sistemului de management a activelor

Managementul activelor contribuie la stabilirea unei modalități optime de repartizare a fondurilor, menținând în același timp nivelul dorit al serviciului.

Există trei opțiuni de bază în ceea ce privește gestionarea activelor în timp, fiecare dintre aceste opțiuni având propriile costuri și beneficii.

- exploatarea și întreținerea activelor
- reabilitarea activelor
- înlocuirea activelor

Scop:

- 1) Optimizarea activităților de exploatare și întreținere.
- 2) Obținerea celui mai scăzut cost raportat la durată de viață a activelor.
- 3) Îmbunătățirea procedurilor de lucru existente referitoare la întreținere, reabilitare și înlocuire.
- 4) Sistematizarea tuturor informațiilor într-o bază de date unitară, complexă și eficientă, din care să reiasă modul de acțiune optim în ceea ce privește fiecare activ.
- 5) Folosirea extensivă a sistemului propriu de management a activelor, pentru a îndeplini obiectivele de îmbunătățire a eficienței activelor de întreținere.

Beneficii:

- 1) Abilitate sporită de a planifica și de a acoperi costurile viitoare de reparare și înlocuire a activelor.
- 2) Decizii operaționale mai bune.
- 3) Răspuns mai bun în caz de avariile.
- 4) Cunoștințe detaliate asupra activelor critice și a celor care nu sunt critice.
- 5) Operare mai eficientă.
- 6) Comunicarea mai bună cu clienții.
- 7) Stabilirea de tarife bazate pe date operaționale bine fundamentate.
- 8) Întocmirea de proiecte de investiții care să răspundă necesităților reale ale sistemelor.



Foto: atelier mechanic – înainte și după reabilitare

Metode și criterii, priorități

- Analiza costurilor pe durata de viață reprezintă baza deciziilor cu privire la investiții.
- Stabilirea costurilor pe ciclul de viață înseamnă evaluarea costurilor totale pentru un activ pe toată durata de viață, inclusiv costul de achiziție, costul de instalare, costul de exploatare, costul de întreținere și reparații, costul de înlocuire.
- Criteriul principal de diferențiere a activelor care necesită întreținere, reparații, reabilitări sau înlocuiri este **gradul de uzură** a activului.
- Evaluarea gradului de uzură și a criticității activelor poate ușura procedura de prioritizare a acestora.
- **Prioritizarea** semnifică ierarhizarea activelor dintr-un sistem și luarea unor decizii cu privire la modalitatea de alocare a resurselor pe baza acestei ierarhizări.

STRATEGIA 18

Eficientizarea consumului de energie

Managementul energetic este parte integrantă a procedurilor generale de operare și menenanță a componentei de apă, fiind corelate cu alte funcții și planuri de operare și menenanță, respectiv:

- managementul activelor
- controlul pierderilor și reducerea cantității de apă nefacturată menenanță echipamentelor
- optimizarea costurilor de operare și menenanță transport, ateliere și depozite



Foto: echipament nou

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 menenanță, costul cu energia este una din cele mai mari componente ale bugetului unui operator regional, după costul cu personalul.

Analizand costurile cu energia electrică, Aquaserv SA a decis implicarea în construirea unui parc eolian de capacitate 5MW, la nivelul standardelor și prescripțiilor tehnice în vigoare, inclusive prin valorificarea unor energii regenerabile disponibile în zona.

Scop:

Prin deschiderea noilor măsuri de finanțare la nivel național 2014-2020 cu surse financiare nerambursabile, AQUASERV SA va depune cerere de finanțare în vederea implementării acestui program de investiții.

Obiective:

- producerea energiei electrice pentru consumul propriu și reducerea cheltuielilor cu energia cu 50%.

STRATEGIA 19

Managementul nămolurilor și reziduurilor

„Strategia privind managementul nămolurilor și reziduurilor” a fost elaborată în varianta provizorie în cadrul contractului „Asistență tehnică pentru managementul proiectului „Reabilitarea și extinderea sistemelor de apă și apă uzată în județul Tulcea”.

