



**S.C. AQUASERV S.A.**  
**TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

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 ASOCIATIILOR



## CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

### PLAN DE ADMINISTRARE

2020-2024

Beneficiar		S.C. AQUASERV S.A. TULCEA Consiliul de Administrație	Semnătura
Elaborat	Președinte C.A.	Ion Alexandru	
	Administrator neexecutiv	Pascale Rodica	
	Administrator neexecutiv	Vâlcu Stoian	
	Administrator neexecutiv	Antonescu Alina	
	Administrator neexecutiv	Furdui Lucian	
	Administrator executiv	Matei Selda Georgiana	
	Administrator executiv	Ifrim Catrinescu Valentin	

Beneficiar		S.C. AQUASERV S.A. TULCEA Adunarea Generală a Acționarilor	Semnătura
Aprobat	Reprezentant U.A.T. Tulcea	Hogea Constantin	
	Reprezentant Consiliul Județean Tulcea	Strat Vasile	
	Reprezentant U.A.T. Măcin	Văcaru Gheorghe	
	Reprezentant U.A.T. Isaccea	Moraru Anastase	
	Reprezentant U.A.T. Sulina	Răduș Nicolae	



**S.C. AQUASERV S.A.**  
**TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



## CUPRINS

### COMPONENTA DE ADMINISTRARE

1. INTRODUCERE
2. CADRUL GENERAL
  - 2.1 Scurtă prezentare a societății
  - 2.2 Cadrul instituțional
  - 2.3 Cadrul legal
3. ANALIZA SWOT
  - 3.1. Strategia societății
4. PRINCIPII DIRECTOARE PRIVIND ADMINISTRAREA S.C. AQUASERV S.A. TULCEA ÎN PERIOADA 2020-2024
5. RELAȚII INSTITUȚIONALE
  - 5.1 Relația cu clienții
  - 5.2 Relația cu acționarii
  - 5.3 Relația cu managerii
  - 5.4 Relația cu angajații
  - 5.5 Relația cu comunitățile
6. VIZIUNE, MISIUNE, OBIECTIVE STRATEGICE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
  - 6.1 Viziune
  - 6.2 Misiune
  - 6.3 Obiective strategice
  - 6.4 Indicatori de performanță
  - 6.5 Priorități strategice
7. CONCLUZII



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



## 1. INTRODUCERE

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

Scopul elaborării prezentului document este acela de a stabili Planul de administrare cuprinzând strategia de administrare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pe durata mandatului Consiliului de administrație al societății S.C. AQUASERV S.A., numit pentru perioada 2020-2024, pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractele de mandat ale administratorilor de către Adunarea Generală a Acționarilor.

Planul de administrare are la bază viziunea managerială a membrilor Consiliului de Administrație asupra perspectivelor de consolidare și dezvoltare strategică a AQUASERV S.A. pe baza evoluției până în prezent a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, ținând cont de contextul și tendințele actuale în domeniul serviciilor de profil la nivel național și internațional și de prognozele și perspectivele ce pot fi anticipate astfel încât să ducă la edificarea unei societăți de utilități moderne, viabile financiar, sustenabile 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 administrare în domeniul instituțional, operațional și de dezvoltare va ține cont de contextul strategic național, particularitățile regionale și locale din aria deservită, și de cerințele de conformare stabilite la nivel european.

În acest sens, una din principalele preocupări ale Consiliului de administrație va fi sprijinul acordat conducerii executive a societății în vederea continuării investițiilor necesare în perioada de finanțare următoare pentru atingerea criteriilor de conformare cu Directivele UE.

În al doilea rând, Planul de administrare va operaționaliza obiectivele, indicatorii de performanță și măsurile pentru atingerea, monitorizarea și evaluarea rezultatelor previzionate după cum au fost stabilite pentru actualul mandat al Consiliului de administrație.



**S.C. AQUASERV S.A.**  
**TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



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

## **2. CADRUL GENERAL**

### **2.1.Scurtă prezentare a societății**

S.C. Aquaserv S.A, înființată ca Operator Regional în anul 2004, este organizată ca o societate pe acțiuni și este înmatriculată la Registrul Comerțului Tulcea cu nr. J36/348/2004, având ca principal obiect de activitate, captarea, tratarea, transportul și distribuția apei potabile, precum și colectarea, transportul și epurarea apelor uzate și pluviale.

Societatea are ca scop realizarea proiectelor de dezvoltare a infrastructurii aferente serviciilor pe baza strategiei de dezvoltare la nivelul județului Tulcea și furnizarea în comun a serviciilor, forma de gestiune fiind gestiunea directă, ce s-a realizat în baza unui Contract de delegare a gestiunii încheiat în conformitate cu prevederile Legii nr.51/20016 a serviciilor comunitare de utilități publice.

S.C. AQUASERV S.A. își desfășoară activitatea în sistemul gestiunii delegate conform Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de alimentare cu apă și canalizare, încheiat cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară ”Dezvoltare durabilă a serviciilor de apă și canalizare din județul Tulcea” ca autoritate delegantă, care a aprobat delegarea de gestiune societății Aquaserv S.A in calitate de Operator Regional.

Obiectivul major al societății este îmbunătățirea calității și a accesului la infrastructura de apă și apă uzată, astfel încât, să se asigure furnizarea de servicii de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu practicile și politicile Uniunii Europene.

Societatea își desfășoară activitatea exclusiv pentru autoritățile locale care i-au delegat, prin Asociație - ca autoritate delegantă, gestiunea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

Asociația de Dezvoltare are ca scop reglementarea, organizarea, finanțarea, exploatarea, monitorizarea și gestionarea în comun a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, precum



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



și realizarea în comun a unor proiecte de investiții publice de interes zonal sau regional destinate înființării, modernizării și/sau dezvoltării, după caz, a sistemelor de utilități publice aferente Serviciului, pe baza strategiei de dezvoltare.

