

**RAPORT DE EVALUARE ANUALA A  
ACTIVITATII DIRECTORULUI  
GENERAL SI ECONOMIC  
- 2024 -**



 **ApaServ**

în fiecare casă

---

## CUPRINS

- I. BAZA LEGALĂ RAPORT
- II. CARACTERISTICI GENERALE PRIVIND JUDEȚUL NEAMȚ
- III. DESCRIEREA GENERALĂ A COMPANIEI ȘI SCURT ISTORIC
- IV. PORTOFOLIUL DE ACTIVITĂȚI
- V. EVALUAREA ACTIVITĂȚII DIRECTORILOR
- ~~VI. CARACTERIZAREA STĂRII SISTEMULUI LA DATA DE 31.12.2024~~
- VII. ACTIVITATEA ECONOMICO-FINANCIARĂ
- VIII. ANALIZA UTILIZATORILOR COMPANIEI
- IX. ANALIZA SERVICIULUI DE RECLAMAȚII CLIENȚI
- X. CONTORIZARE
- XI. PROMOVAREA IMAGINII COMPANIEI
- XII. RESURSE UMANE/SALARIZARE/SSM
- XIII. ACTIVITATEA DE MANAGEMENT INTEGRAT
- XIV. ACTIVITATEA JURIDICĂ
- XV. ACHIZIȚII/APROVIZIONARE
- XVI. IMPLEMENTAREA PROIECTELOR CU FONDURI EUROPE
- XVII. ACTIVITATEA CFG
- XVIII. ACTIVITATEA CFP
- XIX. ACTIVITATEA DIRECȚIEI TEHNICE
- XX. INFORMAȚII PRIVIND EXECUȚIA MANDATULUI

---

## I. BAZĂ LEGALĂ RAPORT

Raportul anual de evaluare a activității Directorului General și al Directorului Economic al COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA (directori) pentru anul 2024 a fost elaborat în conformitate cu art. 36 (5) din Ordonanța de Urgență nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice.

Totodată, s-au avut în vedere și următoarele:

- ✧ Art. 36 alin.5 din Ordonanța de urgență nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice;
- ✧ Legea 31/1990 privind societățile comerciale;
- ✧ Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice.
- ✧ Legea nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.
- ✧ HG nr. 855/2008 - aprobarea actului constitutiv-cadru și a statutului-cadru ale asociațiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice.
- ✧ Planul de administrare conform OUG nr.109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice;
- ✧ Contractul de Delegare a Gestunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, („Contractul de Delegare”);
- ✧ Regulamentul Serviciului - Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de autoritatea delegantă.
- ✧ Contractele de mandat ale directorului general, respectiv directorului economic;
- ✧ ROF - Regulamentul de organizare și funcționare a operatorului, aprobat de autoritatea delegantă.
- ✧ Actul Constitutiv
- ✧ Rapoartele trimestriale întocmite de directori, conform art.54 din OUG nr.109/2011;

---

## II. CARACTERISTICI GENERALE PRIVIND JUDEȚUL NEAMȚ

România este localizată în Sud-Est-ul Europei, în avalul cursului inferior al fluviului Dunărea, inclusiv Delta, având ieșire la Marea Neagră în partea de Sud-Est a țării. Țările vecine sunt:

- Ucraina la nord și est;
- Moldova la est;
- Ungaria la nord-vest;
- Serbia la sud-vest;
- Bulgaria la sud;

Elementele caracteristice principale ale României sunt:

- Populația: aproximativ 19.043.767 de locuitori;
- Suprafața: 237.500 km<sup>2</sup>;
- Limba oficială: româna;
- Capitala țării: București cu o populație de peste 1,67 milioane locuitori, pe baza celor mai recente recensăminte, și care îndeplinește funcția de centru economic și politic al României. Bucureștiul produce peste 40% din producția economică și reprezintă 20% din populația urbană. Este traversat de râul Dâmbovița, care se varsă în râul Argeș la circa 25 km sud-est de oraș;
- Relief: variat - Munții Carpați (înălțime maximă 2.544 m), dealuri și depresiuni în centru și în zona Sub-Carpatică, câmpii (în Sud, între Dunăre și Munții Carpați; în Vest);
- Clima: Temperat continentală de tranziție, specifică pentru Europa Centrală;
- Fluviul principal este Dunărea cu o lungime aproximativă de 2.860 km din care 1.075 km pe teritoriul României și se varsă în Marea Neagră prin ecosistemul natural Delta Dunării care are o suprafața de 4.340 km<sup>2</sup>.

### Județul

Județul Neamț este situat în partea de nord-est a României, având o suprafață de 5.896 km<sup>2</sup>

Județul Neamț se învecinează la Nord-Vest cu județul Suceava, la Nord-Est cu județul Iași, la Sud-Est cu județul Vaslui, la Sud cu județul Bacău și la vest cu județul Harghita.

Potențialul hidroenergetic al râurilor, zonele împădurite vaste, pășunile și luncile naturale, bogăția și diversitatea materialelor de construcție în zona montană, terenurile agricole fertile din partea de est a județului, toate reprezintă resurse importante care contribuie la o structură economică echilibrată a județului.

Figura de mai jos reprezintă o hartă a județului, inclusiv o hartă care relevă locația județului la nivelul României.



### Structura administrativ teritorială și demografică

Județul Neamț este format din 83 localități din care:

- 2 municipii: Piatra Neamț, Roman;
- 3 orașe: Bicaș, Roznov și Targu Neamț;
- 78 comune.

În anul 2021, județul Neamț avea o populație de 454.203 locuitori (în conformitate cu ultimele statistici publicate de INS, la nivelul anului 2021).

Reședința de județ este Municipiul Piatra Neamț care, în anul 2021, număra 79.679 locuitori.

### Geografie

Suprafața județului Neamț este de 5.896 km<sup>2</sup>, ceea ce reprezintă aproape 2 % din întreaga suprafață a României.

Geografia județului este succint prezentată în cele ce urmează:

- Alitudinea în județ variază între 200 și 1907 mdM;
- Suprafața Județului Neamț are următoarea structură: 48,16 % suprafață agricolă, 44,23 % suprafață cu păduri și altă vegetație forestieră; 1,7% suprafață cu apă și bălți; 5,85% terenuri cu altă destinație.
- Județul se află situat în partea central-estică a României, relieful acestuia suprapunându-se parțial Carpaților Orientali, Subcarpaților Moldovei și Podișului Moldovenesc, râurile Bistrița și Moldova traversând județul de la nord la sud.

- Părțile centrală, de vest și de nord sunt ocupate de Munții Bistriței, masivul Ceahlău cu Vârful Toaca de peste 1 900 m, Munții Hășmaș, munții Tarcău și Munții Stănișoarei.
- În est, dealurile Podișului Moldovenesc sunt străjuite de apele râului Siret.

### **Elemente climatice**

Clima județului Neamț este temperat continentală. Caracteristicile climei sunt determinate de particularitățile circulației atmosferice, de altitudine, de formele și fragmentarea reliefului, dar și de suprafețele lacustre ale amenajării hidroenergetice a râului Bistrița. Efectul de "baraj" al Carpaților Orientali se manifestă în tot cursul anului, în condițiile advecției dinspre vest a maselor de aer caracteristice latitudinilor medii.

Regimul climatic are un caracter mai continental în estul județului - aer mai uscat și timp în general mai senin. Influența "barajului" muntos al Carpaților se resimte în special în anumite faze tipice de iarnă, când au loc invazii de aer rece, arctic continental. Munții deviază înaintarea spre vest a acestor mase de aer, determinând geruri intense în condițiile existenței unor depresiuni barice adânci deasupra Mării Negre și Mării Mediterane. Semenea situații dau naștere viscolelor violente - zona estică a județului. În cazul maselor de aer instabile, ascensiunea forțată (dinamică) a aerului umed pe versanții estici, prin încălzirea adiabatică, produce efecte de foen în masivul Ceahlău spre valea Bistriței și în depresiunile subcarpatice Neamț și Cracău-Bistrița.

Cele mai mari cantități de precipitații cad vara, între 38 și 46% din totalul anual, iar cele mai mici iarna, între 9 și 18% din totalul anual. Anual, numărul zilelor de ploaie este cuprins între 90 și 107, exceptând zona montană. În această zonă se mărește numărul zilelor cu precipitații solide - la Toaca, spre exemplu, se înregistrează peste 106 zile cu ninsoare.

### **Hidrologia**

Sistemul de Gospodărire a Apelor Neamț acoperă aproape întreaga suprafață a județului, cu excepția părții estice care este acoperită de bazinul hidrografic al Râului Bârlad.

Lungimea rețelei hidrografice codificate a Județului Neamț este de 2150 km; există un număr de 39 de baraje folosite pentru producția de electricitate, pescuit și protecție împotriva inundațiilor. Volumul total al acestor acumulări este de 1306,546 milioane mc.

Rețeaua hidrografică a județului Neamț este colectată, în cea mai mare parte, de râul Siret cu afluenții săi de ordinul I, Moldova și Bistrița și, în mică măsură, de afluentul său de ordinul II Tazlau din bazinul Troțușului. Densitatea rețelei hidrografice variază, în limite largi, de la 0,3 la 1,10/00, valorile extreme înregistrându-se pe zone restrânse din regiunea înaltă a bazinului râului Bistricioara (0,9 - 1,10/00)

---

și din zonele joase depresionare (0,3 - 0,50/00). În restul teritoriului predominantă este densitatea medie de 0,5 - 0,70/00.

Caracteristice județului Neamț sunt lacurile de acumulare de pe valea Bistriței, de interes hidroenergetic, ca Izvorul Muntelui, Pîngărați, Vaduri și Bâta Doamnei. Cel mai mare este Lacul Izvorul Muntelui care, la nivelul normal de retenție are o suprafață de 3100 ha și un volum de 1230 mii mc.

### **Geologia**

Județul Neamț cuprinde arcul estic al Munților Carpați la vest, zonele joase ale râurilor Moldova și Siret în mijloc și Podișul Moldovei la est de Râul Siret.

Arcul Carpaților Orientali constă într-o zonă externă cu dealuri care se ridică din zonele joase până la 300-400 m.p.n.m. și zona internă, care ajunge la înălțimi de 1522 m.p.n.m. în Muntele Bivol în nord-vestul Județului Neamț. Zona internă a Arcului Carpaților Orientali este constituită din roci metamorfice (micasisturi și paragnais) din eră incertă și roci sedimentare din Triasic până în Miocen.

Principalele structuri tectonice sunt centuri cutate de mari dimensiuni. Centurile cutate sunt fragmentate intern de praguri orientate preponderent cu centurile mari pe direcția N-S. În nord-vest, culele cu deplasare NE-SV sunt predominante în roci metamorfice. Conform cu structurile tectonice orientate pe direcția N-E formațiunile de roci sunt și ele orientate dinspre N spre E. Aceasta înseamnă că schimbările la nivelul litologiei apar preponderent perpendicular cu culele geologice dinspre V spre E. Cele mai vechi roci de origine metamorfică se găsesc în zona cea mai vestica a Județului Neamț, în timp ce cele mai noi din Miocenul inferior se găsesc în centurile cele mai estice ale arcului muntos.

Structura geologică și evoluția în decursul erelor geologice a dus la existența în prezent a trei unități morfostructurale: unitatea montană cristalino-mezozoică, care face parte din orogenul carpatic, unitatea subcarpatică neogenă și unitatea de platformă de vârstă mai recentă. Cele mai vechi formațiuni sunt șisturile negre de vârstă cretacică, peste care se suprapun conglomerate (calcare silicoase, argile și gresii).

---

## **Hidrogeologia**

Apele subterane reprezintă principala sursă de alimentare cu apă pentru populația județului; apa subterană este folosită ca sursă centralizată pentru zonele urbane și ca sursă locală -fântâni, fronturi de captare - pentru zonele rurale.

Apele subterane reprezintă una dintre principalele bogații ale județului Neamț. Atât regimul cât și răspândirea lor sunt determinate de condițiile structural-litosferice și de etajarea principalelor condiții fizicogeografice. Apele de adâncime sunt evidențiate de unele izvoare relativ abundente care se găsesc în masivele Ceahlău, Harghimaș, precum și în zona de contact dintre cristalin și fliș. În legătura cu apele de adâncime sunt și ivirile de ape carbogazoase de la Borșa și Dămuc.

Apele freatice sunt principalele resurse de ape subterane valorificate pe cuprinsul județului. Ele sunt cantonate fie în depozite de versant, fie în depozite acumulate ale luncilor, teraselor și conurilor de dejecție. Apele deluviale sunt mai bine reprezentate în zona montană și zona subcarpatică. În zona subcarpatică a județului se găsesc izvoare minerale la tot pasul. Ape mineralizate cu calități terapeutice deosebite pentru tratarea afecțiunilor reumatismale se găsesc în zona Oglinzi și Bălțătești.

### III. DESCRIEREA GENERALĂ A COMPANIEI ȘI SCURT ISTORIC

#### A) Prezentarea societății, scurt istoric

Compania Județeană APA SERV S.A. este persoană juridică română, se organizează și funcționează potrivit reglementărilor legale în vigoare, respectiv Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 111/2016, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 31/1990 privind societățile, republicată cu modificările și completările ulterioare, în vederea realizării obiectului său de activitate și a îndeplinirii obiectivelor societății așa cum sunt stabilite prin Actul Constitutiv.

#### Scurt istoric:

- 1909 - În Piatra Neamț se construiesc Teatrul de Vară din parcul Cozla și castelul de apă de pe muntele cu același nume, primăria împrumutând o sumă de bani pentru alimentarea cu apă a orașului. Castelul de apă este actualul rezervor R1 de pe strada Ștefan cel Mare, fiind alimentat dintr-o captare de apă din râul Bistrița, cu Stație de pompare pe actualul amplasament al Uzinei de Apă și Stație de filtre pe actualul amplasament al Jandarmeriei.
- 1925 - Începe construirea unei galerii de racordare a puțului de captare cu Camera de la Casa Apelor de la Bistrița și a unui puț în curtea Uzinei Electrice.
- 1964 - Au fost puse în funcțiune rezervoarele: R2 (str. Orhei), R3 (str. Ape Minerale) și R4 (str. Fermelor).
- 1968 - Se înființează Întreprinderea Județeană de Gospodărie comunală și locativă Neamț (I.J.G.C.L).
- 1990 - I.J.G.C.L. se divide în 11 regii autonome și societăți comerciale. Una dintre regiile autonome numită R.A.G.C.L. (Regia autonomă de gospodărie comunală și locativă) are ca obiect de activitate alimentarea cu apă și canalizare.
- 1993 - S-a realizat extinderea Stației de Epurare a municipiului Piatra Neamț.
- 1994 - S-au unificat regiile de interes local R.A.G.C. (Regia autonomă de gospodărie comunală), R.A.G.L.T. (Regia autonomă de gospodărie locativă și termică), R.A.D.P. (Regia autonomă a domeniului public) și R.A.T.U.C. (Transport urban de călători) sub denumirea "Domeniul Public" R.A.
- 1994-1995 - S-a dat în funcțiune Uzina de Apă de la Bâta Doamnei și rezervoarele: R2' (str. Ape Minerale) și R6' (str. Hangului).

- 2003 - A luat ființă Compania Județeană Apa Serv S.A., în temeiul Hotărârii Consiliului Județean nr. 19/2003
- 2006 - La 1 Martie este preluată activitatea apă-canal de la Orașul Bicaz.
- 2009 - Compania Județeană Apa Serv Piatra Neamț devine operator regional în județul Neamț, preluând activitatea de profil din Roman și Tîrgu Neamț.

## B) Forma juridică

Compania este persoană juridică română, societate comercială pe acțiuni, fiind înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J27/499/2003. Codul de Identificare Fiscală este: RO 15346437  
Sediul social al Companiei este în România, Municipiul Piatra Neamț, str. Locotenent Drăghescu nr.20, Județul Neamț.

## C) Structura acționariatului

Capital social în valoare de 11.052.210 lei la 31.12.2024 este divizat în 1.105.221 acțiuni, cu o valoare nominală de 10 lei/acțiune.