Scop:

Evaluarea opțiunilor pentru gestionarea nămolurilor ce vor rezulta în urma proceselor de tratare și epurare a apelor uzate din aria de operare a Societății de Apă, pe un orizont scurt, mediu și lung de timp.

Politica gestionării nămolurilor:

- AQUASERV S.A. își propune utilizarea durabilă a resurselor naturale, materializarea concretă a acestui principiu constând în asigurarea durabilă a serviciului de alimentare cu apă și apă uzată
- Problema depozitării finale și a valorificării nămolului rezultat din stațiile de epurare se impune a fi o preocupare importantă a societății deoarece, pe lângă necesitatea conformării cu legislația din domeniu, rezolvarea problematicii nămolului influențează direct performanțele economice și relaționale cu consumatorii, precum și eficientizarea procesului de epurare.
- Formarea nămolului în stațiile de epurare a apelor uzate din aglomerările unde societatea este operator va fi o consecință a creșterii volumului de apă uzată colectată și supusă epurării, precum și a complexității procesului de epurare.
- Pornind de la premisa că nămolul este un deșeu, strategia de eliminare a nămolului urmărește prevenirea formării, minimizarea cantității și valorificarea sa.

În perioadele în care nu se va putea realiza utilizarea sau depozitarea nămolului acesta se va stoca pe paturile de uscare.

STRATEGIA 20

Protecția surselor de apă

Resursele de apă potabilă de suprafață și subterane sunt vulnerabile la poluare, în general slab protejate și dificil de protejat pe termen mediu și scurt, necesitând investiții mari în timp, precedate de studii detaliate.

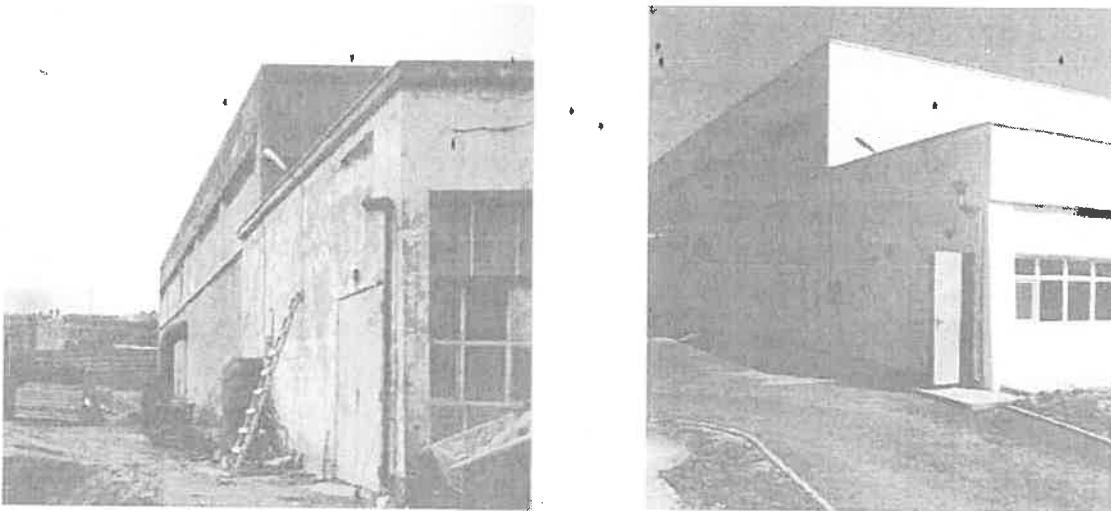


Foto: Comparație clădire filtrare nisip și pompe – înainte și după reabilitare

Scop:

Crearea unui instrument de lucru operativ, cu ajutorul căruia societatea să poată implementa măsurile preconizate privind zonele de alimentare cu apă și epurarea apelor uzate.