Relațiile Societății Aquaserv S.A. Tulcea cu acționarii săi sunt cuprinse în Actul Constitutiv al societății, iar relațiile cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară în Domeniul Apei a Județului Tulcea (ADI) sunt descrise în cadrul Contractului de Delegare.

Capitalul subscris și vărsat al societății este în valoare de 759.426,50 lei, constituit din 6.811 acțiuni cu o valoare nominală de 111,50 lei. Structura acționariatului de prezintă astfel:

Anul	Acționar	Aport la Capitalul social (RON)	Nr. de acțiuni emise	Procent de participare la capitalul social
2004	Consiliul Local al Mun. Tulcea	557.500,00	5.000	73,41%
2007	Consiliul Local al orașului Isaccea	31.777,50	285	4,18%
2007	Consiliul Local al orașului Măcin	66.565,50	597	8,77%
2007	Consiliul Local al orașului Sulina	27.652,00	248	3,64%
2007	Consiliul Județean Tulcea	75.931,50	681	10,00%

Activitatea se desfășoară în concordanță cu dispozițiile prevăzute în Legea Nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, precum și cele prevăzute în Legea nr.241/2006 privind serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, cu modificările și completările ulterioare.

## 2.2. Cadrul instituțional

Prezentul Plan de Administrare a fost elaborat în baza Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice (publicată în MO, Partea I nr.883/14.12.2011), cu respectarea prevederilor Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

Operatorului regional de Apă și Apă uzată S.C. AQUASERV S.A. TULCEA îi sunt aplicabile prevederile OUG 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, societatea fiind întreprindere publică, în sensul art. 2 pct. 2 lit. b din această ordonanță. În conformitate cu prevederile art. 27 alin. (3) din Legea 51/2006 – Legea serviciilor comunitare de utilități publice, republicată actualizată, autoritatea tutelară a societății AQUASERV S.A. Tulcea este Consiliul Local al Municipiului Tulcea.

## 2.3. Cadrul legal

1. Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale;
2. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;
3. Legea 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
4. Hotărârea de guvern nr.123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
5. Hotărârea Adunării Generale a Acționarilor societății AQUASERV SA nr. ... din ..... privind transformarea SC AQUASERV S.A. Tulcea în operator regional.
6. Actul constitutiv al societății AQUASERV S.A.;
7. Legea nr. 51/2006 republicată și actualizată a serviciilor comunitare de utilități publice;
8. Legea nr. 241/2006 actualizată și republicată, a serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
9. Ordinul Președintelui ANRSC nr. 88/2007 pentru aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
10. Ordinul Președintelui ANRSC nr. 90/2007 pentru aprobarea contractului cadru de furnizare, prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare;



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



11. Ordinul Președintelui ANRSC nr. 15 din data de 18.01.2019 prin care se aprobă eliberarea licenței clasa II, societății AQUASERV S.A. pentru serviciul public de alimentare cu apă și canalizare.

12. Hotărârea nr. ... din .... a Adunării Generale a Asociațiilor din cadrul ADI, pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a serviciilor de apă și canalizare.

13. Hotărârea AGA – ADI nr. ... din .... privind aprobarea Regulamentului Consolidat al Serviciului de Alimentare cu Apă și de Canalizare Județul Tulcea și a anexelor acestuia

14. Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciului de Alimentare cu Apă și de Canalizare nr. ....

### 3. ANALIZA SWOT a societății

Analiza competitivității societății se va face utilizând matricea SWOT. Aceasta evaluează factorii de influență interni (puncte tari și puncte slabe) și factorii de influență externi (oportunități și amenințări).

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Legislația de mediu pentru sectorul de apă în conformitate cu legislația UE</li> <li>➤ Resurse de apă potabilă de bună calitate și cantități suficiente</li> <li>➤ Infrastructura publică extinsă/reabilitată prin programe de dezvoltare</li> <li>➤ Dispecerate modernizate</li> <li>➤ Producător de energie verde</li> <li>➤ Monitorizarea calității apei potabile și a apei uzate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pierderi înca mari în sistemul de distribuție</li> <li>➤ Sisteme publice de alimentare cu apă și de canalizare vechi ce generează reale probleme</li> <li>➤ Lipsa infrastructurii publice apă-canal în unele localități din aria de operare</li> <li>➤ Lipsa unor măsuri viabile în gestionarea namolurilor de epurare</li> <li>➤ Lipsa unui sistem de management prin obiective și de management al performanței</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Monitorizare agenți economici poluatori</li> <li>➤ Venituri din penalități de la agenții poluatori</li> <li>➤ Societatea dispune de forță de muncă stabilă și calificată</li> <li>➤ Drepturile și obligațiile angajaților și ale angajatorului sunt reglementate prin Contract Colectiv de Muncă al Societății</li> <li>➤ Existența Serviciului Comunicare &amp; Clienți care are experiență în relația cu clienții, mass-media și relații publice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penalități plătite către “Apele Române”</li> <li>➤ Structura organizatorică neadecvată atingerii obiectivelor și indicatorilor de management</li> </ul>
<b>OPORTUNITĂȚI</b>	<b>AMENINȚĂRI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Finanțări nerambursabile din partea Uniunii Europene</li> <li>➤ Facilități legale pentru operatorii care realizează proiecte cu asistență financiar din partea Uniunii Europene</li> <li>➤ Lipsa concurenței</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preluarea unor sisteme publice apă-canal locale cu probleme tehnice</li> <li>➤ Lipsa eficienței economice a operării în unele localități rurale, compensate prin efectele economiei de scală</li> <li>➤ Neimplicarea civică a populației în problemele de mediu</li> </ul>

### 3.1. Strategia societății Aquaserv SA

Orizontul 2020 – 2024 urmărește continuarea liniei de dezvoltare a societății prin consolidarea obiectivelor strategice pe care Aquaserv S.A. și le-a asumat în ultimii ani, reflectând atât valorile societății cât și țintele generale de performanțe economice.