Acționarii Companiei participă la capitalul social cu aporturi în numerar subscrise și vărsate, după cum urmează:

Nr. crt.	Denumire Acționar (UAT)	Număr acțiuni	Aportul la capital	Valoare Capital Social	Pondere (%)
1	Județul Neamț	922,704	Numerar	9,227,040.00	83.4859%
2	Municipiul Piatra Neamț	93,679	Numerar	936,790.00	8.4760%
3	Com. Alexandru cel Bun	55,032	Numerar	550,320.00	4.9793%
4	Com. Săvinești	11,763	Numerar	117,630.00	1.0643%
5	Orașul Roznov	8,079	Numerar	80,790.00	0.7310%
6	Com. Ștefan cel Mare	25	Numerar	250.00	0.0023%
7	Comuna Zănești	25	Numerar	250.00	0.0023%
8	Orașul Bicaz	1,222	Numerar	12,220.00	0.1106%
9	Municipiul Roman	10,452	Numerar	104,520.00	0.9457%

10	Comuna Pângărați	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
11	Orașul Tirgu Neamț	1,000	Numerar	10,000.00	0.0905%
12	Comuna Horia	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
13	Comuna Vinători Neamt	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
14	Comuna Dumbrava Roșie	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
15	Comuna Girov	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
16	Comuna Dochia	10	Numerar	100.00	0.0009%
17	Comuna Tașca	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
18	Comuna Balțătești	10	Numerar	100.00	0.0009%
19	Comuna Agapia	50	Numerar	500.00	0.0045%
20	Comuna Grumăzești	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
21	Comuna Brusturi	20	Numerar	200.00	0.0018%
22	Comuna Ruginoasa	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
23	Comuna Urecheni	50	Numerar	500.00	0.0045%
24	Comuna Bodești	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
25	Comuna Bîra	100	Numerar	1,000.00	0.0090%
26	Comuna Dobreni	100	Numerar	1,000.00	0.0090%

În luna septembrie a anului 2024 Compania a solicitat Consiliului Județean Neamț ajutor de minimis în cuantum de 1.491.300 lei. Prin Hotărârea Consiliului Județean Neamț nr. 254 din 24.10.2024 a fost aprobată acordarea unui ajutor de minimis conform solicitării Companiei, ajutor folosit pentru achitarea unei rate din creditul bancar contractat în vederea implementării POS Mediu, în luna martie 2025.

## D) Activitatea întreprinderii publice

Compania Județeană APA SERV S.A. își desfășoară activitatea în baza Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare nr.28/13144/10.08.2009, încheiat cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA NEAMȚ”, astfel cum a fost modificat și completat prin actele adiționale ulterioare. Permanent, operatorul implementează măsuri și desfășoară activități în vederea îndeplinirii obligațiilor ce derivă din contract.

Obiectul de activitate al Companiei este operarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare a cărui gestiune îi este delegată („Serviciile”), conform Contractului de Delegare, în aria delegării definite în respectivul contract. Compania își desfășoară activitatea exclusiv pentru autoritățile locale care i-au delegat, prin Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA NEAMȚ”, gestiunea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

Domeniul principal de activitate este: Captarea, tratarea și distribuția apei. (CAEN Rev.3: 3600).  
Activitatea principală este: Captarea, tratarea și distribuția apei. (CAEN Rev.3: 3600).  
Activități secundare: Colectarea și epurarea apelor uzate (CAEN Rev.3: 3700). Alte activități: conform Actului Constitutiv.

Compania Județeană APA SERV S.A asigură atât gestiunea propriu-zisă a serviciului/ activității de alimentare cu apă și canalizare pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale asociate, inclusiv administrarea, funcționarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare aferente acestora, cât și implementarea programelor de investiții publice de interes zonal sau regional realizate în comun în cadrul Asociației, destinate înființării, modernizării și/ sau, după caz, dezvoltării infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestor servicii/activități.

Compania Județeană APA SERV S.A deține Licența de operare pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr. 4870/02.03.2020, clasa 2 pentru arii de activitate cu până la 300.000 locuitori, cu valabilitate până la data de 31.03.2025, emisă de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice. Prelungirea licenței este în etapa finală ANRSC emițând factura pentru licență în data de 09.05.2025.

Compania deține certificări ISO 1400:1, 9000:1, 45001:1, autorizații de mediu, de gospodărire a apelor și autorizații sanitare.

Operarea și întreținerea se desfășoară asupra următoarelor procese tehnologice:

- ✓ captare
- ✓ transport apă brută
- ✓ tratare apă brută
- ✓ transport apă potabilă

- ✓ înmagazinare apă potabilă
- ✓ distribuție apă potabilă
- ✓ colectare și epurare ape uzate

Compania Județeană APA SERV S.A. exploatează sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare din ariile administrativ - teritoriale din:

- ✓ 1 municipiu: Piatra Neamț
- ✓ 3 orașe: Târgu Neamț, Bicăz, Roznov
- ✓ 29 comune: Agapia, Alexandru cel Bun, Bălțătești, Bâra, Bârgăuani, Bodești, Brusturi, Cordun, Dobreni, Dochia, Dragomirești, Dumbrava Roșie, Gârcina, Girov, Grumăzești, Horia, Păstrăveni, Pipirig, Răucești, Ruginoasa, Săbăoani, Săvinești, Ștefan cel Mare, Tașca, Tămășeni, Țibucani, Urecheni, Vânători Neamț, Zănești.

Compania Județeană APA SERV SA deservește:

- ✓ 2267 agenți economici;
- ✓ 995 instituții;
- ✓ 40837 abonați casnici (gospodării individuale - 38928 și asociații de locatari -1909).

Pentru deservirea cu servicii de apă și canalizare a acestor localități, operatorul are în exploatare:

- ✓ 5 stații de tratare apă brută
- ✓ 30 stații de clorinare
- ✓ 71 rezervoare de înmagazinare, cu o capacitate totală de înmagazinare de 46.465 mc
- ✓ 175,694 km rețea aducțiune
- ✓ 986,971 km rețea de transport și distribuție apă potabilă
- ✓ 53 stații de pompare apă potabilă
- ✓ 11 stații epurare
- ✓ 587,57 km rețea de canalizare
- ✓ 140 stații pompare apă uzată

Operatorul regional își concentrează atenția asupra clienților, a membrilor ADI AQUA NEAMȚ, autorităților locale, județene și centrale, agenților economici, ONG-urilor, mass-media, dar are în vedere și regiunile apropiate ca zone posibile de extindere a serviciilor de apă și apă uzată.

Structura organizatorică a Societății este de tip ierarhic-funcțională și cuprinde 4 direcții (direcția generală, direcția economică, direcția comercială, direcția tehnică).

Aria de operare a Companiei Județene APA SERV S.A. în județul Neamț, este împărțită în trei zone operaționale:

- Zona Sud: Piatra Neamț – Bicăz;
- Zona Est: Roman;

- 
- Zona Nord: Târgu Neamț.

Organizarea societății se regăsește în organigramă, aceasta fiind de tip piramidal și specifică unei entități organizatorice de tip ierarhică și funcțională, cuprinzând următoarele niveluri:

- Adunarea generală a acționarilor;
- Consiliul de administrație;
- Directorul general;
- Direcții și entități funcționale aflate în subordinea directorului general, astfel:

Compania Județeană APA SERV S.A. este structurată pe 4 direcții și activitatea operațională, fiecare dintre acestea având în subordine un număr variat de servicii funcționale și de producție, secții, sectoare și formații de producție.

Acestea sunt:

- Direcția Generală
- Direcția Economică
- Direcția Comercială
- Direcția Tehnică

În cadrul Direcției Tehnice sunt organizate trei zone operaționale:

- Zona Operațională Sud Piatra Neamț - Bicaz,
- Zona Operațională Est Roman ,
- Zona Operațională Nord Târgu Neamț.

**Direcția Generală coordonează:**

- Management general
- Consilier Director General
- Responsabil Control Financiar Gestione
- Ofițer de conformitate
- Serviciul SRUMI -SSM-PSI
- Unitatea de Implementare Proiecte
- Serviciul Achizitii - Aprovizionare - IT

**Direcția Economică coordonează:**

- Serviciul Planificare Financiară, Imobilizări - Administrativ
- Serviciul Financiar - Facturare
- Serviciul Contabilitate - Producție

**Direcția Comercială coordonează**

- Serviciul Incheiere - Urmarire Contracte
- Serviciul Relatii Clienti,

- 
- Serviciul Contorizare

**Direcția Tehnică coordonează:**

- Serviciul Tehnic
- Serviciul Proiectare-GIS
- Serviciul NRW - SCADA
- Serviciul Transport
- Laboratorul de analize apă potabilă
- Laboratorul de analize ape uzate
- Serviciul Mentenanță și Automatizare
- Zona Operațională Sud Piatra Neamț - Bicz
- Zona Operațională Est Roman
- Zona Operațională Nord Târgu Neamț

#### **IV. PORTOFOLIUL DE ACTIVITĂȚI**

Portofoliul de activități cuprinde serviciul de distribuție apă potabilă, serviciul de canalizare, servicii ce reprezintă peste 98% din activitatea societății precum și servicii de avizare, branșare, rebranșare la rețeaua de apă potabilă și rețeaua de canalizare. De menționat este și activitatea de pregătire în vederea realizării unor investiții în domeniul public, investiții ce vor finanțate prin PROGRAMUL DEZVOLTARE DURABILĂ. În acest sens în cadrul companiei este înființat serviciul urmărire și implementare proiecte. În acest moment este în pregătire un proiect de investiții de aproximativ 150 milioane euro.

#### **V. EVALUAREA ACTIVITĂȚII DIRECTORILOR**

Evaluarea activității directorilor societății s-a realizat pe baza rapoartelor trimestriale întocmite în conformitate cu art. 54 din OUG nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice.

Evaluarea a vizat atât execuția contractelor de mandat, cât și a componentei de management a planului de administrare.

În cele ce urmează vom prezenta pe capitole toate activitățile, obiectivele, strategiile avute în vedere de directorii societății în anul 2024.

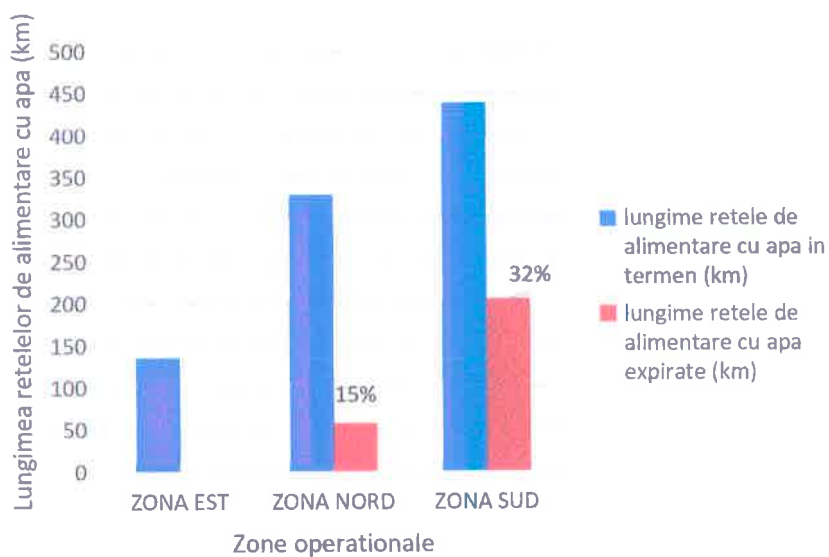
## VI. CARACTERIZAREA STĂRII SISTEMULUI LA DATA DE 31.12.2024

În tabelele de mai jos este prezentată dinamica unor coordonate fizice ale dimensiunii sistemului operațional:

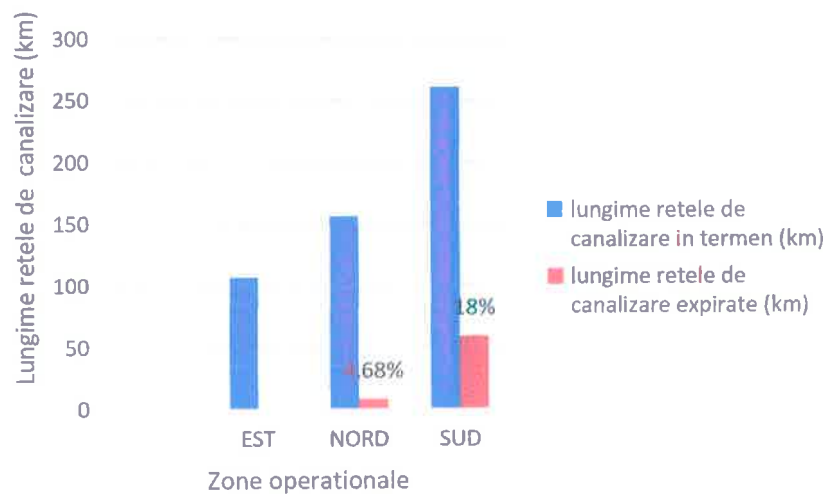
Nr. crt.	Specificatie	U.M.	ANUL			Procent (%) 2024/2010
			2010	2020	2024	
1	Lungime retea de distributie	Km	586.91	966.90	986.97	168%
2	Lungime aductiuni	Km	119.73	193.13	175.69	147%
3	Rezervoare	buc	39	66	71	182%
4	Statii de pompare apa potabila	buc	17	46	51	300%
5	Lungime retea canalizare	Km	252.47	585.68	587.53	233%
6	Statii de pompare ape uzate	buc	8	126	140	1750%
7	Statii de epurare	buc	5	11	11	220%

RETEA	ZONA	SISTEM	Orasul/Comuna/ Municipiul	Lungimi retele expirate (metri)	Procent retele expirate (%)	Lungimi retele in termen (metri)	Total lungimi retele (metri)		
APA	EST	Sistem local de alimentare cu apa Bira	Bira			15637	15637		
		Sistem local de alimentare cu apa Horla	Horla			18422	18422		
		Sistem local de alimentare cu apa Ruginoasa	Ruginoasa			17029	17029		
		Sistem local de alimentare cu apa Tamaseni	Tamaseni			18112.7	18112.7		
		Sistem local de alimentare cu apa Cordun	Cordun			41739.4	41739.4		
	NORD	Sistem local de alimentare cu apa Sabaoani	Sabaoani			24003	24003		
		Sistem local de alimentare cu apa Brusturi	Brusturi			15309	15309		
		Sistem local de alimentare cu apa Pastraveni	Pastraveni			11230	11230		
		Sistem local de alimentare cu apa Pipirig	Pipirig			20525.9	20525.9		
		Sistem local de alimentare cu apa Tibucani	Tibucani			23100	23100		
		Sistem local de alimentare cu apa Urecheni	Urecheni			21330	21330		
		Sistem local de alimentare cu apa Vanatori	Vanatori			26094	26094		
		Sistem zonal de alimentare cu apa Tg. Neamt - Raucesti	Agapia			26233	26233		
			Baltatesti	2160	10.81%	17812.5	19972.5		
			Grumazesti			44751	44751		
			Raucesti			18091	18091		
	SUD	Sistem local de alimentae cu apa Bargauani	Bargauani			32673	32673		
		Sistem local de alimentare cu apa Bicz	Bicz	33320	90.93%	3323	36643		
		Sistem local de alimentare cu apa Dragomiresti	Dragomiresti			8141	8141		
		Sistem local de alimentare cu apa Tasca	Tasca			19834	19834		
		Sistem zonal de alim. cu apa Stefan cel Mare-Bodesti	Bodesti			3358.17	3358.17		
			Stefan cel Mare			25520	25520		
		Sistem zonal de alimentare cu apa Al. cel Bun - Zanesti	Alexandru cel Bun	35752	39.18%	55502.4	91254.4		
			Dochia			8641	8641		
			Dumbrava Rosie	2440	24.56%	7493	9933		
			Girov			49218	49218		
			Platra Neamt	128570	58.60%	90843.28	219413.28		
			Roznov	1100	3.65%	29036	30136		
			Savinesti	3600	21.02%	13527	17127		
			Zanesti			40791	40791		
		Sistem zonal de alimentare cu apa Bodesti-Dobreni	Bodesti			45251.5	45251.5		
			Dobreni			4321	4321		
		<b>APA Total</b>				<b>261791</b>	<b>22.52%</b>	<b>900874.95</b>	<b>1162665.45</b>
		CANAL	EST	Sistem local de canalizare Horia	Horia			8831	8831
				Sistem local de canalizare Tamaseni	Tamaseni			20611	20611
	Sistem local canalizare Cordun			Cordun			47834.1	47834.1	
NORD	Sistem local canalizare Sabaoani		Sabaoani			1875.9	1875.9		
	Sistem local de canalizare Brusturi		Brusturi			26985	26985		
	Sistem local de canalizare Agapia		Agapia			4373	4373		
	Sistem local de canalizare Lunca-Nemtisor		Vanatori			5821.5	5821.5		
	Sistem zonal de canalizare Tg. Neamt-Vanatori		Tg. Neamt	7647	8.45%	25789.78	25789.78		
SUD			Vanatori			82835.75	90482.75		
	Sistem local de canalizare Pastraveni		Pastraveni			27480	27480		
	Sistem local de canalizare Alexandru cel Bun		Pastraveni			9296	9296		
	Sistem local de canalizare Bicz		Alexandru cel Bun	985	73.78%	350	1335		
	Sistem local de canalizare Dragomiresti		Bicz	7250	24.75%	22041.7	29291.7		
	Sistem local de canalizare Strand Platra Neamt		Dragomiresti			3812	3812		
	Sistem zonal de canalizare Alexandru cel Bun - Dumbrava Rosie		Platra Neamt			885	885		
			Alexandru cel Bun			10338	10338		
			Dumbrava Rosie			24223.6	24223.6		
			Platra Neamt	50095	25.52%	146220.43	196315.43		
	Sistem zonal de canalizare Savinesti-Podoleni		Podoleni			4380.6	4380.6		
			Roznov			33280.9	33280.9		
	Savinesti			9763	9763				
	Zanesti			4522	4522				
<b>CANAL Total</b>				<b>65977</b>	<b>11.23%</b>	<b>521550.26</b>	<b>587527.26</b>		