Obiective generale:

- 1) Conformarea cu Directiva 2001/60/EEC, Directiva cadru în domeniul apei, prin stabilirea unui cadru operativ aplicabil în acțiunile comunitare în domeniul asigurării calității apei potabile, prin protejarea resurselor de apă de suprafață și subterane, în vederea furnizării de servicii adecvate de apă și de canalizare pentru populație, la tarife accesibile și reflectând principiul „poluatorul plătește”

Obiective specifice:

- Determinarea zonelor de protecție sanitară și hidrogeologică conform prevederilor legale în vigoare.
- Identificarea și reglementarea proprietății terenurilor care intră în aria zonele de protecție sanitară și hidrogeologică a surselor de apă, în vederea respectării cerințelor legale.
- Promovarea și conștientizarea populației din aria de operare asupra importanței problematicii legate de protecția surselor de apă.
- Delimitarea tuturor zonelor de protecție sanitară și asigurarea vizibilității perimetrelor acestora.
- Implementarea unui sistem eficient de informare asupra posibilelor surse de poluare, prin includerea în programul pentru monitorizarea permanentă a calității apei brute a sistemului de monitorizare a calității apei brute din amonte, de către AN Apele Române.
- Menținerea siguranței alimentării cu apă în cazul eventualelor poluări, în mod deosebit în cazul resurselor vulnerabile, (captare de suprafață din râuri).

- Întreținerea facilităților de protecție și a salubrizării zonelor protejate, prin efectuarea de acțiuni periodice de întreținere și salubrizare a zonelor de protecție.

III.5. Strategii de resurse umane

Politica:

- AQUASERV S.A. își va concentra eforturile asupra dezvoltării competențelor angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă, pentru a răspunde cerințelor generate de noile investiții, nivelul de performanță în creștere și exigentelor clientilor.
- Îmbunătățirea randamentului fiecărui angajat, a comportamentului său profesional și implicit, creșterea performanțelor resurselor umane ale organizației, respectiv creșterea productivității muncii în cadrul sistemului existent.
- Dezvoltarea unui sistem eficace de management al performanțelor resurselor umane, care va corela eficiența profesională cu obiectivele și valorile societății.
- Dezvoltarea capacitatea societății de a asigura un management eficient al sistemelor moderne de apă și apă uzată în contextul retehnologizării și automatizării robotizării procesului de producție, prin reorganizarea resurselor umane sub aspect tehnologic, procedural și numeric.

STRATEGIA 21

Dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane

Obiective generale:

- 1) Dezvoltarea competenței angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă.
- 2) Asigurarea accesului la instruire tuturor angajaților, în raport cu pregătirea necesară posturilor, responsabilitățile și cerințele posturilor.
- 3) Asigurarea capacitatea interne de instruire.
- 4) Introducerea unor metode de formare bazate pe informare și comunicare și responsabilizare individuală.
- 5) Instruirea tuturor managerilor în vederea dezvoltării capacitatea de muncă în echipă și organizarea de acțiuni interdepartamentale pe principiile lucrului în echipă.
- 6) Revizuirea periodică a sistemului de evaluare a performanțelor individuale în concordanță cu obiectivele și strategiile societății.

- 7) Asigurarea atraktivității societății ca angajator, respectiv motivarea și creșterea gradului de satisfacție a angajaților.
- 8) Implementarea unui sistem de recompense echitabil bazat pe rezultatele obținute.
- 9) Asigurarea resurselor umane necesare derulării noilor procese rezultate în urma retehnologizării și automatizării activităților de producție și menenanță.