Pentru realizarea misiunii sale, Aquaserv S.A. își propune următoarele obiective strategice, având în vedere principalele direcții date de scrisoarea de așteptări a autorității tutelare:

## 1) Eficiența economică

- Creșterea cifrei de afaceri prin creșterea numărului de consumatori;
- Obținerea unei marje optimale de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și rambursarea creditului accesat în cadrul programelor cu co-finanțare Europeană;
- Optimizarea permanentă a costurilor de producție și de logistică, astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori 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 creanțe, control intern managerial, managementul riscului,
- Îmbunătățirea continuă a managementului mentenanței, în scopul reducerii timpilor de intervenție, a consumurilor de materiale, continuarea automatizării activității operaționale în vederea reducerii consumurilor și costurilor;
- Planificarea lucrărilor de investiții în corelare cu necesitățile de dezvoltare ale ariei de dezvoltare și cu resursele financiare de care dispune Societatea;
- 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;

- Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă;
- Modernizarea și reabilitarea infrastructurii de apă și apă uzată, în beneficiul populației și al mediului în scopul îndeplinirii obligațiilor din Contractul de Delegare;
- Pregătirea responsabilă a aplicației pentru etapa a doua POIM folosind experiența etapei I, în vederea minimizării oricărui impedimente în contractarea și derularea lucrărilor;
- Continuarea derulării celorlalte programe de investiții (IID);
- Asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației;
- Extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către clienți;
- 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 întreprinse;
- Îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor de apă potabilă și canalizare la nivelul standardelor Europene;
- Educarea consumatorilor cu privire la aspectele de mediu și la pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural;
- Creșterea calității serviciului de citire a consumului de apă;
- Consolidarea relațiilor cu clienții și cu toți factorii interesați;
- Rezolvarea tuturor solicitărilor, sesizărilor sau reclamațiilor într-o manieră promptă și eficientă, respectând termenele și prevederile legale în vigoare;
- Dezvoltarea căilor electronice de menținere a legăturii permanente cu clienții prin e-mail și prin intermediul site-ului societății;
- Realizarea unor sondaje de opinie periodice și adoptarea unui plan de măsuri care să ducă la eliminarea deficiențelor semnalate de beneficiari (clienți).

### 4) Competențe profesionale

- Creșterea eficienței generale a societății, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;

- Crearea unui mediu favorabil învățării în societate 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;
- Asigurarea instruirii permanente a personalului în vederea optimizării comunicării;
- Asigurarea resurselor umane necesare derulării noilor procese rezultate în urma re tehnologizării și automatizării activităților de producție și mentenanță.

#### 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;
- Respectarea cerințelor legislative și altor reglementări impuse privind protecția mediului.

#### 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.

### 4. PRINCIPII DIRECTOARE PRIVIND ADMINISTRAREA S.C. AQUASERV S.A. TULCEA ÎN PERIOADA 2020-2024

Administrarea AQUASERV S.A. Tulcea pe perioada mandatului actualului Consiliu de Administrație va viza următoarele:

- continuarea demersurilor de modernizare și re tehnologizare a societății, în vederea furnizării unor servicii de calitate superioară pentru Utilizatori;
- menținerea și crearea unor condiții de muncă adecvate pentru angajații societății;
- armonizarea practicilor manageriale și de administrare cu principiile guvernantei corporative ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 actualizată privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;

Strategia Consiliului de Administrație pentru dezvoltarea societății va fi guvernată de următoarele principii:

- universalitatea serviciilor publice;
- eficiența economică;
- dezvoltarea durabilă și corelarea cerințelor cu resursele;
- protecția și conservarea mediului natural;
- administrarea eficientă a bunurilor din proprietatea publică sau privată a unităților administrativ – teritoriale;
- profesionalism;
- transparența și liberul acces la informațiile publice.;

## 5. RELAȚII INSTITUȚIONALE

### 5.1 Relația cu clienții

Relația cu clienții va avea la bază următoarele norme și reguli de conduită:

#### a) Calitatea serviciului

Activitățile AQUASERV S.A. Tulcea au ca scop satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită oricăror solicitări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor. Din acest motiv, AQUASERV S.A. își intensifică activitatea de investiții (dezvoltare) în vederea atingerii celor mai înalte standarde de calitate a serviciilor prestate.



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

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.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



Creșterea calității serviciilor furnizate ca urmare, pe de o parte a îmbunătățirii activității de producție, a extinderii, reabilitării sau modernizării rețelelor de apă și canalizare, iar pe de altă

parte, a îmbunătățirii activității personalului responsabil cu relațiile cu clienții.

#### **b) Imparțialitate și egalitate de tratament**

S.A. AQUASERV S.A. Tulcea, prin angajații săi, se obligă să nu își supună clienții nici unei forme de discriminare. De asemenea, societatea are obligația de a aplica același regim juridic oricărui client, în situații identice sau similare.

#### **c) Transparență în comunicarea cu clienții**

- Asigurarea confidențialității datelor cu caracter personal.
- Informarea populației în vederea conștientizării beneficiilor și necesității realizării lucrărilor de extindere a ariei de operare și de branșare/ racordare la sistemele centralizate de alimentare cu apă/ canalizare.
- Permanentă informare a populației în legătura cu eforturile societății Aquaserv SA pentru verificarea și păstrarea calității apei la standarde ridicate.
- Soluționarea promptă a reclamațiilor clienților, atingerea valorii planificate a indicatorului de performanță ce vizează răspunsurile date clienților, mai ales în legătură cu facturarea prestațiilor.