Lungimea rețelelor de alimentare cu apă cu durata de funcționare normală expirată



Lungimea rețelelor de canalizare cu durata de funcționare normală expirată

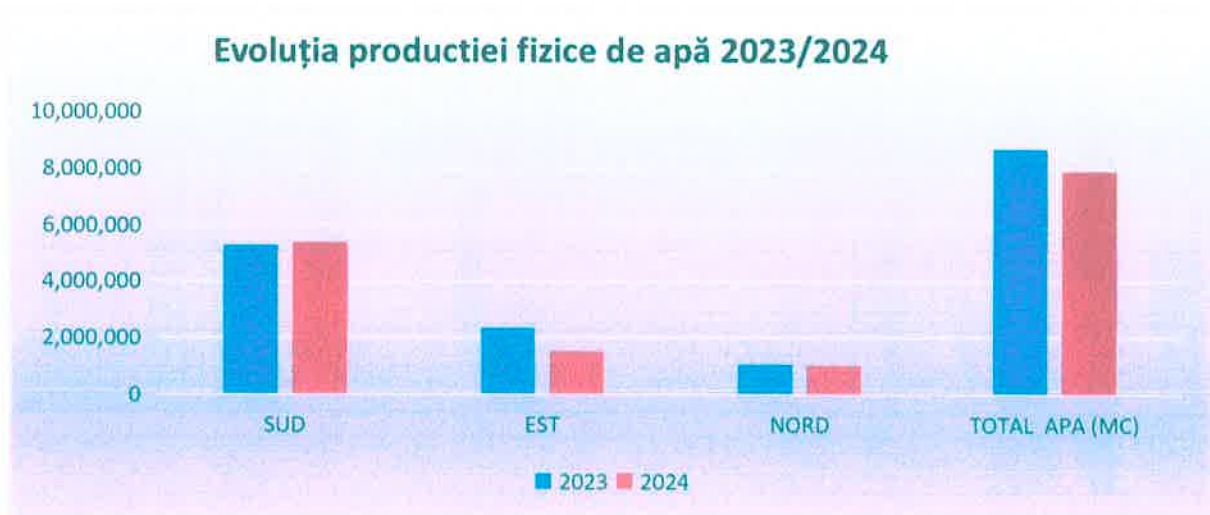


## A. MANAGEMENTUL PRODUCȚIEI

În tabelul de mai jos veți regăsi principalele aspecte privind evoluția comparativă a producției fizice de apă potabilă și apă uzată în perioada 2023/2024:

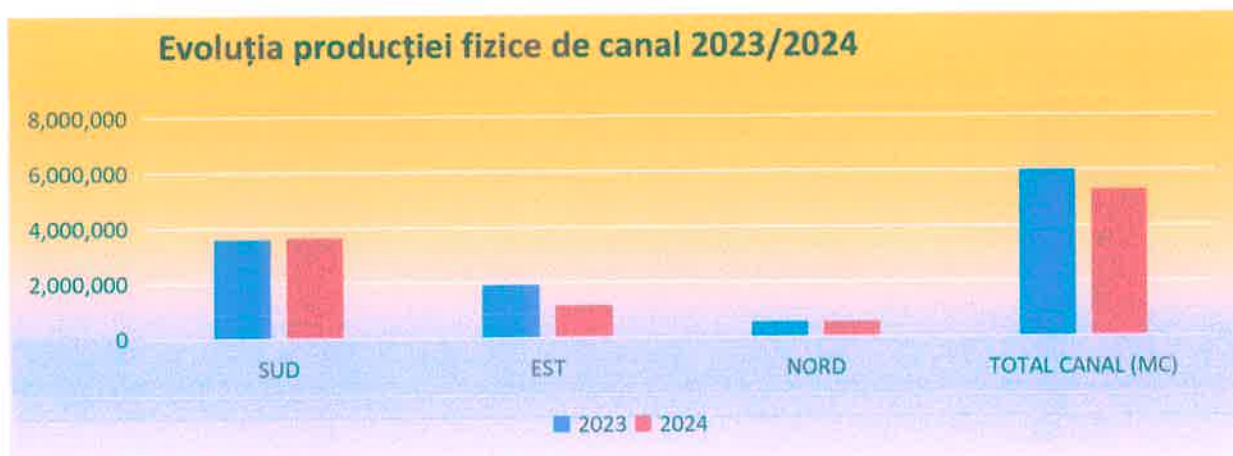
Productie apa potabila	Metri cubi			Diferenta relativa
	2023	2024	Diferenta absoluta	
<b>ZONE</b>				
SUD	5.274.689	5.370.974	96.285	102%
EST	2.348.162	1.506.652	-841.510	64%
NORD	1.049.716	1.014.566	-35.150	97%
<b>TOTAL APA (MC)</b>	<b>8.672.567</b>	<b>7.892.191</b>	<b>-780.375</b>	<b>91%</b>

\*)Sursa: Raport venituri anual si Planul de afaceri revizuit

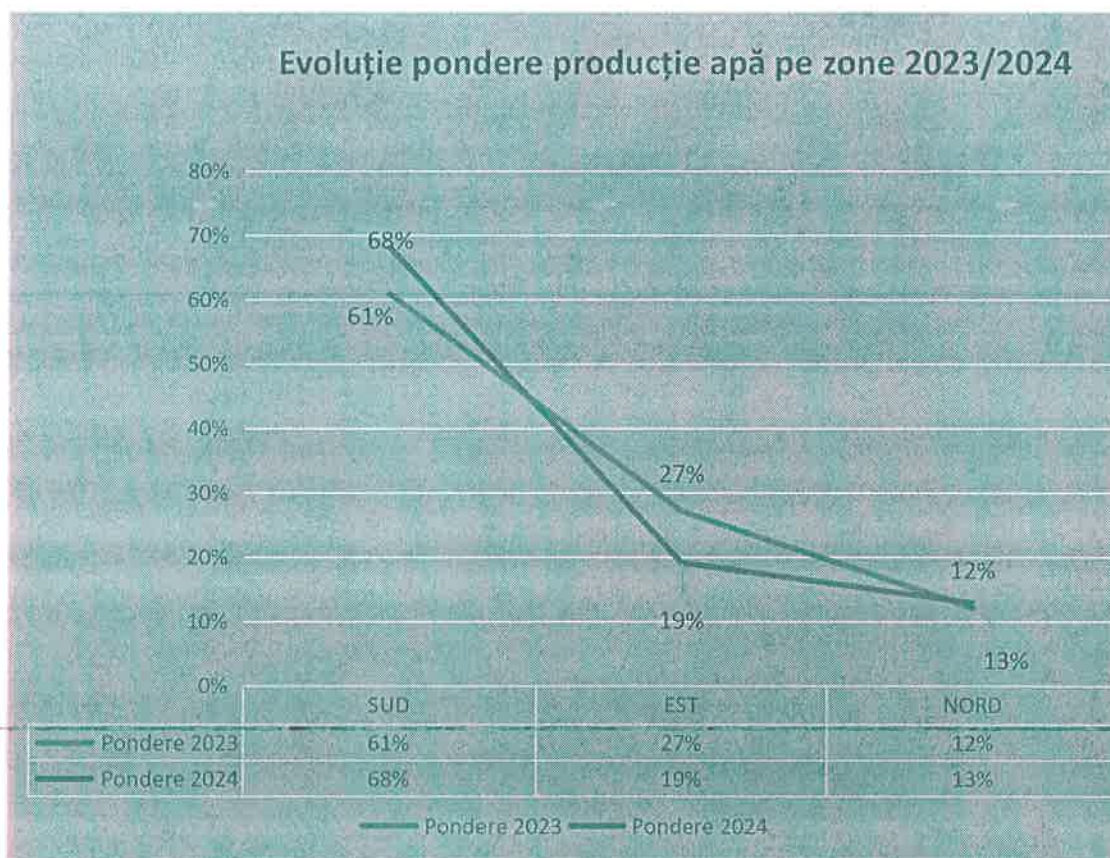


Produție apă uzată	Metri cubi			
	2023	2024	Diferenta absoluta	Diferenta relativa
ZONE				
SUD	3.561.402	3.609.176	47.774	101%
EST	1.911.000	1.142.357	-768.642	60%
NORD	523.119	516.216	-6.902	99%
<b>TOTAL CANAL (MC)</b>	<b>5.995.520</b>	<b>5.267.750</b>	<b>-727.770</b>	<b>88%</b>

\*)Sursa: Raport venituri anual si Planul de afaceri revizuit



Evoluția producției fizice de apă și canal în sens descendent în anul 2024 față de 2023 este, în esență, rezultat al ieșirii din aria de operare a Municipiului Roman, începând cu 15.07.2024. Acest fapt se observă și din graficele de evoluție a ponderii producției fizice din cele trei zone operaționale ale Companiei, scăderea accentuată înregistrându-se doar la zona Est.



## VII. ACTIVITATEA ECONOMICO-FINANCIARA

### A. Activitatea de previziune financiară

Bugetul de venituri și cheltuieli este instrumentul Conducerii construit pentru a asigura utilizarea în condiții de eficiență a resurselor financiare, urmărindu-se modul de formare, administrare și utilizare a acestora și **asigurarea echilibrului financiar**.

În anul 2024, Bugetul de venituri și cheltuieli a fost avizat de către Consiliul de Administrație prin Decizia 5/14.02.2024, avizat conform de către ADI AQUA Neamț în data de 23.02.2024 și aprobat de AGA prin Hotărârea nr.1/26.02.2024.

Rectificarea Bugetului de venituri și cheltuieli pe anul 2024 s-a realizat conform pct. 2, art. 10 din Ordonanța nr. 26/21.08.2013, fundamentarea pornind de la realizările la 31.07.2024 a posturilor contabile de venituri și cheltuieli reflectate în bilanța de verificare, dar ține cont și de **reconsiderarea acestora, urmare a implicațiilor ieșirii Municipiului ROMAN din ADI**

**AQUA NEAMȚ.** Aprobarea a fost dată de către AGA în data de 29.10.2024, în temeiul Hotărârii nr.8.

## **B. Controlul realizării obiectivelor stabilite**

Lunar, în cadrul Serviciului Planificare Financiară-Imobilizări-Administrativ, se întocmesc și se raportează execuția bugetului de venituri și cheltuieli, indicatorii economico-financiari către conducerea Companiei și responsabilul cu CFG.

Pentru depășirile identificate la programele de venituri și cheltuieli se solicită justificări responsabililor de programe, în vederea remedierii acestora în timp util. Justificările primite se trimit către responsabilul CFG căruia îi sunt necesare în activitatea sa pe parte de verificare și respectare a prevederilor legale în execuția bugetului de venituri și cheltuieli al operatorului economic.

*Referitor la execuția bugetară la 31.12.2024 facem următoarele precizări:*

- **Veniturile totale** nu s-au realizat față de prevăzut cu **3,796,443 lei (-2.34%)**, abaterea având următoarea componență:
  - **realizarea** veniturilor din vânzarea produselor (deșeuri) cu **12,703 lei**
  - **nerealizarea** veniturilor din servicii prestate cu **1,139,577 lei** (nerealizare venituri apă canal cu 1,003,402 lei)
  - **nerealizarea** veniturilor din producția de imobilizări cu valoarea de **63,210 lei**
  - **nerealizarea** altor venituri din exploatare cu **- 2,546,777 lei**, determinată de diminuarea soldului contului subvenții pentru investiții prin ieșirea bunurilor vândute către Mun.Roman
  - **nerealizarea** veniturilor financiare cu **64,678 lei**, determinate în principal de veniturile din diferențe de curs valutar.
- **Cheltuielile totale** înregistrează o economie de **6,647,733 lei (-5.12%)**, din care la cheltuieli de exploatare o economie de **6,272,451 lei (-4.90%)** și la cheltuieli financiare o economie de **-375,282 lei (-19.69%)**.
- **Rezultatul brut realizat la 31.12.2024**, în sumă de **35,283,805 lei**, influențat major de despăgubirile în sumă de 44,945,747 lei facturate către Mun.Roman, despăgubiri fără de care rezultatul brut ar fi de minus - 9.661.942 lei, înregistrează față de rezultatul brut prevăzut rectificat un plus de 2,851,290 lei .

Astfel, prevederile Ordonanței nr. 26/2013, articolul 10, alineatul (1) b) “*în cazul în care se înregistrează depășiri sau nerealizări ale veniturilor totale aprobate (nerealizare 2,34 %), se pot efectua cheltuieli totale proporțional cu gradul de realizare a veniturilor*

totale (economie de 5,12 %), cu încadrarea în indicatorii de eficiență aprobați” au fost respectate.

Referitor la principalii indicatori economico-financiari la 31.12.2024, situația arată astfel:

**1. Indicatori de lichiditate – în număr de ori**

2024

*Lichiditatea curentă*

Active curente (A)	100.230.929
Datorii curente (B)	42.429.562
<b>A/B – în număr de ori</b>	<b>2.36</b>

*Lichiditatea imediată*

Active curente (A)	100.230.929
Stocuri (B)	1.805.005
Datorii curente (C)	42.429.562
<b>(A-B)/C – în număr de ori</b>	<b>2.32</b>

**2. Indicatori de risc**

*Indicatorul privind acoperirea dobânzilor*

Profit/ Pierdere brut /a(A)	35.283.805
Cheltuieli privind dobânzile(B)	1.470.891
<b>(A+B)/B – în număr de ori (dacă este negativ, nu se calculează)</b>	<b>24.99</b>

**3. Indicatori de activitate – în număr de zile**

*Numărul de zile debite – clienți (numar zile)*

Sold mediu clienți (A)	7.989.253
Cifra de afaceri brută (B)*	105.307.771
<b>(A/B) 360 zile – în număr de zile</b>	<b>27</b>

*Numărul de zile a creditorilor – furnizori (numar zile)*

Sold mediu furnizori (A)	4.447.829
--------------------------	-----------

Achiziții de bunuri și servicii (B)	54.782.133
(A/B) 360 zile – în număr de zile	29
<b>4. Indicatori de profitabilitate</b>	
<i>Rentabilitatea capitalului angajat</i>	
Pierdere/profit înaintea plății dobânzii și impozitul pe profit (A)	36.754.696
Capital angajat (B)	589.130.916
(A/B) % – dacă este negativ, nu se calculează	6,24
<i>Rata marjei brută din vânzări (procente)</i>	
Profit brut din vânzări (din exploatare) (A)	36.317.323
Cifra de afaceri netă (B)	96.222.774
(A/B)*100	37,74
<i>Rata profitului brut înainte de amortizare, redevență și ajustări</i>	
Venituri din exploatare (A)	158.084.059
Cheltuieli din exploatare(B)	121.766.736
Cheltuieli cu amortizarea, redevența incluse în cheltuieli de exploatare (C)	23.944.810
(A-B+C)/A*100	38,12

*Valoarea indicatorilor include influența facturilor emise către UAT Roman, în sensul creșterii indicatorilor de lichiditate și rentabilitate, în cazul excluderii acestor sume*  
*Compania ar obține în continuare valori subunitare a lichidității și pierdere în sumă de 9.661.942 lei.*

### **C. Strategia tarifară în anul 2024**

Conform Hotărârii ADI AQUA NEAMȚ nr. 21/17.08.2023 privind aprobarea Strategiei de tarificare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare pentru perioada 2024-2027, a strategiei privind redevența și a formulei de ajustare tarifară, începând cu 01.04.2024 și a Deciziei ANRSC nr. 196/08.12.2023, Compania Județeană Apa Serv SA practică următoarele prețuri, tarife :

- 7.53 lei/mc apă potabilă și
- 6.76 lei/mc canalizare-epurare.