Obiective specifice:

- 1) Analiza proceselor rezultate în urma retehnologizării și automatizării activităților de producție și menenanță.
- 2) Stabilirea necesarului de personal pentru derularea noilor procese de producție și menenanță, în condiții de eficiență și eficacitate, asigurând parametrii normali de funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare.
- 3) Reactualizarea organigramei și a fișelor de post în scopul adaptării la noile cerințe tehnologice și stabilirea unor formule optime de operare, menenanță și dezvoltare a activelor publice și private aflate în administrare.
- 4) Notificarea angajaților cu privire la procesul de reorganizare a societății, rezultat în urma retehnologizării și automatizării proceselor de producție și menenanță.
- 5) Realocarea resurselor umane instruite în cadrul Departamentelor de Menenanță

Rezultate așteptate:

- 1) Realocarea sarcinilor și responsabilităților în cadrul Structurii de menenanță
- 3) Creșterea ponderii personalului cu studii medii și superioare, cu un înalt nivel tehnic și tehnologic de pregătire, adaptat la noile procese automatizate
- 4) O parte din personalul care deservește în prezent activitățile din cadrul Stațiilor de tratare, pompare și epurare va fi realocată în cadrul echipelor de menenanță, specializate pe tipuri de activități (procese, utilaje, instalații hidraulice, electrice, automatizări, clădiri).
- 5) Activitatea echipelor de menenanță se va baza în mod predominant pe principiul întreținerii pro-active a sistemelor de apă și apă uzată.

III.6. Strategii IT

STRATEGIA 22 **Dezvoltarea sistemului informatic**

În ceea ce privește sectorul informațional, societatea își propune implementarea unei strategii care să vizeze dezvoltarea și actualizarea permanentă a sistemelor de comunicare și a sistemelor IT.

Obiectiv:

- 1) Dezvoltarea abilităților, competențelor IT ale angajaților, respectiv creșterea eficienței resurselor umane agregate în activitățile în cauză
- 2) Dezvoltarea de către Operator a structurilor și sistemului procedural propriu în domeniul tehnicii de calcul și securitatei informatici, în vederea eficientizării sistemului informatic și utilizării acestuia la potențialul său maxim cu riscuri minime
- 3) Integrarea unor module noi specifice activităților societății, astfel încât procesele de afaceri să opereze la un randament care să permită atingerea obiectivelor de afaceri prestabilite

STRATEGIA 23

Eficientizarea comunicării interne electronice

Societatea intenționează să îmbunătățească comunicarea internă electronică și relațiile de colaborare între angajați, prin elaborarea și implementarea unei pagini de intranet, care să vizeze cu precădere utilizarea unor metode și mijloace moderne, electronice și eficiente de comunicare

Beneficiu:

- 1) Furnizarea utilizatorului a unei experiențe consecvente, care simplifică modul în care personalul interacționează cu procesele, conținutul și datele afacerii
- 2) Mărirea productivității angajatului prin simplificarea fluxurilor de lucru zilnice avansate referitoare la inițierea, urmărirea și raportarea activităților de afaceri comune, cum ar fi revizuirea și aprobatarea documentelor, urmărirea problemelor și colectarea de semnături
- 3) Implementarea accesului larg al organizației la informații
- 4) Facilitarea procesului decizional, managementul având posibilitatea adoptării unor decizii mai bine documentate, accesând în timp real toate informațiile critice afacerii

III.7. Strategia de dezvoltare prin investiții

Societatea a soluționat prin programele de investiții majore din decursul anilor mare parte din problemele presante ale infrastructurii, în particular din aria nou preluată

odată cu regionalizarea. Cu toate acestea, condițiile obiective legate de apariția și extinderea zonelor rezidențiale, în particular din aria urbană, necesitatea modernizării zonelor rurale și continuarea modernizării infrastructurii urbane, cât și imperativele de conformare stabilită prin Directivele Europene și actele aderării, impun noi etape de investiții, care să ducă la conformarea deplină din punct de vedere al calității apei, vieții și mediului.

În consecință, Planul de Management pentru componenta de dezvoltare în perioada de referință are două obiective majore, respectiv finalizarea etapei actuale de investiții în cadrul Programului Operațional Sectorial Mediu – Axa 1, etapa I precum și și demararea în bune condiții a etapei viitoare de investiții finanțate din fonduri nerambursabile, etapa a II-a, ținând cont de experiența acumulată în vederea conformării cu condiționalitățile din Capitolul de Mediu.