Contractele și comunicările adresate clienților AQUASERV S.A. (inclusiv mesaje publicitare) trebuie să fie:

- clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu, se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, iar prețurile vor avea TVA-ul inclus)
- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi, de exemplu, folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive)
- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului
- disponibile pe site-ul societății

#### **d) Colaborare și profesionalism**



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIAȚIILOR



Stilul de conduită al AQUASERV S.A. în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de colaborare și profesionalism. În

plus, societatea se angajează să reducă formalitățile pe care clienții săi trebuie să le îndeplinească și să folosească proceduri de plată care să fie simple, sigure, iar atunci când este posibil, scrise în format electronic și gratuite.

Societatea se obligă să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prevăzute în contractele de furnizare, să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate și să răspundă în termen la reclamațiile acestora.

Dezvoltarea căilor electronice de menținere a legăturii permanente cu clienții prin e-mail și prin intermediul site-ului societății.

#### **e) Implicarea clienților**

S.C. AQUASERV S.A. Tulcea se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide (de exemplu servicii de call-center, adrese de e-mail) și să acorde o atenție specială clienților cu dizabilități. Societatea își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia din urmă și cu privire la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil.

Derularea unor acțiuni de conștientizare și responsabilizare a populației asupra necesității conservării resurselor naturale și protejarea mediului.

Implementarea unui sistem de măsurare a satisfacției consumatorilor.

#### **f) Confidențialitate**

S.C. AQUASERV S.A. trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia sa, iar angajații au interdicția de a accesa date confidențiale, exceptând situațiile în care s-a acordat o autorizare expresă și în conformitate cu legislația în vigoare.

## **5.2 Relația cu acționarii**

Se derulează cu respectarea drepturilor acționarilor și protejarea acestora (dreptul la



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



dividende, dreptul de a fi informați cu privire la deciziile referitoare la schimbări importante din viața societății, dreptul de a participa și de a putea vota în adunările generale, respectarea

dreptului de preempțiune).

Relația cu acționarii se desfășoară având în vedere următoarele:

- Informarea acestora cu privire la toate aspectele ce țin de activitatea societății, de rezultatele economico-financiare, precum și cu privire la obiectivele de dezvoltare și strategice ale societății;
- Tratatul echitabil al tuturor acționarilor, inclusiv al celor minoritari;
- Asigurarea transparenței informațiilor și diseminarea lor promptă, cu privire la raportarea activităților curente, financiare, administrative, extraordinare, în mod regulat;

Relația cu acționarii va avea la bază următoarele principii:

- a) Principiul egalității informațiilor
- b) Principiul apărării intereselor companiei

Pentru a putea lua decizii cu privire la investiții și la societate, aceștia trebuie să primească toate informațiile relevante disponibile. Societatea creează condițiile pentru o largă și bună informare în vederea participării acționarilor la luarea deciziilor care afectează interesele acestora. Trebuie, de asemenea promovată principiul egalității informațiilor, suplimentar principiului apărării intereselor societății și ale tuturor acționarilor în fața actelor concertate ale unor coaliții ale acționarilor menite să ducă la realizarea intereselor lor individuale.

- c) Principiul valorificării investiției acționarilor

Societatea trebuie să depună eforturi pentru a se asigura că activitățile sale economice/financiare protejează, pe de o parte, dar și sporesc, pe de altă parte, valoarea sa, cu scopul de a produce un randament corespunzător riscului asumat de acționarii care investesc în societate.

### **5.3 Relația cu managementul societății**

Directorii S.C. Aquaserv SA. sunt:

**Directorul General** - Asigură conducerea organizației la cel mai înalt nivel, în vederea realizării obiectelor de activitate ale acesteia și satisfacerea necesităților clienților și ale comunității într-un





**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



mod profitabil. Realizează atribuțiile, care îi revin conform Actului constitutiv al societății și conform Contractul de mandat.

**Directorul Economic** - coordonează procesele și activitățile societății care, grupate pe două mari departamente – Serviciile Financiar Contabilitate și Serviciul Comercial - asigură creșterea valorii organizației, în condiții de eficiență și eficacitate economică și concură la realizarea obiectivelor pe termen mediu și lung ale afacerii.

Asigură resursele economice, necesare derulării activităților, conform planurilor previzionate și a strategiilor de dezvoltare pe termen lung. Realizează atribuțiile, care îi revin conform Actului constitutiv al societății și conform Contractului de mandat.

**Consiliul Tehnico Economic (CTE)** este un organ consultativ, de decizie și avizare participativ, subordonat Directorului General al S.C. AQUASERV S.A., cu competențe în domeniul pregătirii și lansării programelor de investiții ale firmei și a avizării proiectelor de investiții derulate de societate. Scopul CTE este de a asigura un suport de specialitate multidisciplinar tuturor nivelurilor manageriale, pentru realizarea politicii investiționale rezultate din obiectivele strategice ale S.C. Aquaserv SA. CTE are o formă organizatorică flexibilă, care să asigure competențele profesionale și decizionale necesare îndeplinirii scopului și realizării obiectivelor societății în ceea ce privește investițiile realizate de societate. Această formă de organizare se realizează prin următoarele categorii: membrii permanenți, colaboratori interni, experți externi, invitați, președintele CTE, secretar CTE.

Relația cu managerii se va derula cu respectarea următoarelor linii directoare:

- a) Urmărirea îndeplinirii criteriilor de performanță stabiliți de către CA;
- b) Consolidarea politicii de responsabilitate socială astfel încât să devină un etalon de implicare, eficiență și transparentă față de acționari, administratori, comunitate și clienți.
- c) Îmbunătățirea continuă a managementului operațional, în condițiile continuării asumării politicii de mediu, dezvoltare durabilă și gestionare integrată responsabilă a resurselor de apă.
- d) Țintirea unui nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților care vor fi tratați cu respect și fără discriminare.