Conform prevederilor Ordinului 230/2022, anual Apa Serv SA raportează către reglementator nivelul indicatorilor aferenți măsurilor de creștere a eficienței asumate prin planul

de afaceri (Adresa 21931/15.10.2024, 23928/11.11.2024). Prin Adresa nr. 13080/14.11.2024 ANRSC menționează ca urmare a modificărilor survenite în urma ieșirii Municipiului Roman din aria de operare a CJ APA SERV SA începând cu 12.07.2024, **se impune revizuirea strategiei de tarifare aferentă planului de afaceri**. Astfel CJ APA SERV SA a transmis către ANRSC Cerere pentru avizarea strategiei de tarifare revizuită nr. 4493/07.03.2025, completată prin Adresa nr.7728/25.04.2025.

#### D. Situații financiare la 31.12.2024

Compania întocmește situații financiare/raportări semestriale în conformitate cu cerințele normelor de contabilitate din România, și anume:

- Legea contabilității nr. 82/1991, republicată
- Ordinul Ministrului Finanțelor Publice („OMF”) nr. 1802/2014, cu modificările ulterioare.

Elementele de activ, datorii și capitaluri ale operatorului regional APA SERV SA la data de 31.12.2024 sunt prezentate în sinteză prin **bilanț** - documentul contabil care reflectă poziția financiară a Societății.

EXPLICAȚII	31 Decembrie 2023	31 Decembrie 2024	Variație absolută	Variație relativă
0	2	3	4	5
<b>Active imobilizate, din care:</b>	<b>676.889.548</b>	<b>550.362.319</b>	<b>-126.527.229</b>	<b>-19%</b>
Imobilizari necorporale (concesiuni, licențe, programe)	570.113.882	456.256.942	-113.856.940	-20%
Imobilizari corporale	106.775.666	94.105.377	-12.670.289	-12%
<b>Active circulante, din care:</b>	<b>43.584.202</b>	<b>100.230.929</b>	<b>56.646.727</b>	<b>130%</b>
Stocuri	1.884.867	1.805.005	-79.862	-4%
Creante	32.060.099	86.853.731	54.793.632	171%
Disponibilitati	9.639.236	11.572.193	1.932.957	20%
Cheltuieli in avans	2.691.452	1.866.687	-824.765	-31%
Datorii ce trebuie platite intr-o perioada de un an	46.956.864	42.429.562	-4.527.302	-10%
Active circulante nete /datorii curente nete	-2.538.155	59.076.614	61.614.769	-2428%
Total active minus datorii curente	675.669.711	610.029.752	-65.639.959	-10%

Datorii ce trebuie platite intr-o perioada mai mare de un an	585.250.458	466.285.139	-118.965.319	-20%
Provizioane	819.919	1.366.271	546.352	67%
Subvenții din fonduri nerambursabile	19.903.353	19.533.186	-370.167	-2%
Capitaluri proprii	70.234.608	122.845.777	52.611.169	75%

*Activele imobilizate* reprezintă ponderea din total active (84.35%) și sunt formate, în principal, din:

- contravaloarea contractului de concesiune încheiat cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară “AQUA NEAMT” nr. 28/13.144/10.08.2009 pentru bunurile de retur aparținând domeniului public pe o perioadă de 49 ani. Amortizarea este calculată după metoda liniară. Societatea achită anual redevența la nivelul amortizării bunurilor de retur. Asociația de Dezvoltare Intercomunitara “AQUA NEAMT” restituie redevența entității care constituie sursa pentru fondul de dezvoltare, recunoscut în situațiile financiare în contul 1068.02.
- imobilizările corporale și investițiile în curs finanțate din surse proprii ale Companiei și surse externe.

*Stocurile* înregistrează o ușoară scădere în anul 2024 de 79.862 lei (4 %), în timp ce ajustările constituite pentru deprecierea materialelor cresc cu suma de 124.853 lei. Scăderea valorii stocurilor se datorează în principal creșterii valorii ajustărilor pentru depreciere constituite, urmare a creșterii cu 10% a stocurilor cu vechime peste 1 an. Reducerea ariei de operare a contribuit de asemenea la o ușoară diminuare a stocurilor de piese de schimb, în principal.

*Creanțele* înregistrează o creștere semnificativă de 171%, datorată în principal evidențierii în contul Debitorilor diverși, a creanțelor către Municipiul Roman, izvorâte din emiterea:

1. Facturii NTAPAO nr.24002256/14.08.2024 în valoare de 17.985.055,60 lei, cu scadență 14.09.2024, reprezentând livrarea activelor construite/realizate de Companie în perioada anterioară ieșirii din aria de delegare, la valoarea rămasă de amortizat, aferente sistemului public de apă și canalizare a Municipiului;
2. Facturii NTAPAO nr.24002308/22.08.2024 în valoare de 44.945.746,94 lei, având scadență la 22.09.2024, reprezentând despăgubirile calculate în conformitate cu art.57 din contractul de delegare și cu prevederile Statutului Asociației.

3. Operațiunile au fost aprobate prin Decizia Consiliului de Administrație nr.25/14.08.2024 și a Hotărârii AGA ADI nr.16/27.08.2024.

Detalierea creanțelor comerciale la valoarea brută, pe tipuri de utilizatori, se prezintă astfel:

	Sold la	Sold la	Diferențe	%
	01.01.2024	31.12.2024		
0	1	2	3	4
<b>Total, din care:</b>	<b>16.929.241</b>	<b>13.126.832</b>	<b>-3.802.409</b>	<b>-22,46%</b>
- scăderea creanțelor la instituții publice	953.705	561.310	-392.395	-41,14%
- scăderea creanțelor la operatori economici	3.137.226	2.178.957	-958.269	-30,55%
- scăderea creanțelor la asociații de proprietari	7.759.850	6.233.501	-1.526.349	-19,67%
- scăderea creanțelor la locuitori case	5.078.460	4.153.064	-925.396	-18,22%

Scăderea înregistrată pe grupe de creanțe comerciale este, în esență, efect al restrângerii ariei de operare prin ieșirea municipiului Roman.

Din analiza creanțelor comerciale rezultă că în anul 2024 clienții cu debite mai vechi de 45 zile sunt în valoare de 2.797.987 lei, în scădere față de anul 2023 cu 589.003 lei.

**Ponderea creanțelor cu vechime peste un an la data raportării, comparativ cu anul anterior, se mentine la 9%**, în suma absolută înregistrându-se o diminuare cu 303.017 lei.

În vederea clarificării debitelor istorice, pentru care s-au întreprins măsuri comerciale/juridice de recuperare, după caz, în anul 2024 s-a aprobat scoaterea din evidență contabilă a creanțelor prescrise în valoare de 1.113.245,34 lei. Managementul societății urmărește, prin departamentele de specialitate, recuperarea acestor debite, prin transmiterea de notificări la depășirea termenului contractual de 45 zile, respectiv urmărirea executării silit.

*Disponibilitățile* au crescut în anul 2024 față de anul 2023 cu suma de 1.932.957 lei, reprezentând un procent de 20%. Majorarea are drept cauză principală creșterea încasărilor de la clienți, efect propagat al creșterilor de preț/tarif succesive (aplicare strategie tarifară începând cu 01.09.2023 și 01.01.2024).

---

*Datoriile Companiei la 31.12.2024 sunt constituite din:*

- **Acordul de împrumut subsidiar nr.329/12.09.2006 Banca Europeană de Investiții-** finanțare proiect ISPA, garantat de Guvernul României, durată contract 19 ani, scadență în decembrie 2028. Ratele se achită semestrial la MFP, împreună cu dobânzile aferente.  
Datoria la 31.12.2024 este de *8.012.043,16 lei - credit, și 758.805,62 lei - dobânzi, echivalent în Euro: debit 1.610.752 Euro și dobânzi 152.551 Euro.*
- **Contract nr.118/20.11.2012-BRD Piatra Neamț** - împrumut pe termen lung; finanțare proiect fonduri de coeziune – 2007-2013, durata contractului este de 13 ani, scadent la 30.09.2026. Valoarea împrumutului este de 31.500.000 lei, rambursat 25.500.000 lei, *rest de rambursat 6.000.000 lei și dobânda 550.946,67 lei.* Rata anuală de plată 3.000.000 lei. În cursul anului 2024, au fost aprobate prin hotărâri ale CJ Neamt ajutoare de minimis sub forma de aport în numerar la capitalul Societății, pentru rambursarea ratelor scadente aferente creditului în cauză. Încasarea efectivă a survenit la 18.03.2024, respectiv 18.03.2025.
- **Contract nr.26661/08.08.2018– LIBRABANK**, credit pe termen scurt 12 luni, valoare 5.000.000 lei, scadent la 08.08.2025. *Din această linie de credit a fost utilizată până la sfârșitul anului 2024 suma de 1.979.611,19 lei.*
- **Contract nr.137507/22.03.2023– LIBRABANK**, credit pe termen scurt 12 luni, valoare 3.000.000 lei, scadent la 22.03.2025. *Din această linie de credit a fost utilizată până la sfârșitul anului 2024 suma de 1.978.480,19 lei.*
- **Contract nr. 183/8130/25.08.2021- BRD Piatra Neamț**, credit pe termen scurt 12 luni, valoare 1.500.000 lei, rambursat integral în luna februarie 2024, prin refinanțarea încheiată cu CEC Bank.
- **Contract nr.RO23091517258288/12.02.2024– CEC BANK**, credit pe termen scurt 12luni, valoare 3.930.000 lei, scadent la 12.02.2025. *Din această linie de credit a fost utilizată până la sfârșitul anului 2024 suma de 629.562,07 lei.*

**Societatea a achitat până la 31.12.2024 toate datoriile salariale și taxele aferente acestora, furnizorii, obligațiile la bugetele locale, bugetul de stat și al asigurărilor sociale.**

**La data încheierii situațiilor financiare nu sunt datorii restante, nu sunt litigii referitoare la datorii.**

*Capitalurile proprii* au crescut susținut în anul 2024 cu suma de 52.61 mil. lei (75%), urmare a:

- creșterii cu 18.314.927 lei a **rezervelor aferente Fondului IID**, constituite prin virarea redevenței anului 2023, achitată de Operator și restituită de ADI Aqua Neamț, dar și a impozitului pe profit achitat către CJ Neamț în luna octombrie 2024, în conformitate cu prevederile OUG 198/2005 și a Contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de apă și canalizare;
- creșterii cu 1.491.300 lei a capitalului social, urmare a aportului în numerar vărsat de CJ Neamț, sub formă de **ajutor de minimis**;
- creșterii cu 42.885.205 lei a rezultatului exercițiului, determinat în principal de evidențierea veniturilor din despăgubiri facturate către Municipiul Roman, operațiune aprobată prin Decizia Consiliului de Administrație nr.25/14.08.2024 și a Hotărârii AGA ADI nr.16/27.08.2024.

**Contul de profit și pierdere**, document care face parte din situațiile financiare anuale, reflectă performanța Companiei Judetene APA SERV S.A in anul 2024 și cuprinde veniturile, cheltuielile și rezultatul final. In sinteză, acesta se prezintă astfel:

<b>Explicații</b>	<b>31.12.2023</b>	<b>31.12.2024</b>	<b>%</b>
Venituri din exploatare	92,274,645.00	158,084,059.00	71.32%
Cheltuieli din exploatare	100,299,956.00	121,766,736.00	21.40%
<b>Profit din exploatare</b>		<b>36,317,323.00</b>	
<b>Pierdere din exploatare</b>	<b>-8,025,311.00</b>		
Venituri financiare	904,832.00	496,732.00	-45.10%
Cheltuieli financiare	2,567,279.00	1,530,250.00	-40.39%
<b>Profit financiar</b>	-	-	-
<b>Pierdere financiară</b>	<b>-1,662,447.00</b>	<b>-1,033,518.00</b>	<b>-37.83%</b>
Venituri totale	93,179,477.00	158,580,791.00	70.19%
Cheltuieli totale	102,867,235.00	123,296,986.00	19.86%
<b>Profit brut</b>	<b>-9,687,758.00</b>	<b>35,283,805.00</b>	<b>-464.21%</b>
<b>Impozitul pe profit</b>		2,086,357.00	
<b>Profit net</b>	<b>-9,687,758.00</b>	<b>33,197,448.00</b>	<b>-442.67%</b>

## E.Cash flowul Companiei in anul 2024

Asigurarea lichidităților constituie în continuare o problemă stringentă a Companiei, aflată în al treilea an consecutiv de flux negativ din activitatea de exploatare, aspect influențat de contextul economico-social post-pandemic, marcat de creșteri accentuate ale inflației, de majorări semnificative ale salariului minim (creștere de 43% în perioada 2021-2024), de schimbările climatice, de liberalizarea pieței energiei, etc. Astfel, dacă încasările din activitatea de exploatare au crescut cu cca 37% raportând anul 2024 la anul 2021, plățile aferente activității de exploatare au înregistrat o creștere de aprox.57%, decalajul absolut fiind de cca 12 mil.lei. Acest aspect a avut efect negativ direct asupra plăților destinate activității de investiții, în scădere.

Dupa cum se poate observa din tabelul de mai jos, utilizarea numerarului generat in plus fata de anul anterior a fost direcționată spre stingerea obligațiilor contractuale scadente și rambursarea, în limita posibilităților, a liniilor de credit contractate, în vederea reducerii cheltuielilor financiare anexate.

Indicatori	2023	2024
<b>A.1. Intrări lichidități din activitatea de exploatare</b>	92.451.226	106.926.066
<i>Rată creștere anuală</i>	10%	16%
<b>A.2. Ieșiri de lichidități din activitatea de exploatare, din care:</b>	106.449.410	113.513.883
<i>Rată creștere anuală</i>	20%	7%
<b>- plăți furnizori bunuri și servicii</b>	53.249.564	48.658.565
<i>Rată creștere anuală</i>	29%	-9%
<b>- plăți angajați și asimilate</b>	32.239.164	36.448.708
<i>Rată creștere</i>	4%	13%
<b>- plăți taxe, impozite, REDEVENȚĂ</b>	20.025.450	27.540.889
<i>Rată creștere anuală</i>	23%	38%
<b>FLUXUL DE NUMERAR DIN ACTIVITATEA DE EXPLOATARE</b>	<b>-13.998.184</b>	<b>-6.587.817</b>
<b>B.1. Intrări de lichidități din activitatea de investiții</b>	23.696.780	22.745.890

<b>B.2. Plăți de lichidități din activitatea de investiții</b>	15.781.256	12.713.600
<i>Rată creștere anuală</i>	-7%	-19%
<b>FLUXUL DE NUMERAR DIN ACTIVITATEA DE INVESTIȚII</b>	<b>7.915.524</b>	<b>10.032.290</b>
<b>C.1. Intrări de lichidități din activitatea de finanțare</b>	37.326.783	43.142.689
<b>C.2. Ieșiri de numerar din activitatea de finanțare</b>	33.068.785	44.654.203
<b>FLUXUL DE NUMERAR DIN ACTIVITATEA DE FINANȚARE</b>	<b>4.257.998</b>	<b>-1.511.514</b>
<b>I. Creșterea/Micșorarea de numerar și echivalente ale numerarului</b>	<b>-1.824.662</b>	<b>1.932.957</b>
<b>II. Numerar și echivalente de numerar la începutul perioadei</b>	11.463.898	9.639.236
<b>III. Numerar și echivalente numerar la sfârșitul perioadei</b>	9.639.236	11.572.193

O altă problemă ce ține de disponibilități se referă la contul curent aferent Fondului IID și dificultățile ultimilor ani de a asigura resursele financiare alimentării acestuia la nivelul reglementat. Astfel, disponibilul aferent Fondului IID la data încheierii exercițiului financiar al anului 2024 este de 10.226.733,73 lei (cont curent IID+depozite Libra Bank), adică doar 32.31% față de necesar.