De asemenea, societatea va continua să acorde sprijin autorităților locale în vederea derulării unor programe proprii de înființare/modernizare a infrastructurii de mediu și va continua eforturile de încurajare a agenților economici din aria deservită în vederea realizării și modernizării infrastructurilor proprii de mediu, conform prevederilor legislative.

Planul de investiții pentru perioada 2016-2020

Operatorul regional AQUASERV S.A. și-a propus creșterea gradului de acoperire cu servicii de alimentare cu apă și canalizare la standarde europene în aria de operare existentă. Realizarea acestui obiectiv implică continuarea efectuării unor lucrări ample de extindere, respectiv reabilitării a rețelei de apă din localitățile situate în aria de operare.

STRATEGIA 24

Accesarea de noi fonduri europene pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată din aria delegării a societății AQUASERV S.A. – Etapa 2016 - 2020

1: Cadrul general european

Politica regională a UE este o politică de investiții, care susține competitivitatea și creșterea economică, îmbunătățirea calității vieții, crearea de locuri de muncă și dezvoltarea durabilă.

Politica regională concentrează fondurile în zone și sectoare în care rezultatele pot fi semnificative, fiind astfel și expresia solidarității UE cu țări și regiuni mai puțin dezvoltate.

Obiectivul politiciei regionale este de a reduce disparitățile economice, sociale și teritoriale majore dintre regiunile Europiei.

În domeniul mediului, Fondul de Coeziune va sprijini investițiile în adaptarea la schimbările climatice și prevenirea riscurilor, investiții în sectoarele apei și deșeurilor.

2: Direcții de acțiune

În **Etapa 2014 – 2020** ca și în perioada de programe 2007 – 2013, în sectorul de apă și apă uzată, se vor finanța cu prioritate investiții necesare pentru conformarea cu prevederile Directivelor Europene relevante.

Proiectele, inclusiv cele vizate de către Operatorul regional AQUASERV S.A., vor cuprinde în mod echilibrat atât investiții pentru modernizarea sistemelor de apă și apă uzată din aglomerările aflate în aria de operare prezentă, cât și alte investiții necesare pentru extinderea ariei de operare, astfel încât beneficiile câștigate prin procesul de regionalizare să nu fie irosite.

Elementele principale ale etapei 2014 – 2020 sunt:

- sunt considerate prioritare localitățile cu o populație între 2000 PE și 10000 PE
- localitățile mai mici de 2000 PE vor fi incluse numai acolo unde, din motive legate de mediu sau altele, se impun acțiuni corespunzătoare.

3: Obiective generale

1. Respectarea în totalitate a Directivelor Uniunii Europene și a Legislației românești în domeniul alimentării cu apă, a colectării și tratării apelor uzate, pentru îmbunătățirea stării de sănătate a locuitorilor din aria de operare a societății AQUASERV S.A.
2. Contribuirea la respectarea angajamentelor asumate în Capitolul 22 – Mediu din Tratatul de Aderare.
3. Creșterea gradului de acoperire a populației cu servicii de alimentare cu apă și de canalizare până la 100% în aria de deservire a Operatorului.
4. Modernizarea sistemelor de apă și apă uzată din aglomerările aflate în aria de operare prezentă a Operatorului regional.
5. Continuarea procesului de regionalizare prin realizarea de investiții de modernizare a sistemelor de apă și apă uzată la nivelul localităților rurale membre ADI.

4: Obiective și acțiuni specific

Obiective:

- 1) Accesarea unor noi surse de finanțare nerambursabila pentru **Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul**

Tulcea în perioada 2014-2020 (lucrări) care va cuprinde investiții pe zona de reabilitare și extindere a sistemelor de apă și apă uzată în valoare de 70.415.407 euro pe intreg județul, din care:

- în orașul Tulcea 20.897.539 euro,
- în orașul Babadag 15.511.438 euro,
- în orașul Isaccea 4.303.975 euro,
- în orașul Măcin 3.457.600 euro
- în orașul Sulina de 3.011.125 euro.