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@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 ASOCIATIILOR



- e) Promovarea responsabilității instituționale și urmărirea permanentă a conformării cu legislația și alte cerințe aplicabile activităților organizației.
- f) Evitarea conflictelor de interese, managerii societății având obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese și de a nu obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua cunoștință în îndeplinirea funcțiilor lor.

#### **5.4 Relația cu angajații**

Relația cu angajații va avea la bază următoarele principii:

- a) Eficiență, prin optimizarea relațiilor de muncă rezultată din raportul dintre salariu și prestația efectuată.
- b) Implicarea salariaților în îndeplinirea atribuțiilor pe care le au trebuie să fie încurajată în diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente în care aceștia pot lua parte la discuții și la decizii care folosesc la atingerea scopurilor societății.
- c) Asigurarea unei politici de retenție de personal, astfel încât fluctuația redusă de personal să contribuie la acumularea experienței necesare în desfășurarea activității societății.
- d) Consolidarea culturii organizaționale și dezvoltarea unor relații de colaborare între salariații societății.
- e) Consultarea periodică a angajaților pe baza chestionarelor de evaluare a satisfacției cu privire la climatul de muncă și a deciziilor cu impact în zona resurselor umane.
- f) Protejarea resurselor umane prin asigurarea securității și sănătății în muncă, care se va realiza prin dezvoltarea conștientizării posibilelor riscuri, în timp ce va promova un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, AQUASERV S.A. va acționa în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri.
- g) Integritatea și apărarea individului, AQUASERV S.A. obligându-se să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului.



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIAȚIILOR



h) Asigurarea confidențialității, datele personale ale salariaților fiind protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informațiile pe care societatea le solicită angajaților, precum și a procedurilor de prelucrare și utilizare a acestora.

## 5.5. Relația cu comunitățile

Relația generală cu comunitățile va avea la bază următoarele linii conceptuale:

a) Politica de mediu

AQUASERV S.A. garantează urmărirea realizării obiectivelor concordante cu scopurile strategice de mediu prin stabilirea și implementarea politicii de mediu abordată în mod unitar și consistent.

b) Relația cu organisme de control și autorități de reglementare

Societatea va furniza tuturor părților interesate informații specifice de interes general, complete și corecte cu privire la situația financiară și rezultatele economice ale societății.

c) Relațiile cu instituțiile

Fiecare relație cu instituțiile naționale și locale este realizată exclusiv prin forme de comunicare desemnate să evalueze implicațiile activității autorităților naționale și locale pentru societate, să răspundă cererilor oficiale sau actelor organelor de inspecție (întrebări, interpelări), sau să facă cunoscută poziția societății cu privire la subiecte care au importanță pentru aceasta.

În acest sens, AQUASERV S.A. se obligă să stabilească, fără nici o formă de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate părțile instituționale la nivel internațional, național și local, evitând acordurile oculte.

## 6. VIZIUNE, MISIUNE, OBIECTIVE STRATEGICE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Mandatul Administratorilor se derulează pe o perioadă de 4 ani.

Consiliul de administrație al societății are puteri depline cu privire la conducerea și administrarea Societății, având în principal, atribuțiile următoare:

- Aprobă nivelul salariilor;
- Aprobă Regulamentul de organizare și funcționare al societății și Organigrama acesteia;
- Aprobă propriul Regulament de Funcționare;



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

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.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIAȚIILOR



- Stabilește și menține politicile de asigurare în ceea ce privește administratorii executivi și bunurile societății;
- Elaborează și aprobă Regulamentul intern prin care se stabilesc drepturile responsabilitățile și sancțiunile cu privire la personalul societății;
- Prezintă anual Adunării Generale a Acționarilor, în termen de 5 luni de la încheierea exercițiului financiar, raportul cu privire la activitatea societății, bilanțul și contul de profit și pierderi, precum și proiectul programului de activitate, al strategiei și al bugetului pe anul următor, pentru a supune aprobării Adunării Generale proiectul programului de activitate, al strategiei și al bugetului pe anul următor. Consiliul de Administrație va solicita avizul conform prealabil asupra acestor proiecte;
- Promovează studii specifice și propune autorităților competente tarifele pentru furnizarea serviciilor;
- Propune Adunării Generale majorarea capitalului social atunci când aceasta măsură este necesară pentru desfășurarea activității;
- Exerciță atribuțiile ce i-au fost delegate de către Adunarea Generală;
- Pune în aplicare sarcinile stabilite de Adunarea Generală și execută hotărârile luate de aceasta, conform legii;
- Propune Adunării Generale înființarea de noi unități.

### **6.1 Viziune în raport cu așteptările acționarilor**

AQUASERV S.A. Tulcea este un operator regional de apă și apă uzată, din județul Tulcea și are ca obiectiv obținerea performanțelor operaționale și financiare care să o recomande ca o societate competitivă pe piața serviciilor de alimentare cu apă și serviciilor de canalizare din România.

Prezentul Plan de Administrare vizează consolidarea imaginii AQUASERV S.A și propagarea societății spre vârful clasamentului celor mai buni operatori din țară.

Viziunea mandatului Consiliului de Administrație, realistă și realizabilă pe termen scurt și mediu, conturează o societate puternică, ale cărei caracteristici vor fi transparență, calitate și



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@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 ASOCIATIILOR



performanță în serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare - epurare. Asigurarea unei alimentări cu apă potabilă, respectiv a unui serviciu de canalizare apreciate calitativ, eficiente

cantitativ și responsabile la adresa mediului înconjurător va decurge în condițiile unei reale și permanente preocupări pentru nevoile și doleanțele clienților societății.