Explicație	2023	2024
<b>Sold la începutul anului</b>	<b>9.077.724</b>	<b>19.542.275</b>
<b>Total constituit în an , din care :</b>	<b>18.566.450</b>	<b>22.086.559</b>
Redevența bunurilor concesionate	18.381.424	19.716.035
Impozit pe profit plătit de operator	185.026	2.370.524
Vărsăminte din profitul net		
Dezvoltare active CJ Neamt		
<b>Total utilizat în an - din care :</b>	<b>8.101.899</b>	<b>9.979.570</b>
Întreținerea, înlocuirea și dezvoltarea activelor date în administrare	2.903.619	5.744.809
Plata serviciului datoriei (rate de capital)	4.996.179	3.509.382
Cheltuieli neeligibile	202.101	725.379

Sold la sfârșitul anului	19.542.275	31.649.264
--------------------------	------------	------------

## F. Relațiile cu instituțiile statului

*O altă activitate importantă și cu valențe noi în ultimul an o reprezintă raportările către ANAF în acest plin proces de digitalizare a instituțiilor statului român.*

*Astfel, începând cu anul 2024 Compania transmite prin spv și facturile emise către persoanele fizice urmare a modificării aduse OUG 120/2021. Activitatea de transmitere este asigurată de către Serviciul Financiar-Facturare, prin intermediul aplicației Emsys Utilități. Tot în cadrul acestui serviciu se asigură și descărcarea facturilor transmise în spv de către furnizorii Companiei, înregistrarea în contabilitate a acestora efectuându-se doar în baza facturii transmise prin portalul ANAF, conform prevederilor incidente.*

**Referitor la SAF-T** - standardul internațional pentru raportarea electronică a datelor fiscale și contabile către autoritățile fiscale, implementarea acestuia este parte din procesul de digitalizare fiscală a României și are ca scop creșterea transparenței, simplificarea conformității și reducerea evaziunii fiscale. Astfel, în cursul anului 2024, ANAF a demarat acțiunea de verificare a Raportărilor SAF-T depuse de către Companie, transmițând notificări privind inconsistențele evaluate urmare a actualizării testelor de conformitate. Furnizorul programului integrat Emsys ERP a asigurat actualizarea și s-au retransmis declarațiile conform cu noile solicitări.

**Decontul precompletat RO e-TVA** se transmite, pentru fiecare perioadă fiscală de raportare, persoanelor impozabile înregistrate în scopuri de TVA, conform art. 316 din Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal, cu modificările și completările ulterioare, prin mijloace electronice, până la data de 5 inclusiv a lunii următoare termenului legal de depunere a decontului de taxă pe valoarea adăugată.

Compania, începând cu luna iulie 2024, descarcă și reconciliază datele din decontul precompletat cu evidența proprie.

În ceea ce privește **taxele și impozitele locale**, în anul 2024 au fost declarate la direcțiile de taxe și impozite a UAT-urilor pe raza căruia se regăsesc bunurile, valorile noi ale bunurilor proprii, evaluate la 31.12.2023 prin raport de evaluare nr 100/14.03.2024. Urmare a reevaluării bunurilor în scop de impozitare, valoarea impozitelor locale impuse a crescut ușor față de anul 2023 cu 61.334 lei. De menționat că pentru anul 2024 au fost achitate integral taxele și impozitele datorate Mun. Roman și, deși am returnat bunurile concesionate în luna iulie, nu ne-a fost restituită nici o sumă aferentă perioadei în care nu am mai exploatat bunurile UAT Roman.

---

În activitatea de taxe și impozite au fost întâlnite următoarele probleme, care persistă și în prezent:

- dificultăți în înregistrarea reevaluărilor bunurilor concesionate primite de la proprietari (UAT-uri). Astfel, nu se respectă periodicitatea reevaluărilor, există UAT-uri care trimit la 3 ani, UAT-uri care trimit la 5 ani, UAT-uri care trimit reevaluări și mai des de 3 ani. Însă, o proporție însemnată din UAT-uri **nu transmit evaluarea pe fiecare poziție, conform prevederilor legale și a evidenței noastre analitice, deși s-au transmis solicitări anual în acest sens.** În Legea 82/1991 la art.12 (1) se menționează : "Contabilitatea imobilizărilor se ține pe categorii și pe FIECARE obiect de evidență." Încadrarea pe obiecte de evidență se face cu respectarea HG 2139/2004.
- dubla impunere a valorii bunurilor reprezentând îmbunătățiri făcute cu surse proprii bunurilor de retur, evidențiate la operator și declarate ca bunuri proprii. Evaluarea acestora intră în evaluarea bunurilor concesionate realizate de proprietar și nu se regăsesc în evaluarea bunurilor proprii ale operatorului, pentru a evita dubla impunere; cu toate că nu le declarăm și nu se regăsesc în raportul de evaluare, direcțiile de taxe și impozite le impozitează din oficiu, unele UAT-uri aplicând cota de 5% considerând că n-am transmis reevaluarea obligatorie.
- la solicitarea de certificate fiscale, au existat situații în care certificatele fiscale nu au fost pe zero, urmare neînregistrării la timp în contabilitatea UAT-urilor a taxelor și impozitelor achitate de Companie.
- în decursul anului s-au depus **contestatii** catre:
  - ◆ Mun. Roman privind calculul impozitului care include și valorile îmbunătățirilor menționate mai sus și taxa de teren a unor terenuri care nu au fost concesionate niciodată Companiei;
  - ◆ Comuna Bârgăuani cu privire la taxă afisaj nedatorată;
  - ◆ Comuna Cordun cu privire la taxă sanitară nedatorată;
  - ◆ Comuna Ștefan Cel Mare cu privire la taxă sanitară nedatorată.

**Referitor la acțiuni de control pe tematici fiscale/patrimoniale** în anul 2024 s-a finalizat controlul inspecției economico-financiare, inițiat în 22.11.2023, având ca obiective:

- Verificarea modului de fundamentare și execuție a bugetului de venituri și cheltuieli;
- Verificarea respectării disciplinei bugetare, economico-financiare și contabile;
- Verificarea respectării prevederilor legale cu privire la bunurile din domeniul public și privat al statului și al unitatilor administrativ teritoriale;

- 
- Verificarea modului de organizare și exercitare a formelor obligatorii de control intern/managerial.

Perioada verificată: anii 2019, 2020 și 2022.

**Prin Dispoziția Obligatorie nr. 1143/24.03.2024 emisă de ANAF, Serviciul de inspecții economico-financiare, s-au dispus măsurile:**

- remedierii abaterilor de la legalitate și regularitate constatate de controlul financiar preventiv propriu consemnate în Rapoartele Anuale privind activitatea C.F.P.P;
- achiziționării unei aplicații informatice privind ținerea *Registrului privind operațiunile prezentate la viza de control financiar preventiv* care să răspundă cerințelor pct.4.4,lit B. din ANEXA nr. 1 la OMFP nr.923/2014;
- recuperării sumei de 73.035 lei acordată în mod nejustificat directorilor generali Vlad Ioan Angheluță, Bogdan Mușat și directorului economic Ciobăniță Adriana, de la persoanele responsabile.
- respectării OG 26/2013 în privința fundamentării și execuției BVC;
- recuperării componentei variabile în sumă de **11.215 lei** achitate organelor de conducere, respectiv CA, directorului general și directorului economic în anul 2022;
- recuperării sumei de 813.416,25 lei reprezentând cheltuieli cu servicii juridice de consultanță efectuate în mod nelegal de asistență și/sau de reprezentare de la persoanele responsabile.
- recuperării sumei de 870.649 lei ( 76.585 lei - Dughir Daniela Elena + 285.044 lei - Dughir Ionuț Cătălin + 252.770 lei Grădinaru Maria Elena + 256.250 lei Neculae Gheorghe) achitate ca urmare a concedierilor nelegale și recuperarea acestora de la persoanele responsabile.

Împotriva Dispoziției ANAF s-au parcurs căile legale de atac, fiind deschis dosarul nr. 1482/103/2024, în prima instanță cererea Apa Serv a fost respinsă.

În luna septembrie 2024 s-a desfășurat **control inopinat** din partea Activității de Inspecție Fiscală a ANAF, în vederea stabilirii riscului fiscal. Concluzia procesului verbal încheiat în 19.09.2024 a fost considerarea ca nedeductibilă a TVA în valoare de 74.830 lei, aferentă contractelor de consultanță juridică încheiate de Companie cu diverse case de avocatură/cabinete individuale.

---

## VIII. ANALIZA UTILIZATORILOR COMPANIEI

Compania asigură :

**a) serviciul public de alimentare cu apă potabilă** în: 1 municipiu: Piatra Neamț; 3 orașe: Târgu Neamț, Bicz, Roznov; 29 comune: Alexandru cel Bun, Dumbrava Roșie, Săvinești, Gârcina, Girov, Dochia, Zănești, Bodești, Dobreni, Ștefan cel Mare, Tașca, Dragomirești, Bârgăuani, Tămășeni, Săbăoani, Cordun, Horia, Ruginoasa, Bara, Răucești, Grumăzești, Vânători, Bălțătești, Agapia, Păstrăveni, Brusturi, Pipirig, Țibucani, Urecheni.

**b) servicii de colectare și epurare a apelor uzate** în: 1 municipiu: Piatra Neamț; 3 orașe: Târgu Neamț, Bicz, Roznov; 12 comune: Alexandru cel Bun, Dumbrava Roșie, Săvinești, Dragomirești, Horia, Săbăoani, Tămășeni, Cordun, Brusturi, Vânători și Agapia, Păstrăveni

La sistemele de alimentare cu apă și de canalizare concesionate au acces 246.708 locuitori, din care sunt bransați la sistemele publice de alimentare cu apă 195.247 locuitori iar racordați la sistemele publice de canalizare 110.000 locuitori.

**Situația utilizatorilor pe zone și pe categorii la 31.12.2023**

<b>ZONE</b>	<b>Asociații de proprietari</b>	<b>Operatori economici</b>	<b>Institutiile publice</b>	<b>Persoane fizice</b>	<b>Total</b>
<b>SUD</b>	1623	1709	581	21290	<b>25203</b>
<b>EST</b>	0	86	65	6289	<b>6440</b>
<b>NORD</b>	264	483	322	10255	<b>11324</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1887</b>	<b>2278</b>	<b>968</b>	<b>37834</b>	<b>42967</b>

Raportul prezentat nu conține utilizatorii din municipiul Roman care au fost preluați de către alt operator, în scopul asigurării comparabilității datelor.

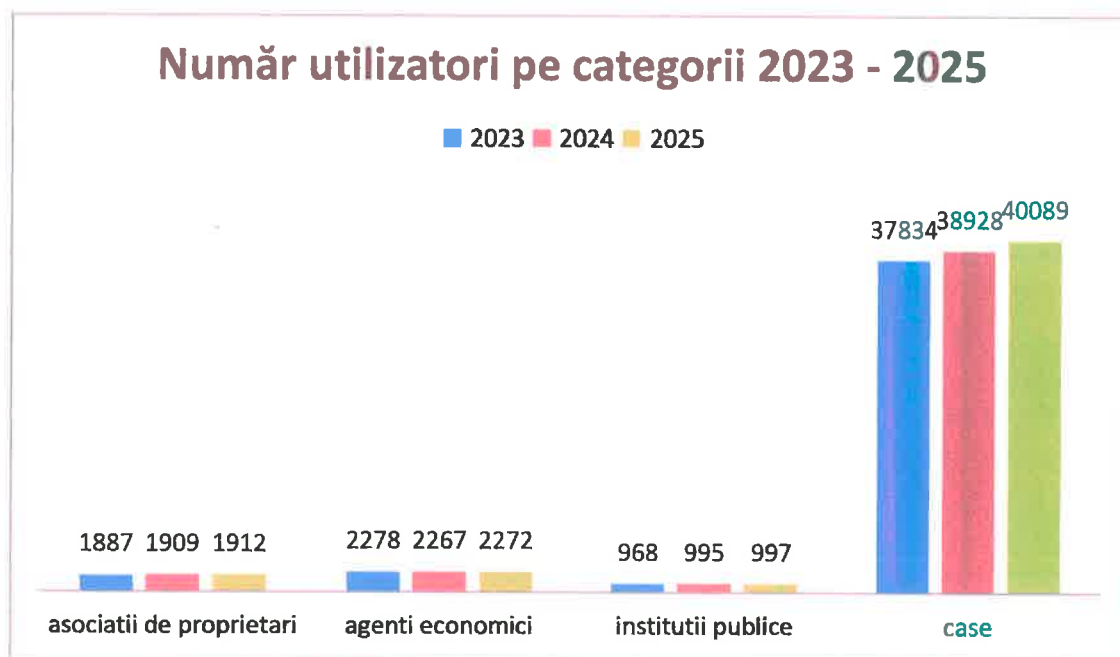
**Situația utilizatorilor pe zone și pe categorii la 31.12.2024**

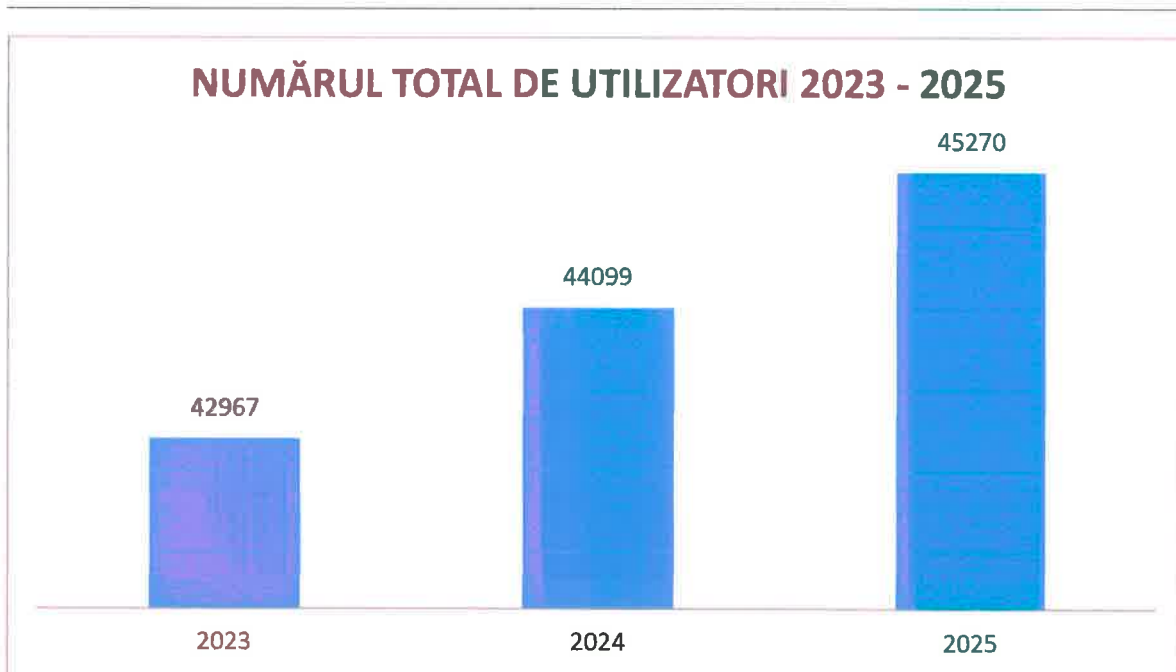
<b>ZONE</b>	<b>Asociații de proprietari</b>	<b>Operatori economici</b>	<b>Institutiile publice</b>	<b>Persoane fizice</b>	<b>Total</b>
<b>SUD</b>	1640	1694	596	21811	<b>25741</b>
<b>EST</b>	0	98	69	6718	<b>6885</b>
<b>NORD</b>	269	475	330	10399	<b>11473</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1909</b>	<b>2267</b>	<b>995</b>	<b>38928</b>	<b>44099</b>

Analizând datele de mai sus veți constata că numărul de utilizatori a crescut cu 2.6% în anul 2024 față de anul 2023.

Situația utilizatorilor pe zone și pe categorii previzionată la 31.12.2025 ținând cont de preluarea sistemelor locale de apă aferente localităților Gura Văii, Ghigoiești și sistemelor locale de canalizare aferente localităților Chintinici și Bălțătești.