Față de precedentul masterplan, în noua aplicație sunt prinse și câteva comune din județ cu investiții în alimentare cu apă și apă uzată și anume:

- Văcăreni cu 3.297.320 euro,
- Chilia Veche cu 3.940.430 euro,
- Smârdan cu 1.320.475 euro,
- Greci cu 8.349.380 euro,
- Crișan, inclusiv localitatea Caraorman cu 1.317.160 euro,
- Maliuc cu 800.020 euro
- Sarichioi cu 4.208.945 euro.

Potrivit acestei noi aplicații investițiile vor fi concretizate la sfârșitul anului 2020 și se dorește realizarea a :

- 2 stații tratare apă noi,
- 5 stații tratare reabilitare,
- 131 km de rețele de apă noi sau reabilitate,
- 24 de stații pompare apă uzată noi,
- 3 stații de epurare noi,
- 144 km de rețele de apă uzate noi sau reabilitare.

Stadiul actual al proiectului:

In 15.07.2015 a fost publicat pe SEAP anunț de participare: 161251 pentru 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 Tulcea în perioada 2014-2020”.

- In 12.10.2015 a fost deschiderea ofertelor pentru aceasta licitație
- Raportul procedurii a fost emis în 25.04.2016
- Procedura a fost contestată și la data prezentei este în instant la Curtea de Apel

Contractul 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 Tulcea în perioada 2014-2020 urmărește angajarea unui număr de 47 de experti pentru realizarea:

- Elaborare studii de teren și alte studii de specialitate la faza de SF

- Elaborare Studiu de fezabilitate complet
- Elaborare Aplicație de finanțare pentru lucrări
- Elaborare documentații de atribuire (pentru contractul de servicii de asistență pentru managementul proiectului și supervizarea lucrarilor și pentru 4 contracte tip Proiectare și Execuție - FIDIC Galben), inclusiv sprijin pe parcursul procesului de atribuire
- Elaborare proiecte tehnice și detalii de execuție (pentru 4 contracte tip Execuție - FIDIC Roșu)
- Elaborare documentații de atribuire (pentru 4 contracte tip Execuție - FIDIC Roșu), inclusiv sprijin pe parcursul procesului de atribuire

2) La finalizarea Proiectului „*Reabilitarea si extinderea sistemelor de apă și apă uzată în județul Tulcea*” la data de 30.06.2016, au ramas lucrari nefinalizate datorita unor constructori care au intrat in incapacitate de plata si procedura de faliment, fapt ce a generat nerealizarea integrala a obiectivelor aferente acestor contracte. Pentru aceste lucrari, a fost depusa Notificarea cu privire la continuarea proiectului (faza 2) si se afla in analiza la Ministerul Fondurilor Europene si se doreste finalizarea acestora in cadrul POIM 2014-2020.

Proiectele de infrastructura mare, din care au facut parte și proiectele de mediu, au fost fazate in cursul anului 2015. Aceasta fazare (etapizare a implementarii) este o acțiune inclusa in cadrul planului agreat de autoritățile romane cu Comisia Europeana. Prin aceasta, implementarea programelor operaționale din perioada 2007-2013 se face și din bugetul stabilit pentru exercițiul financiar 2014-2020, existand o continuare a finanțării acestora din fonduri europene nerambursabile.

Contractele de lucrari, realizate in procent de mai mult de 70% in prima faza, vor fi finalizate in faza a doua prin axa Axa priorității 3 - Dezvoltarea infrastructurii de mediu în condiții de management eficient al resurselor și obiectivul Specific 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”

3) Aquaserv SA doreste reducerea consumurilor cu energia electrica si a decis implicarea in construirea unui parc eolian de capacitate 5MW, la nivelul strandardelor si prescriptiilor tehnice in vigoare, inclusive prin valorificarea unor energii regenerabile disponibile in zona. La data prezentei, exista in executie Studiul de Fezabilitate afferent acestei investitii in vederea accesarii unor surse de finantare nerambursabila pe noile programe europene.