## 6.2 Misiune

Misiunea administratorilor este trasarea unor linii strategice de dezvoltare continuă și durabilă a serviciului în conformitate cu mandatul acordat de către Adunarea Generală a Acționarilor, pentru îmbunătățirea managementului strategic și operațional, atingerea obiectivelor stipulate în contractul de mandat și în indicatorii de performanță astfel încât societatea să se situeze ca un lider național al calității în domeniul serviciilor publice de profil, să devină un etalon de responsabilitate socială și în domeniul managementului integrat al resurselor de apă în condițiile dezvoltării durabile, a performanței și profesionalismului serviciului, a eficienței și transparenței față de acționari, comunitate și clienți.

Succesul de viitor al serviciului public va depinde în mare măsură de îndeplinirea obiectivelor strategice fixate, implementarea investițiilor preconizate, continuarea aplicării de metode performante de management, identificarea și atragerea de noi clienți precum și desfășurarea unei strategii adecvate de Relații cu Clienții și Relații Publice care să ofere acceptare și susținere din partea comunității, dar și schimbarea culturală (de mentalitate) necesare ducerii la îndeplinire a obiectivelor.

## 6.3 Obiective strategice în raport cu așteptările acționarilor

Orizontul 2020-2024 urmărește continuarea liniei de dezvoltare a societății prin consolidarea obiectivelor strategice pe care AQUASERV S.A. și le-a asumat în ultimii ani, reflectând atât valorile societății cât și țintele generale de performanță economică.

Pentru realizarea misiunii sale, beneficiind de sprijinul și colaborarea unităților administrativ teritoriale autorități delegante, AQUASERV S.A. Tulcea își propune următoarele obiective strategice:

### 1. Eficiența economică

- a) Creșterea cifrei de afaceri prin creșterea numărului de consumatori;
  
- b) Asigurarea viabilității economice și sustenabilității financiare a operatorului, prin politici adecvate de urmărire a eficienței cost/beneficiu a serviciului, recuperare creanțe, control intern managerial, managementul riscului,
- c) Îmbunătățirea continuă a managementului mentenanței, în scopul reducerii timpilor de intervenție, a consumurilor de materiale, continuarea automatizării activității operaționale în vederea reducerii consumurilor și costurilor;
- d) Planificarea lucrărilor de investiții în corelare cu necesitățile de dezvoltare ale ariei de dezvoltare și cu resursele financiare de care dispune Societatea;
- e) optimizarea permanentă a costurilor de producție și de logistică astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia;
- f) monitorizarea permanentă a costurilor de operare și reducerea acestora folosind inovația aplicată;
- g) obținerea unei marje optimale de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și rambursarea creditelor și stimularea personalului;
- h) promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de exploatare, 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;



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@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 ASOCIATIILOR



- colectarea tuturor apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora și tratarea nămolurilor, cu respectarea standardelor naționale și europene de calitate;
  - Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă;
  
- 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;
- asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității societății;
- extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către client prin colectarea, transportul și evacuarea apelor meteorice;
  - Pregătirea responsabilă a aplicației pentru etapa a doua POIM folosind experiența etapei I, în vederea minimizării oricăror impedimente în contractarea și derularea lucrărilor;
  - Continuarea derulării celorlalte programe de investiții (IID);
- 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 întreprinse;
- îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește 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;
  - Creșterea calității serviciului de citire a consumului de apă;
  - Consolidarea relațiilor cu clienții și cu toți factorii interesați;
  - Rezolvarea tuturor solicitărilor, sesizărilor sau reclamațiilor într-o manieră promptă și eficientă, respectând termenele și prevederile legale în vigoare;
  - Dezvoltarea căilor electronice de menținere a legăturii permanente cu clienții prin e-mail și prin intermediul site-ului societății;



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@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 ASOCIATIILOR



- Realizarea unor sondaje de opinie periodice si adoptarea unui plan de măsuri care sa duca la eliminarea deficiențelor semnalate de beneficiari (clienți).

#### **4. Competența profesională**

- creșterea eficienței generale a societății prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- crearea unui mediu favorabil învățării în societate 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 nivelurile;
  - Asigurarea instruirii permanente a personalului în vederea optimizării comunicării;
  - Asigurarea resurselor umane necesare derulării noilor procese rezultate în urma re tehnologizării și automatizării activităților de producție și mentenanță.

#### **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;
- elaborarea și implementarea politicilor de responsabilități sociale.

#### **6. Grija pentru sănătatea populației și a angajaților**

- preocuparea continuă pentru protejarea sănătății publice prin modernizarea sistemului de monitorizare a calității apei uzate și apei potabile;
- furnizarea apei potabile la parametri de potabilitate impuși de normativele în vigoare;
- asigurarea securității și sănătății angajaților AQUASERV S.A. Tulcea.