<b>ZONE</b>	<b>Asociații de proprietari</b>	<b>Operatori economici</b>	<b>Institutiile publice</b>	<b>Persoane fizice</b>	<b>Total</b>
<b>SUD</b>	1643	1701	598	22465	<b>26407</b>
<b>EST</b>	0	91	69	7121	<b>7281</b>
<b>NORD</b>	269	480	330	10503	<b>11582</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1912</b>	<b>2272</b>	<b>997</b>	<b>40089</b>	<b>45270</b>

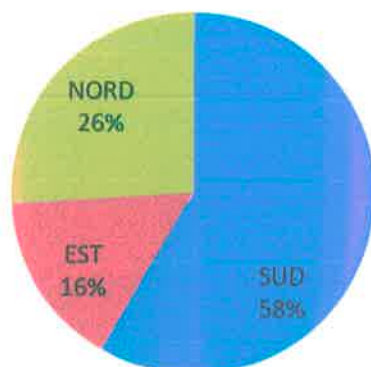




#### Situația utilizatorilor pe zone de operare la 31.12.2024

ZONE	Total
SUD	25418
EST	12538
NORD	11356
<b>TOTAL</b>	<b>49312</b>

## NUMĂR TOTAL DE UTILIZATORI PE ZONE DE OPERARE 2024

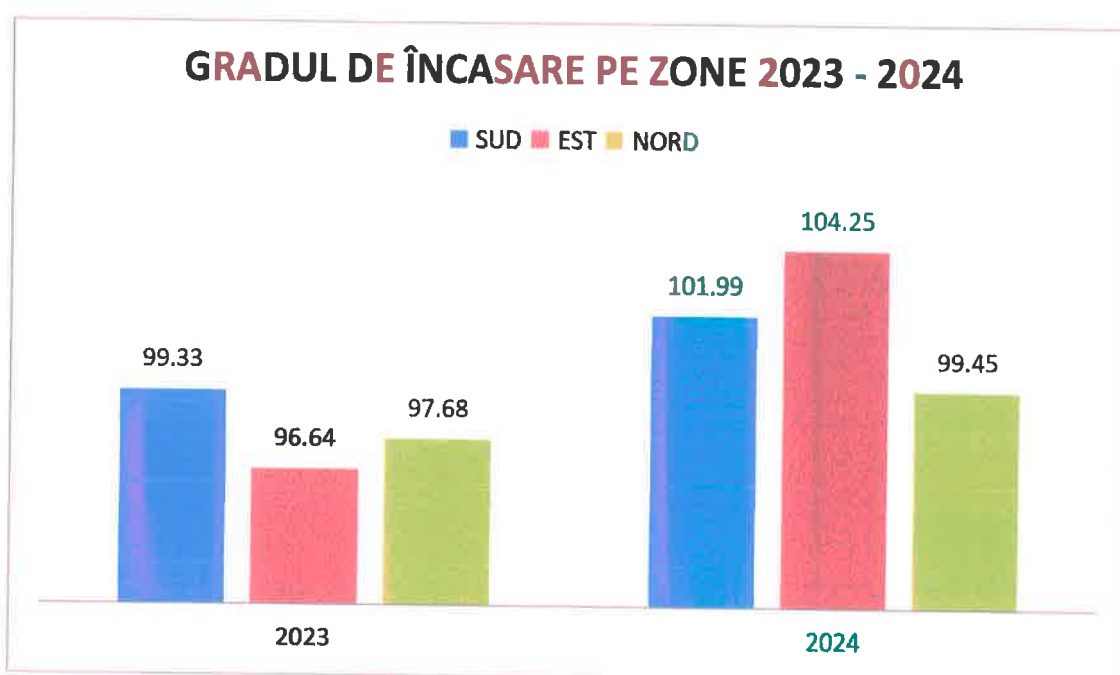


### Numărul de avize emise și numărul de contracte încheiate 2023 - 2024

ZONE	2023	2024
SUD AVIZE	1706	1409
SUD CONTRACTE	1681	1403
EST AVIZE	609	678
EST CONTRACTE	567	689
NORD AVIZE	584	412
NORD CONTRACTE	557	383
<b>TOTAL AVIZE</b>	<b>2899</b>	<b>2499</b>
<b>TOTAL CONTRACTE</b>	<b>2805</b>	<b>2475</b>

### Gradul de încasare al facturilor emise în perioada 2023 – 2024

ZONE	SUD	EST	NORD	Total
2023	99.33	96.64	97.68	98.38
2024	101.99	104.25	99.45	102.18



**ANALIZÂND DATELE DE MAI SUS, SE OBSERVĂ CĂ GRADUL DE ÎNCASARE A CRESCUT ÎN ANUL 2024 FAȚĂ DE ANUL 2023 CU 3.87%.**

### Numărul de brașamente evoluție 2023 - 2024

<b>ZONE</b>	<b>SUD</b>	<b>EST</b>	<b>NORD</b>	<b>Total</b>
<b>2023</b>	25241	6474	11575	<b>43290</b>
<b>2024</b>	25793	6642	11727	<b>44162</b>

Analizând datele de mai sus se observă faptul că numărul brașamentelor a crescut în anul 2024 față de anul 2023 cu 2.02%.

### Numărul de racorduri evoluție 2023 - 2024

<b>ZONE</b>	<b>SUD</b>	<b>EST</b>	<b>NORD</b>	<b>Total</b>
<b>2023</b>	7417	1467	3032	<b>11916</b>
<b>2024</b>	7569	1855	3208	<b>12632</b>

Analizând datele de mai sus se observă faptul că numărul racordurilor a crescut în anul 2024 față de anul 2023 cu 6.01%.

---

## IX. ANALIZA SERVICIULUI DE RECLAMAȚII CLIENȚI

Serviciul Relații Clienți reprezintă interfața între Companie și utilizatori și are rolul de filtru în relația companiei cu utilizatorii și alte categorii de persoane.

Reclamațiile/sesizările cât și sugestiile venite din partea clienților sau a altor grupuri de interese nu reprezintă numai "necazuri" ale unei companii, ci și o sursă valoroasă de informații privind performanța companiei, clienții și mediul extern.

**Informațiile care se obțin prin procesul de tratare a reclamațiilor/sesizărilor ajută la îmbunătățirea serviciilor oferite de către companie, contribuind la remedierea aspectelor care nu au acoperit în totalitate așteptările clienților.**

Reclamațiile/sesizările au fost și sunt tratate corespunzător, rezultatul fiind o îmbunătățire a reputației companiei. Prin urmare, se are în vedere:

- ✓ Creșterea satisfacției clienților prin crearea unui mediu orientat spre client prin rezolvarea oricărei reclamații/sesizări primite;
- ✓ Implicarea și angajamentul managementului de vârf prin achiziția și utilizarea adecvată a resurselor;
- ✓ Recunoașterea și rezolvarea nevoilor și așteptărilor petenților.

În cadrul Serviciului Relații Clienți există o bună cunoaștere a cerințelor clienților, având la bază un proces eficace și eficient de tratare a reclamațiilor și sesizărilor, de care pot beneficia atât compania, clienții, petenții, precum și alte părți interesate.

Prin managementul corespunzător al reclamațiilor/sesizărilor compania a reușit să satisfacă clienții nemulțumiți, rezultatul fiind un feedback pozitiv din partea acestora.

Activitatea de tratare a reclamațiilor/sesizărilor/solicitărilor este o activitate distinctă în cadrul Serviciului Relații Clienți, modalitatea de primire a acestora la nivel de companie realizându-se prin mai multe moduri, canale de comunicare. Astfel, reclamațiile/sesizările pot fi primite direct de către angajații de pe front-office, telefonic prin Call Center sau prin intermediul unei interfețe on-line, pe adresa [office@apaserv.eu](mailto:office@apaserv.eu) sau prin aplicația Portal Clienți de pe site-ul companiei, [www.apaserv.eu](http://www.apaserv.eu).

În cadrul managementului reclamațiilor este stabilită clar modalitatea de încadrare pe diferite tipuri de reclamații, astfel încât procesarea și rezolvarea lor să se realizeze cât mai repede, conform termenelor prevăzute.

Pentru clienți contează în ultimă instanță finalitatea/rezolvarea satisfăcătoare a nemulțumirii lor.

Reclamațiile/sesizările/solicitățile sunt repartizate departamentelor de resort din cadrul Companiei, astfel încât prin promptitudinea acțiunilor întreprinse soluționarea problemelor clienților să fie realizată în timp util și în termenele legale în vigoare.

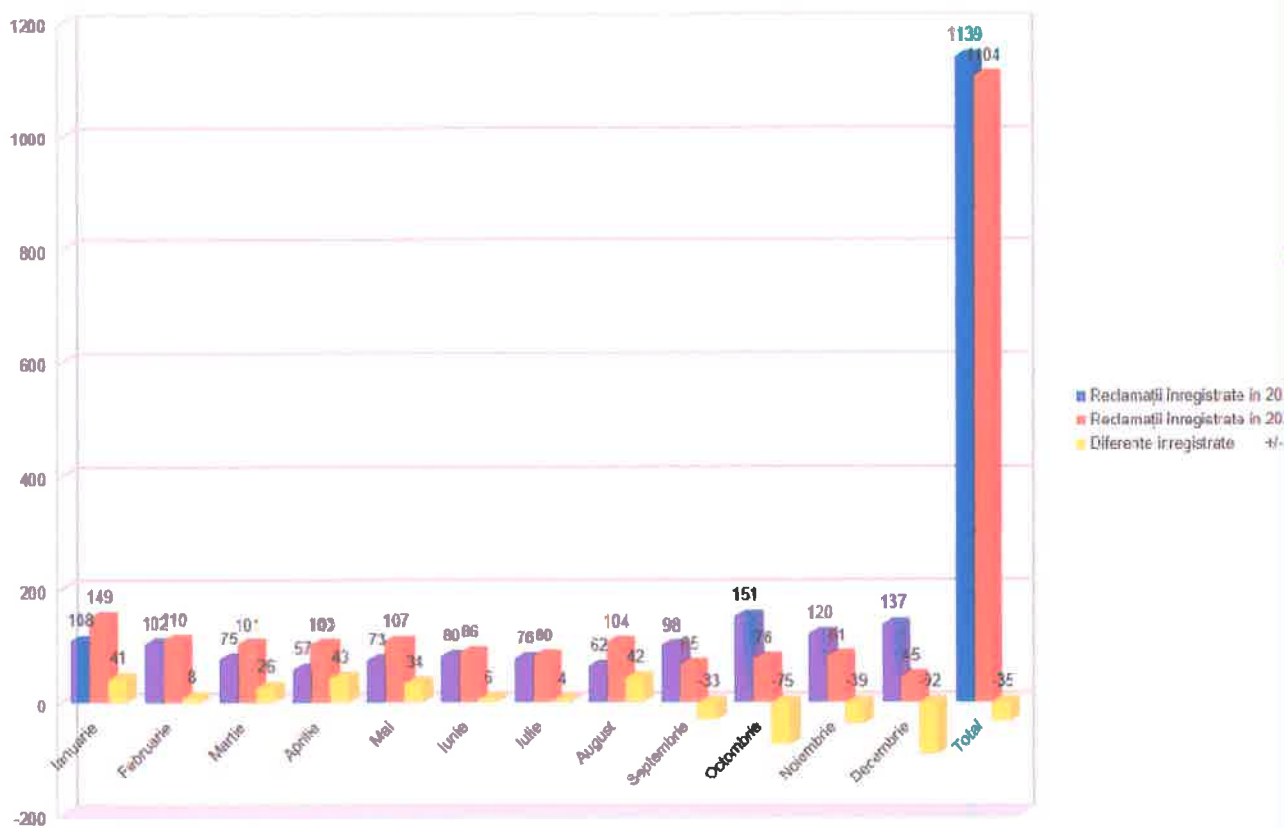
**În vederea reducerii termenului de răspuns la nivelul Companiei există preocuparea permanentă de îmbunătățire prin analiza și cercetarea operativă a reclamațiilor și întocmirea răspunsului în termen mai mic de 30 de zile.**

De asemenea, se are în vedere în acest sens și îmbunătățirea circulației fluxului informațional, ținându-se cont de respectarea termenelor prevăzute în nomenclatorul ce face parte din procedura de reclamații.

#### **Analiza comparativă număr de reclamații**

**Anul 2024 - Anul 2023**

	<b>Reclamații înregistrate în anul 2023</b>	<b>Reclamații înregistrate în anul 2024</b>	<b>Diferențe înregistrate +/-</b>
<b>Total</b>	<b>1139</b>	<b>1104</b>	<b>-35</b>



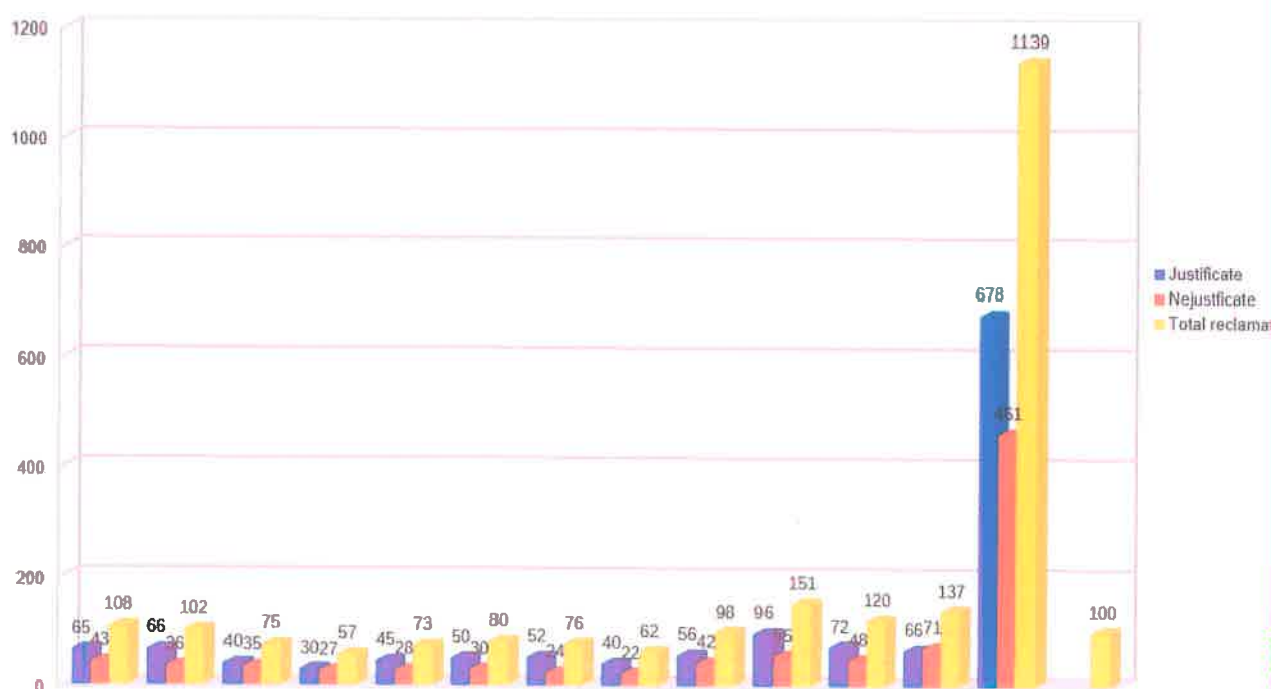
**Față de anul 2023 se înregistrează o scădere cu 35 a numărului de reclamații în anul 2024.**

Numărul de reclamații justificate din numărul total de reclamații reprezintă un indicator de performanță important, întrucât prin acesta este reflectată calitatea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare furnizat de compania noastră.