La baza contractului "EEFICIENTIZAREA CONSUMULUI DE ENERGIE ELECTRICA LA S.C. AQUASERV S.A. PENTRU CONSTRUIREA UNUI PARC EOLIAN 2 X 2,5 MW CU RECORD LA SEN" stă documentatia PUZ "Parc eolian, statie de transformare de 400 KW si record electric le S.E.N Tulcea, extravilan Tulcea, T260 A4238/25 si A4238/7,

T260 A4255/18 si A4255/4, T296 A4717/1, T272 A4277/4 si A4277/ si Regulamentul Local de Urbanism aferent, aprobat prin HCL nr 46/24.02.2011.

Contractul nr 8171/14.09.2015, incheiat cu ALFA BIT SRL are ca obiectiv:

- Realizarea unui studiu de fezabilitate
- Studii tehnice: studiu topografic, studiu geologic, studiu de conectare SEN, studiu topo coordinate de aviatie, studiu viteza vant
- Documentatii pentru obtinerea avizelor, inclusiv a Autorizatiei de construire
- Proiect tehnic (PT) cu detalii de executie
- Completarea cererii de finantare
- Asistenta tehnica pe perioada executiei si pe perioada de garantie a lucrarilor de constructii.

Cererea de finantare aferenta acestei investitii va fi depusa in momentul in care se vor deschide liniile de finantare la nivel national, specifice acestei actiuni pentru perioada 2014-2020.

III.8. Strategia de control intern managerial

Conform Contractului de Mandat, Directorul general are printre atributii si verificarea functionarii sistemului de control managerial.

In cadrul misiunilor si acțiunilor ce trebuie întreprinse se înscriu si cele legate de gestionarea sistemului de control intern managerial. Din acest punct de vedere, obiectivele generale ale societatii pot fi grupate în trei categorii:

1. Eficacitatea si eficiența funcționării conform planificării, obiectivele legate de misiunea societatii si de utilizarea în condiții de economicitate, eficiență si eficacitate a resurselor.
2. Fiabilitatea informațiilor interne si externe, obiectivele legate de ținerea unei contabilități adecvate, ca si de fiabilitatea informațiilor utilizate sau difuzate către terți.
3. Conformitatea cu legile, regulamentele si politicile interne, obiective legate de asigurarea că activitățile societatii se desfășoară în conformitate cu obligațiile impuse de legi si de regulamente, precum si cu respectarea politicilor interne.

Aceste obiective generale reprezintă ţintele spre care își va orienta activitatea fiecare salariat al societatii.