**S.C. AQUASERV S.A.**  
**TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



## 7. Politica de dividende/vărsăminte din profitul net

- obtinerea unei marje optime de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și rambursarea creditelor, plata datoriilor și stimularea personalului;
- creșterea veniturilor societății prin creșterea numărului de bransări la rețeaua de apă și canalizare;
- creșterea calității serviciului prestat de societate către populație și monitorizarea satisfacției clienților;
- diminuarea creanțelor de încasat prin intensificarea procedurilor de colectare, contorizare, depistare a furturilor și debransare forțată în caz de neplată, emiterea mai frecventă a facturilor în cazul consumatorilor mari, urmărirea colectării creanțelor la termen etc.
- Asigurarea unui echilibru între politica de dividende și cea privind asigurarea fondurilor pentru dezvoltarea societății;
- Urmărirea sustenabilității financiare pe termen mediu și lung;
- Creșterea productivității muncii, până la niveluri comparabile cu cele ale societăților private similare ca dimensiune;

## 8. Cheltuielile de capital și reducerile de capital

- Plata obligațiilor către bugetul de stat, bugetul local și bugetul asigurărilor sociale de stat;
- Rambursarea la termen a împrumutului contractat de la BCR în baza previziunii de creștere conservativă anuală a veniturilor în vederea acoperirii costurilor aferente creditului;
- diminuarea datoriilor pe termen scurt;
  - Diminuarea pierderilor de apă necontorizată;
  - Implementarea contoarelor intermediare și a analizei consumului de apă pe sectoare/zone și a plăților corespunzătoare;
  - Extinderea serviciului de alimentare cu apă și canalizare (atât în Municipiul Tulcea, cât și în alte localități);
  - Îmbunătățirea transparenței, aspect care ar conduce la creșterea productivității și calității serviciilor prin poziționarea clientului/consumatorului în centrul serviciilor oferite de Sc Aquaserv SA în așa fel încât acesta să aibă dreptul să fie bine servit și să nu fie tratat ca un norocos beneficiar al unui serviciu dominator, prost administrat și prestat nesatisfăcător;

- Implementarea la nivelul societății a unui sistem de gestiune a riscului și control intern
- eficient prin crearea de mecanisme de control intern, sub supravegherea Consiliului de Administrație, și care trebuie să stabilească principiile și modalitățile de abordare a sistemului de gestiune a riscului și a controlului intern la nivelul societății
- Organizarea de audituri interne în scopul de a evalua în mod independent, periodic, siguranța și eficiența sistemului de gestiune a riscului și control intern și practicile de guvernanta corporativă.
- Identificarea de noi surse de finanțare în vederea dezvoltării și modernizării serviciului existent și extinderea acestuia (fonduri europene, parteneriate publice – private, venituri proprii prin extinderea serviciilor existente);
- Implementarea unei politici tarifare care să nu depășească gradul de suportabilitate al consumatorilor prin aplicarea unui mecanism alternativ de suport sau subvenții (sau opțiuni cumulate) pentru asigurarea sustenabilității financiare a proiectului de investiții, în concordanță cu Metodologia de analiză cost-beneficiu pentru investițiile în infrastructura de apă și de canalizare finanțate prin fonduri publice acordate de la bugetul de stat și/sau din fonduri nerambursabile;
- Îmbunătățirea calității serviciilor oferite de Sc Aquaserv SA prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi;
- Finalizarea implementării programelor de investiții în curs;
- Guvernanta societății publice să fie realizată de o manieră transparentă și responsabilă, cu un nivel ridicat de profesionalism și eficacitate, respectând principiile fundamentale de etică și integritate, performanță, cinste, libertatea gândirii și exprimării și confidențialitate.
- Creșterea eficacității investițiilor prin: analiza cost beneficiu investițional ce trebuie să ne ofere termeni minimi de recuperare a investiției; faptul că decizia investițională în sistemul de aprovizionare cu apă și canalizare trebuie să satisfacă caracteristicile și capacitățile cerute/ solicitate de consumatori (evitarea supra-investițiilor și sub-investițiilor);
- Instruirea și utilizarea la maxim a echipamentelor de detectare și măsurare a pierderilor, furturilor, etc.

## 9. Guvernanță corporativă

Guvernanța societății publice să fie realizată de o manieră transparentă și responsabilă, cu un nivel ridicat de profesionalism și eficacitate, respectând principiile fundamentale de etică și integritate, performanță, cinste, libertatea gândirii și exprimării și confidențialitate.

### 6.4 Indicatori de performanță în corelație cu viziunea, misiunea și obiectivele strategice

În vederea operaționalizării și cuantificării principalelor obiective strategice, Adunarea Generală a Acționarilor stabilește următorii indicatori de performanță și ponderea acestora, astfel:

Nivelul indicatorilor de performanță pentru perioada 2020-2024 vor fi revizuiți anual după aprobarea bugetului de venituri și cheltuieli.

CATEGORIE INDICATORI		DENUMIRE INDICATOR	FORMULĂ DE CALCUL	U.M.	PONDERE	ȚINTE PROPUSE
FINANCIARI 20%	1. Costuri	1.1. Procentul costurilor cu forța de muncă	Costuri cu forța de muncă / Costuri totale	%	4	<61.0
	2. Datorii	2.1. Lichiditatea generală	Active curente / Datorii curente	indice	2	>2.0
	3. Flux de numerar	3.1. Recuperarea creanțelor restante (până la 01.10.2020)	Valoare creanțe restante încasate / Sold creanțe restant	%	3	>5.0
		3.2. Recuperarea creanțelor curente (după 01.10.2020)	Valoare creanțe încasate / Sold creanțe curent la scadență	%	3	>90.0
	4. Profitabilitate	4.1. Marja de profit net	Profit net / Venit total	%	4	≥2.0
5. Investiții	5.1. Urmărirea realizării investițiilor (valoric BVC)	Investiții realizate / Investiții propuse	%	4	≥75.0	



**S.C. AQUASERV S.A.**  
**TULCEA**



Nr. Certificat: 03331 ISO 9001: 2015    Nr. certificat: 02177 ISO 14001: 2015    Nr. certificat: 01638 ISO 18001: 2007    Nr. certificat: 00205 ISO 22000: 2005    Nr. certificat: 00161 ISO 27001: 2017

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.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A APEI  
International Water Association