**Din cele expuse mai jos, reiese îmbunătățirea serviciilor reflectată în scăderea reclamațiilor justificate cu un procent de 2,27%**

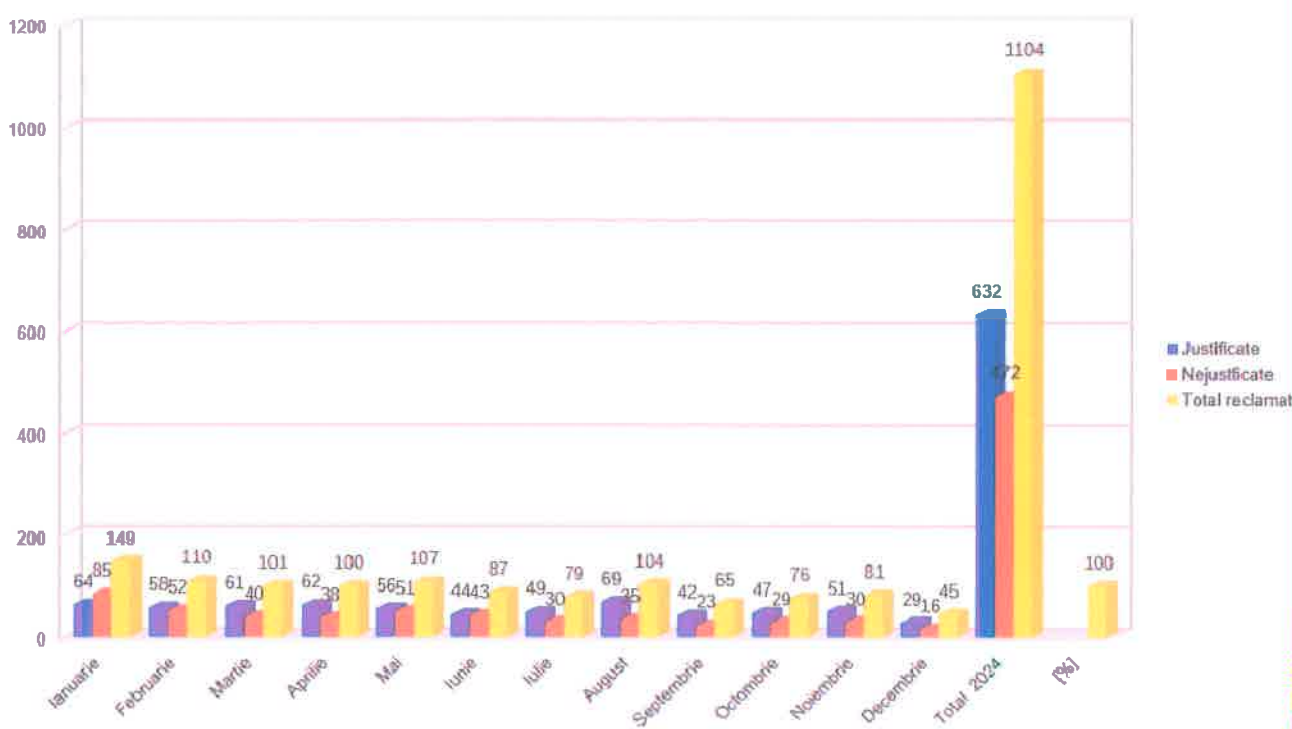
### Număr de reclamații 2023 justificate - nejustificate

	Justificate	Nejustificate	Total reclamații
<b>Total 2023</b>	678	461	1139
[%]	59,52	40,48	100



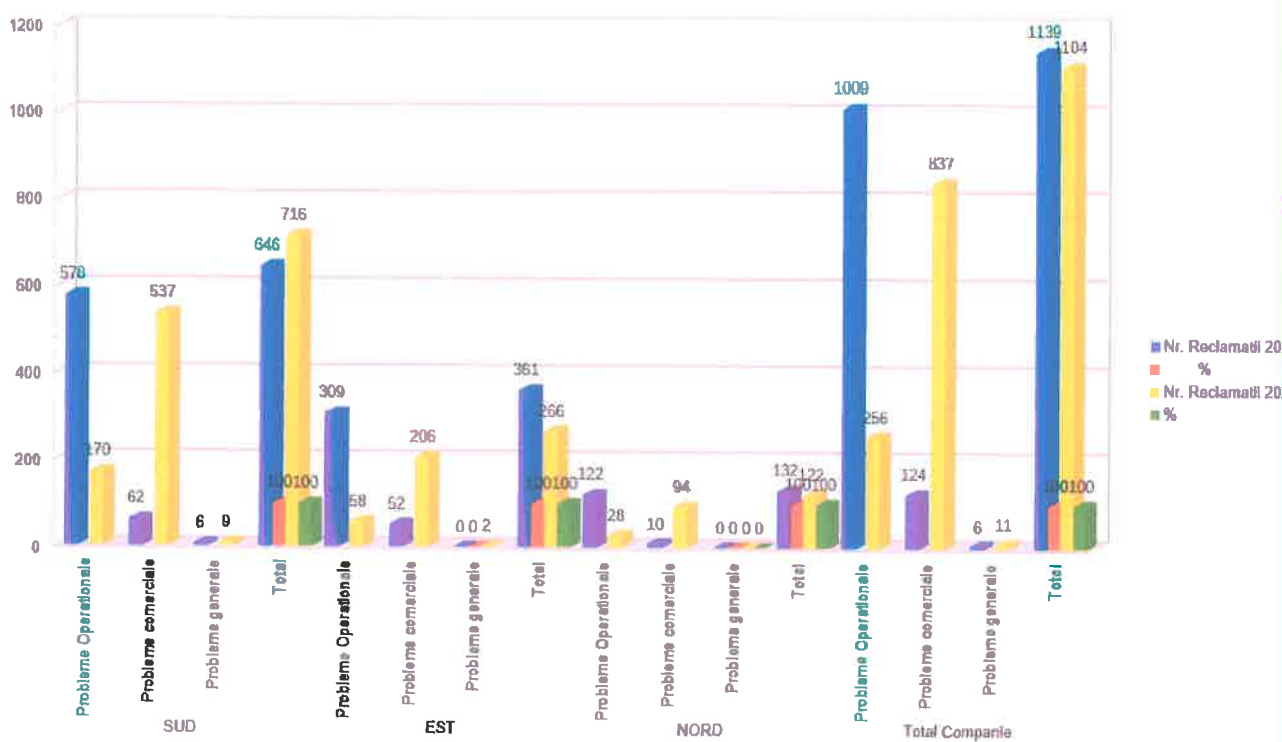
### Număr de reclamații 2024 justificate - nejustificate

	Justificate	Nejustificate	Total reclamații
<b>Total 2024</b>	632	472	1104
[%]	57,25	42,75	100



**Repartizarea pe zone si pe categorii a reclamatilor înregistrate în anul 2023 și anul  
2024:**

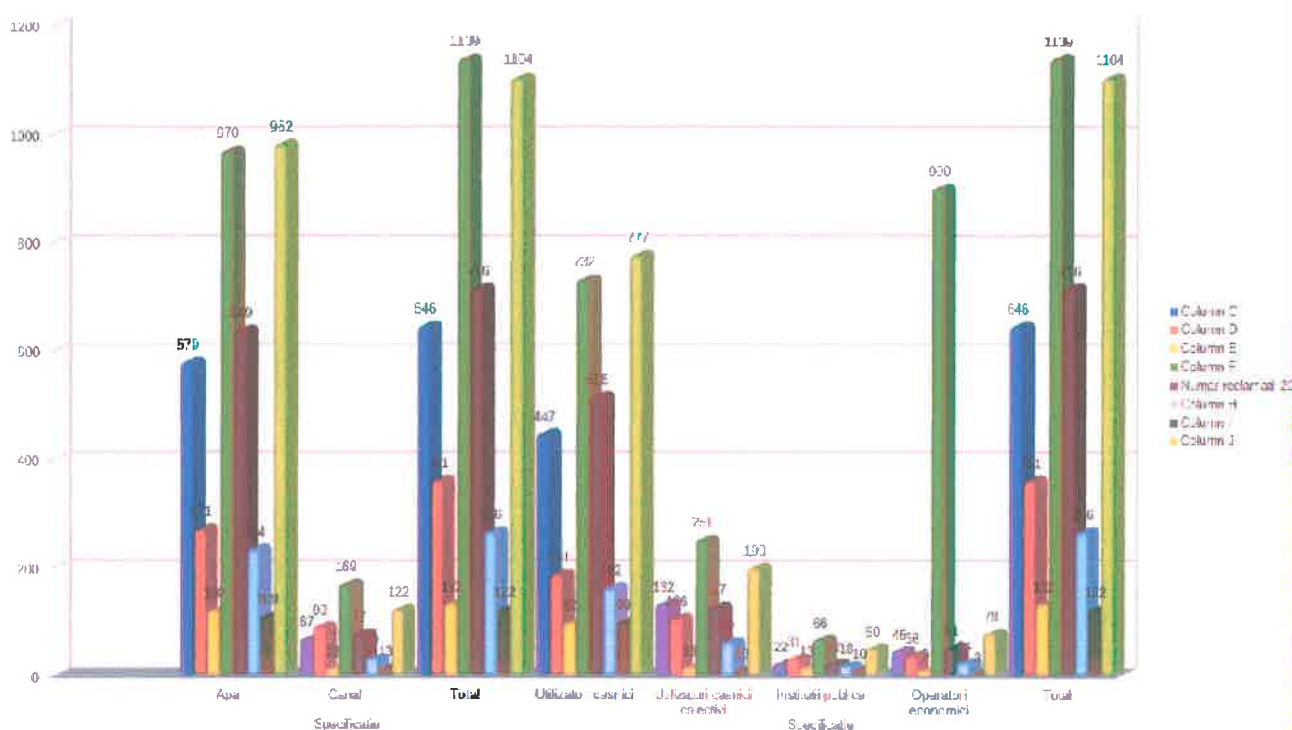
<i>Specificatie</i>		<i>Nr. Reclamații 2023</i>	<i>%</i>	<i>Nr. Reclamații 2024</i>	<i>%</i>
<b>SUD</b>	Probleme Operationale	578	89,47	170	23,74
	Probleme comerciale	62	9,60	537	75,00
	Probleme generale	6	0,93	9	1,26
	<b>Total</b>	<b>646</b>	<b>100</b>	<b>716</b>	<b>100</b>
<b>EST</b>	Probleme Operationale	309	85,60	58	21,80
	Probleme comerciale	52	14,40	206	77,44
	Probleme generale	0	0	2	0,76
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100</b>	<b>266</b>	<b>100</b>
<b>NORD</b>	Probleme Operationale	122	92,42	28	22,95
	Probleme comerciale	10	7,58	94	77,05
	Probleme generale	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	<b>122</b>	<b>100</b>
<b>Total Companie</b>	Probleme Operationale	1009	88,59	256	23,19
	Probleme comerciale	124	10,89	837	75,82
	Probleme generale	6	0,52	11	0,99
	<b>Total</b>	<b>1139</b>	<b>100</b>	<b>1104</b>	<b>100</b>



Situația reclamațiilor pe anul 2024 comparativ cu 2023 pe tipuri de servicii și pe categorii de utilizatori, pe zone:

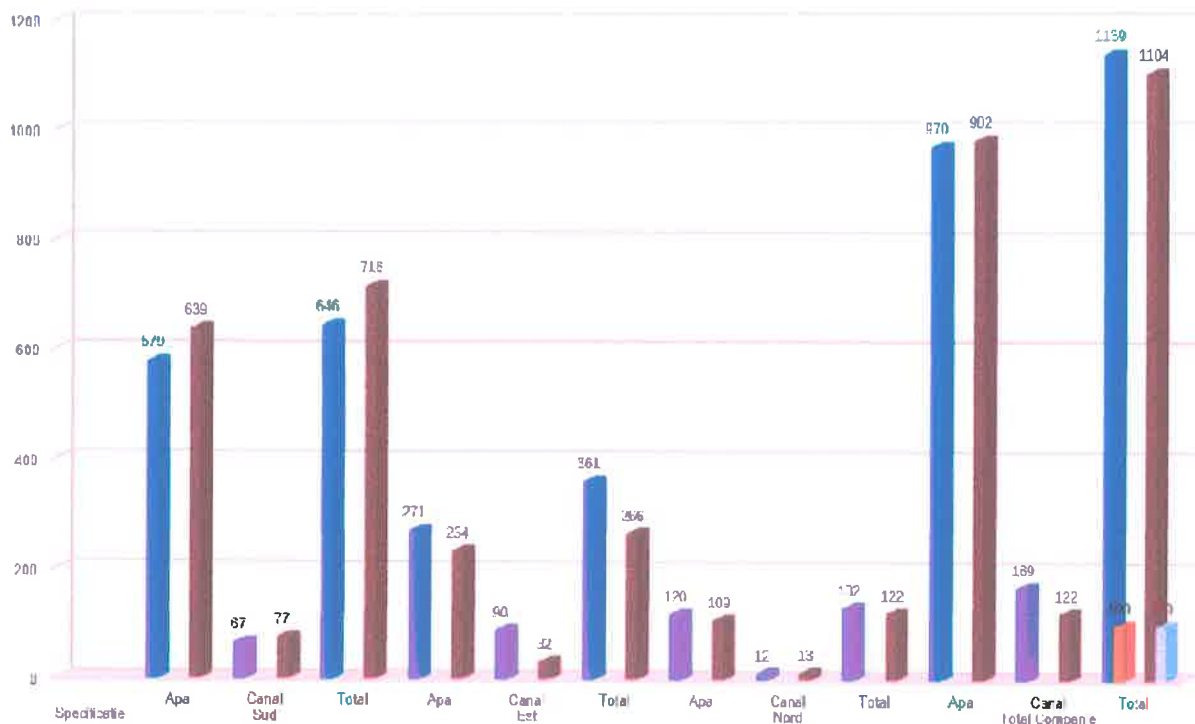
Specificație	Număr reclamații 2023				Număr reclamații 2024			
	SUD	EST	NORD	TOTAL	Zona SUD	Zona EST	Zona NORD	TOTAL
Apă	579	271	120	970	639	234	109	982
Canal	67	90	12	169	77	32	13	122
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>361</b>	<b>132</b>	<b>1139</b>	<b>716</b>	<b>266</b>	<b>122</b>	<b>1104</b>

<b>Specificație</b>	Utilizatori casnici individuali	447	188	97	732	516	162	99	777
	Utilizatori casnici colectivi	132	106	13	251	127	62	10	199
	Instituții publice	22	31	13	66	22	18	10	50
	Operatori economici	45	36	9	990	51	24	3	78
	<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>361</b>	<b>132</b>	<b>1139</b>	<b>716</b>	<b>266</b>	<b>122</b>	<b>1104</b>



Pe servicii furnizate situația pentru anul 2024 comparativ cu anul 2023 este:

2023				2024			
<i>Specificație</i>		<i>Nr reclamații</i>	<i>%</i>	<i>Specificație</i>		<i>Nr reclamații</i>	<i>%</i>
Sud	Apa	579	50,83	Sud	Apa	639	57,88
	Canal	67	5,88		Canal	77	6,97
	<b>Total</b>	<b>646</b>	<b>56,71</b>		<b>Total</b>	<b>716</b>	<b>64,85</b>
Est	Apa	271	23,80	Est	Apa	234	21,20
	Canal	90	7,90		Canal	32	2,90
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>31,70</b>		<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>24,10</b>
Nord	Apa	120	10,54	Nord	Apa	109	9,87
	Canal	12	1,05		Canal	13	1,18
	<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>11,59</b>		<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>11,05</b>
<b>Total Companie</b>	Apa	970	85,16	<b>Total Companie</b>	Apa	982	88,95
	Canal	169	14,84		Canal	122	11,05
	<b>Total</b>	<b>1139</b>	<b>100</b>		<b>Total</b>	<b>1104</b>	<b>100</b>

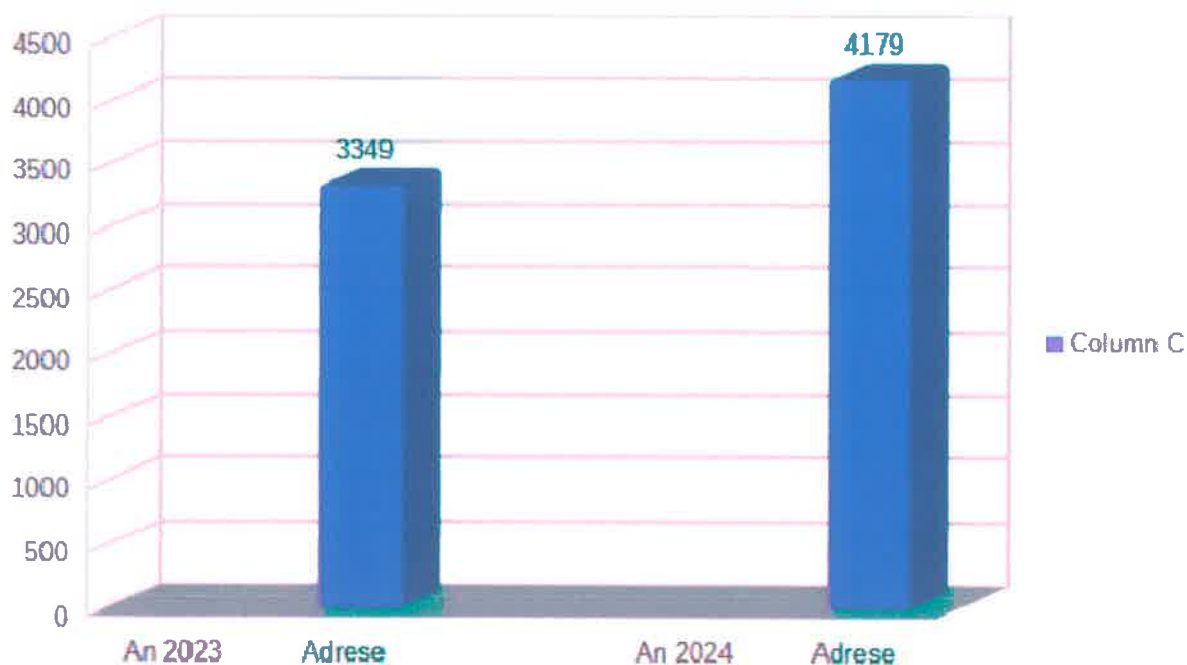


Pe lângă reclamațiile care au fost înregistrate la nivel de Companie au mai fost depuse în anul 2024 un număr de 4179 sesizări/solicitări adrese pentru diverse clarificări, în creștere față de anul 2023 când au fost înregistrate un număr de 3349 sesizări.