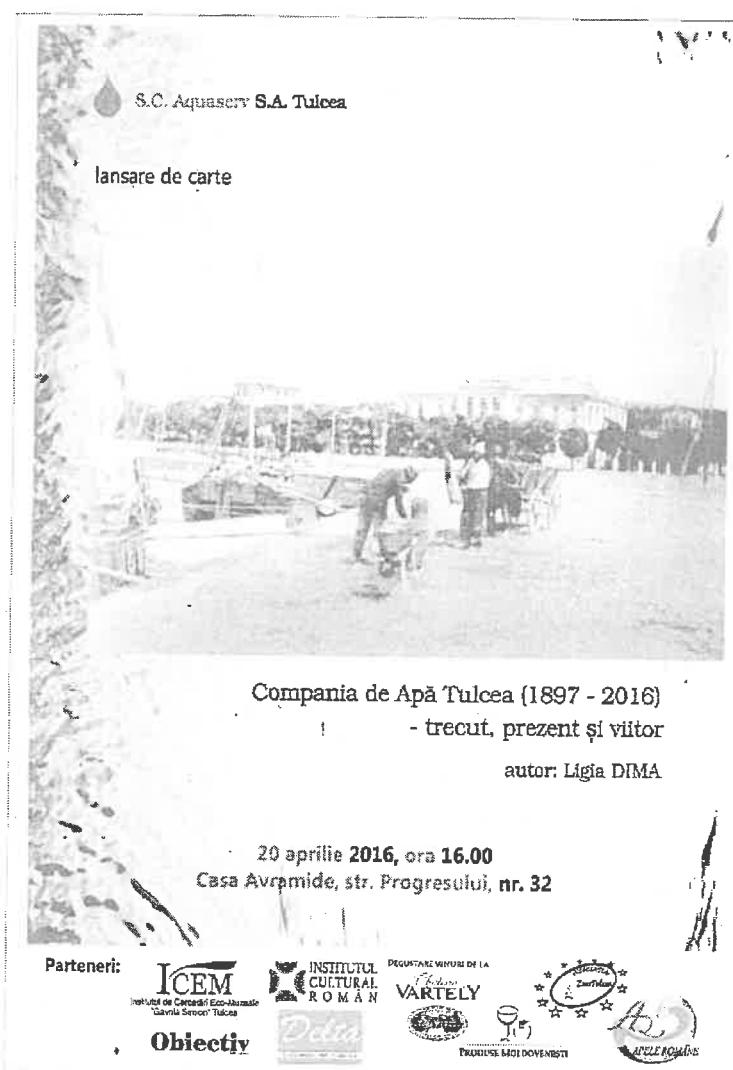
Obiective:

- implementarea sistemului de control intern managerial în conformitate cu prevederile Ord 946/2005

Concluzii

Principalele consecințe ale implementării și monitorizării cu succes a prezentului Plan de Management vizează consolidarea operatorului regional de apă și apă uzată AQUASERV S.A., respectiv atingerea competitivității la nivel național și, în context mai amplu, european, în ceea ce privește calitatea serviciilor de apă și canal furnizate utilizatorilor.

Nota:



In data de 20.04.2016, AQUASERV S.A. a organizat evenimentul *Lansare de carte* la Casa Avramide, în prezența oficialităților locale și a invitatului special pentru acest eveniment, Radu Boroianu, președintele Institutului Cultural Român. În acest context a fost lansată cartea „**Compania de Apă Tulcea (1897 - 2016) – trecut, prezent și viitor**”, un proiect al societății Aquaserv SA Tulcea sub semnătura muzeografului Ligia Dima - la eveniment fiind prezente atât autorități locale din județele Tulcea și Galați, reprezentanți ai Asociației Române a Apelor, cât și reprezentanți ai companiei de apă din Chișinău, Republica Moldova.

În timpul evenimentului, directorul companiei, Ionel Caraman, a amintit proiectul de realizare a unui muzeu al apei în Tulcea, după modelul celui din Chișinău, proiect care ar putea fi finanțat prin programe europene transfrontaliere, iar primarul municipiului, Constantin Hogaș, s-a arătat onorat de invitația primită de orașul Tulcea de a se înfrăți cu orașul Chișinău.



Foto: sacagii din Tulcea

"Notiunea de instituție muzeală este complet schimbată în modernitate. Trebuie să fie o instituție foarte activă în societate, aşa cum sunt marile muzee din lume. Sper ca acest muzeu să nu ascundă doar elemente ale trecutului, ci să fie o provocare culturală pentru public", a punctat președintele ICR, la finele evenimentului.

Palatul Comisiunii Europene a Dunării (CED), situat pe faleza orașului, este imobil de patrimoniu aflat în momentul de față în administrarea Administrației Fluviale Dunărea de Jos din Galați. CED, cu sedii la Galați și Sulina, s-a înființat în urma Tratatului de pace de la Paris din anul 1856, care reunea reprezentanți ai mai multor state și a impus câteva decenii regulile de navigație în zonă și politica fluvială pe sector.