**AQUASERV**

OPERAȚIONALII SERVICII  25%	6.Satisfația clienților	6.1.Modul de rezolvare al petițiilor	Nr. Petiții soluționate/Nr. Petiții depuse de clienți	%	8	95%
	7.Monitorizarea serviciilor	7.1.Menținerea și continuitatea serviciului din aria de delegare	Ore sistare apă/ore aferente perioadei (365 zile)	%	8	<2.0
	8.Monitorizarea pierderilor de apă	8.1.Diminuarea pierderilor de apă (procentual/an raportat la pierederile 2019, respectiv 42.20%)	Volum apă facturată/Volum apă produsă	%	9	≥2.0
GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ  55%	9.Proceduri de transparență și comunicare	9.1.Publicarea informațiilor de interes public	Publicarea pe site-ul societății a documentelor prevăzute de O.U.G. nr.109/2011.	indice	10	Da/Nu
		10.2.Asigurarea transparenței și comunicării	Nr. Adrese soluționate /Nr.adrese depuse pentru C.A.	%	10	95%
	10.Sistemul de control Intern Managerial	10.1.Implementare S.C.I.M.	Analiza stadiului de implementare S.C.I.M.	indice	10	Da/Nu
	11.Monitorizare a și evaluarea performanței conducerii	11.1.Stabilirea indicatorilor	Stabilirea indicatorilor de performanță adecvați pentru directori și monitorizarea îndeplinirii acestora trimestrial	indice	10	Da/Nu
		11.2.Analiza rapoartelor de activitate	Analiza rapoartelor de activitate ale directorilor și a execuției bugetare	indice	10	Da/Nu

	12.Sistemul de gestiune al riscurilor	12.1.Implementarea Sistemului de Gestiune al Riscurilor	Analiza stadiului de implementare al sistemului de gestiune al riscurilor	indice	5	Da/Nu
--	---------------------------------------	---	---	--------	---	-------

## 6.5 Priorități strategice

Realizarea obiectivelor strategice asumate prin prezentul Plan de Administrare, va fi susținută de operaționalizarea următoarelor priorități strategice la nivelul orizontului 2020-2024.

- a) Implementarea managementului prin indicatori de performanță stabiliți pentru întreg personalul de conducere (directori executivi, șefi departament, șefi sectoare, șefi birouri, șefi puncte de lucru).
- b) Reducerea cantității apei nefacturate prin controlul pierderilor și implementarea unei strategii de control a pierderilor de apă.
- c) Implementarea metodelor eficiente de gestionare a nămolurilor prin aplicarea unei strategii specifice.
- d) Implementarea eficientă a tehnologiilor de epurare prin punerea în aplicare a unei strategii privind apele uzate industriale.
- e) Continuarea lucrărilor de re tehnologizare și reabilitare a unor obiective aflate în administrarea sau proprietatea societății care va duce la creșterea gradului de siguranță în exploatarea sistemului de alimentare cu apă și canalizare.
- f) Finalizarea implementării sistemului informatic al societății prin interconectarea modulelor care funcționează distinct.
- g) Extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către clienți prin colectarea, transportul și evacuarea apei meteorice.
- h) Fundamentarea în continuare a tarifelor practicate pentru serviciile de apă și de canalizare, având la bază principiul acoperii tuturor costurilor, în conformitate cu strategia de tarifare aprobată de autoritățile locale.



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: aquaserv\_ti@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



- i) Menținerea unei marje de profit din exploatare de 5%/an, prin reducerea ponderii cheltuielilor de exploatare, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății cât și rambursarea creditelor și stimularea personalului.
- j) Creșterea volumului investițiilor realizate din IID (contribuția societății și contribuția autorităților locale), în principal pentru extinderea de rețele de apă și canalizare dar și înlocuirea de conducte uzate, și dotări cu utilaje și echipamente de lucru mai performante.
- k) Modernizarea și reabilitarea sistemului de alimentare cu apă, de colectare a apelor uzate și a sistemului de epurare a acestora precum și de tratare a nămolului în beneficiul populației, a mediului din județul Tulcea, cu respectarea tuturor standardelor de calitate naționale și Europene, prin implementarea programului de investiții etapa a II-a (2014-2020) POIM (Programul Operațional Infrastructură Mare), continuarea derulării celorlalte programe de investiții IID precum și prin extinderea ariei de operare și diversificarea serviciilor către clienți prin colectarea, transportul și evacuarea apei meteorice.
- l) Creșterea competenței profesionale a angajaților prin crearea unui mediu favorabil de instruire permanentă în cadrul societății prin folosirea unor tehnici și proceduri moderne de dezvoltare a resursei umane și creștere a competenței profesionale la toate nivelurile.
- m) Orientarea către client prin preocuparea permanentă față de îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor de apă potabilă și canalizare la nivelul standardelor Europene.

## 7. CONCLUZII

După aprobarea indicatorilor de performanță și a ponderilor acestora de către Adunarea Generală a Acționarilor, acesta va fi un document obligatoriu pentru Consiliul de Administrație, managementul și întreg personalul societății.

August 2020,



**S.C. AQUASERV S.A.  
TULCEA**



Nr. Certificat: 03331  
ISO 9001: 2015



Nr. certificat: 02177  
ISO 14001: 2015



Nr. certificat: 01638  
ISO 18001: 2007



Nr. certificat: 00205  
ISO 22000: 2005



Nr. certificat: 00161  
ISO 27001: 2017

TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310  
e-mail: [aquaserv\\_ti@yahoo.com](mailto:aquaserv_ti@yahoo.com); site web: [www.aquaservtulcea.ro](http://www.aquaservtulcea.ro)  
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.Î. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



## **ADMINISTRATORI,**

-ION ALEXANDRU

-PASCALE RODICA

-VÂLCU STOIAN

-ANTONESCU ALINA

-FURDUI LUCIAN

-MATEI SELDA GEORGIANA

-IFRIM VATRINESCU VALENTIN