Aceasta denotă faptul că a crescut gradul de adresabilitate, iar clienții au căpătat încredere în ceea ce privește modalitatea de rezolvare a diverselor aspecte prezentate sau clarificări la care s-a dorit răspuns în scris.

Total adrese/solicitari, sesizari 2023 = 3349

Total adrese/ solicitari/ sesizari 2024 = 4179



La nivelul anului **2024** de la ANPC au fost direcționate către Compania Județeană APA SERV SA un număr de **27** de petiții, iar în anul 2023 un număr de **28**.

În cadrul Serviciului Relatii Clienti functioneaza la nivel de Companie și **Departamentul Call Center**.

Acest departament reprezintă sistemul informațional care oferă suportul pentru gestiunea tuturor activităților privind informațiile, registratura, urmărirea gradului de rezolvare a cererilor și problemelor utilizatorilor, respectiv a activităților care implică relații cu clienții.

Pentru a beneficia de îndrumare și asistență telefonică, clienții și potențialii clienți au posibilitatea de a apela Compania la numărul de telefon **0233233340, 074 APASERV, 075 APASERV**.

Preluarea apelurilor în Call Center, atât pe parte comercială, cât și de deranjamente se realizează la nivel regional.

Din numărul apelurilor preluate, ponderea o dețin cele având ca subiect deranjamentele care au apărut pe rețelele publice de alimentare cu apă potabilă și canalizare, urmate de clarificările cu privire la facturile emise (explicațiile privind calculul acestora, achitățile efectuate pe client, soldul existent în baza de date, tarife, etc), modalitate de

încheiere contract, emitere avize definitive și avize favorabile, întocmire proiecte, tarife, extinderi rețea de apă și de canalizare, etc), transmiterea autocitițiilor, posibilitatea de facturare a serviciului de canalizare, etc.

Preluarea deranjamentelor se realizeaza 24 din 24 de ore.

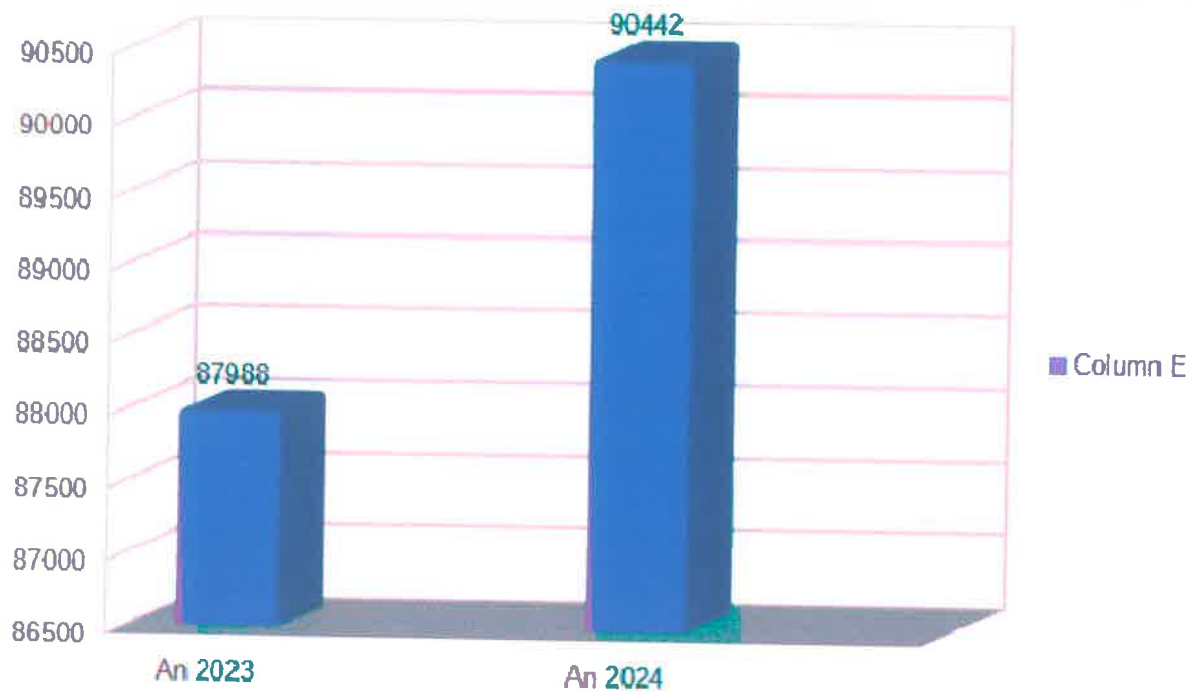
**Scopul realizării acestui dispecerat prin operatori Call Center a fost și este creșterea gradului de adresabilitate pe care îl au clienții Companiei, transparența necesară pentru un serviciu public, oferind clienților într-un mod organizat un serviciu prompt și profesionist.**

**Îmbunătățire:**

**Preluarea activității de înregistrare sesizări/deranjamente de către operatorii Call Center a condus la îmbunătățirea comunicării cu echipele de intervenție din teren, a timpilor de reacție a echipelor de intervenție în remedierea avariilor și la creșterea calității decizionale de intervenție.**

Evoluție situație **apeluri Call Center** (*comercial și deranjamente*) din perioada  
01.01.2023 - 31.12.2024

<b>Perioada</b>	<b>Total apeluri</b>
01.01.2023 - 31.12.2023	87988
01.01.2024 - 31.12.2024	90442

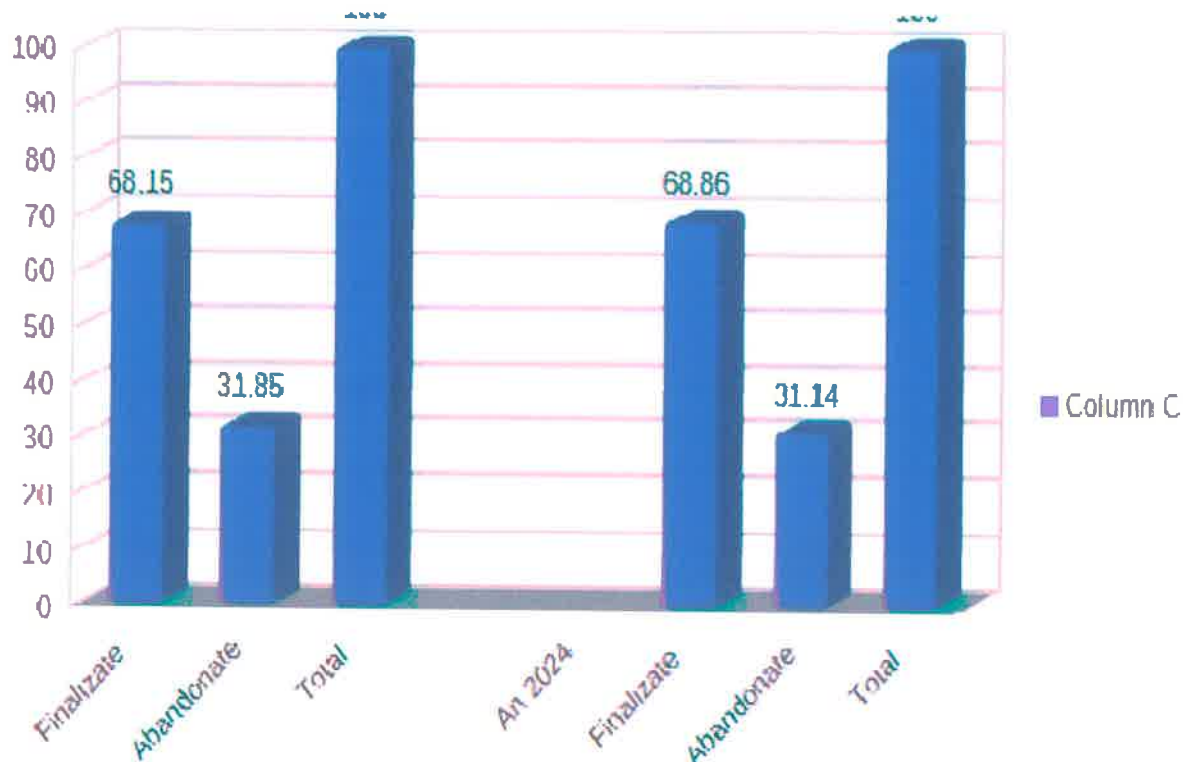


Mai jos este redată situația comparativă a apelurilor din perioada 2023-2024:

2023		2024	
Finalizate	Abandonate	Finalizate	Abandonate
59964	28024	62271	28171
87988		90442	



2023		2024	
Finalizate	Abandonate	Finalizate	Abandonate
68.15%	31,85	68,86%	31,14%
100%		100%	

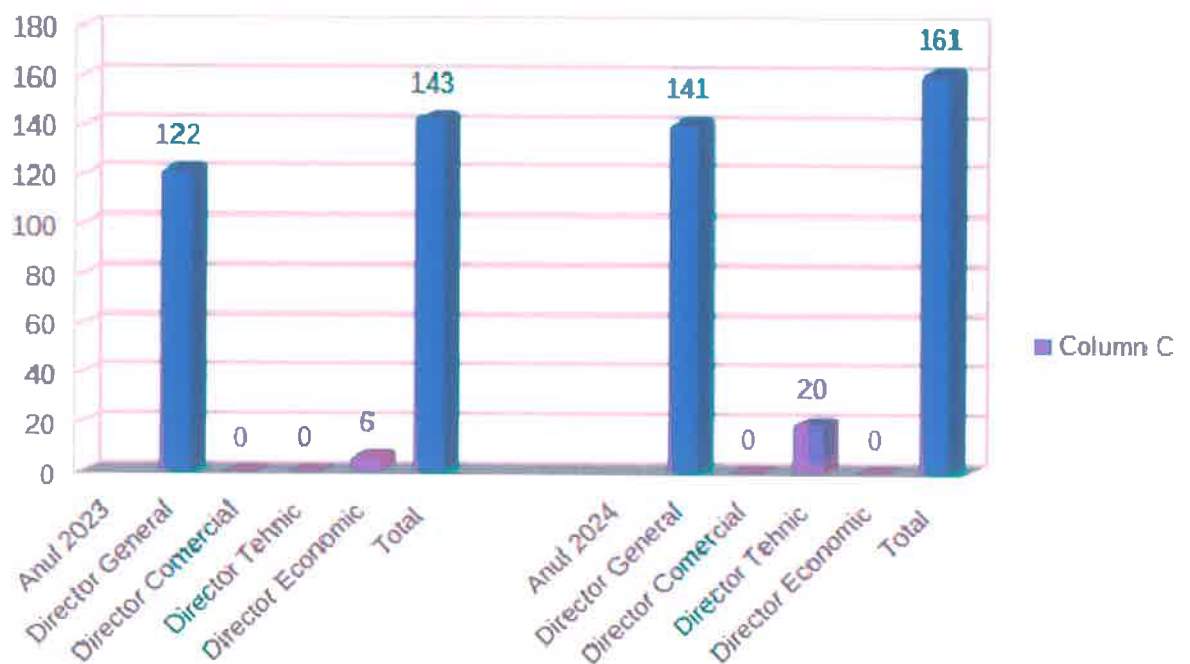


Se constată o creștere a numărului de apeluri în 2024 față de anul 2023, și reducerea procentului de apeluri nepreluate cu 0,71%, explicația fiind creșterea încrederii clienților atât pentru clarificările primite prin Serviciul Relații Clienți, cât și pentru rezolvarea neconformităților

Am apreciat și apreciem deschiderea manifestată de către utilizatori la recomandările Companiei de a folosi aplicația Portal Clienți care permite atât achitarea on-line a facturilor, cât și transmiterea autocitirilor și a eventualelor sesizări și reclamații, dar și posibilitatea de activare a transmișterii facturii în format electronic

Tot în cadrul Serviciului Relații Clienți este organizată activitatea de audiență a managementului Companiei.

AN	Director General	Director Comercial	Director Tehnic	Director Economic	TOTAL
2024	141	0	20	0	161
2023	122	0	15	6	143



În concluzie, scopul final al tuturor acțiunilor legate de activitatea de relații clienți este acela de a veni în sprijinul beneficiarilor în orice problemă legată de serviciile furnizate de către Companie și de a asigura o informare corespunzătoare.

## X. CONTORIZARE

În condițiile creșterii numărului bransamentelor în anul 2024 față de anul 2023 cu 2.02%, nivelul indicatorului stabilit pentru gradul de contorizare a apei potabile livrate populației la nivel de companie, respectiv 95%, a fost realizat, astfel:

Zona	Total bransamente 31.12.2023	Total bransamente contorizate 31.12.2023		Total bransamente la 31.12.2024	Total bransamente contorizate la 31.12.2024	
		Nr.	%		Nr.	%
Sud	22896	22801	99,59	23447	23352	99,59
Nord	10619	10581	99,64	10771	10733	99,65
Est	6324	6324	100	6413	6413	100
<b>TOTAL</b>	<b>39839</b>	<b>39706</b>	<b>99,67</b>	<b>40631</b>	<b>40498</b>	<b>99,67</b>

Luând în considerare faptul că la începutul anului 2023 existau la nivelul companiei 19.000 de contori expirați, s-a inițiat activitatea de înlocuire a acestora.

Data fiind situația financiară a companiei, s-a reușit să se înlocuiască până în acest moment 11.805 contori, urmând să se continue această activitate și în anul 2025.

---

## XI. PROMOVAREA IMAGINII COMPANIEI

Departamentul de Publicitate are ca scop asigurarea transparenței activității companiei în relația cu publicul și, mai ales, cu utilizatorii serviciilor companiei. Pe lângă comunicarea clară și promptă a informațiilor esențiale, departamentul se ocupă și de promovarea inițiativelor companiei, educarea comunității cu privire la importanța utilizării responsabile a resurselor de apă și îmbunătățirea imaginii Companiei prin diverse campanii publicitare și activități de relații publice. De asemenea, acesta monitorizează și gestionează feedback-ul din partea utilizatorilor pentru a asigura un serviciu de calitate și pentru a îmbunătăți continuu relația cu aceștia.

Activitatea departamentului de publicitate în perioada 2023-2024 a cunoscut o creștere semnificativă, atât în ceea ce privește promovarea, cât și în accentuarea transparenței privind activitățile companiei. Comunicarea cu utilizatorii a fost îmbunătățită prin diversificarea canalelor de informare, utilizarea frecventă a platformelor online și consolidarea parteneriatelor cu instituțiile media. Aceste măsuri au contribuit la o mai bună informare a consumatorilor și la creșterea gradului de încredere în serviciile oferite.

În perioada 2023-2024, s-a înregistrat o creștere semnificativă a transparenței față de utilizatorii companiei. În 2024, Compania Județeană APA SERV S.A. a extins colaborările în domeniul mass-media, incluzând două noi parteneriate pentru publicarea online a anunțurilor privind întreruperile în furnizarea apei. Astfel, informațiile vor fi distribuite și prin platformele *stripiatraneamt.ro* și *Viața Nemțeană*, asigurând o comunicare mai rapidă și eficientă către utilizatori. Colaborările cu presa sunt esențiale pentru o comunicare rapidă și eficientă cu utilizatorii, asigurând o informare promptă despre întreruperile în furnizarea apei. Mass-media permite distribuirea anunțurilor către un public mai larg, inclusiv către cei care nu urmăresc canalele oficiale ale companiei, contribuind astfel la creșterea transparenței și a încrederii. Prin informarea la timp, utilizatorii pot lua măsuri preventive, reducând astfel disconfortul și nemulțumirile. De asemenea, publicarea anunțurilor prin surse de presă consolidează imaginea companiei și demonstrează angajamentul acesteia pentru o comunicare deschisă și responsabilă.

De când compania a încheiat parteneriate cu diverse instituții media, gradul de neinformare în rândul utilizatorilor a scăzut semnificativ, contribuind la o mai bună

gestionare a situațiilor cauzate de întreruperile de apă. Prin distribuirea rapidă și eficientă a anunțurilor, s-a reușit reducerea incertitudinii și a disconfortului, oferind utilizatorilor posibilitatea de a se pregăti din timp. Această abordare nu doar că îmbunătățește relația dintre companie și consumatori, ci și consolidează încrederea în transparența și responsabilitatea serviciilor oferite.

În anul 2024 s-a înregistrat o creștere semnificativă a anunțurilor de întrerupere furnizare apă, mai ales în lunile de vară, din cauza temperaturilor ridicate, care au condus la un consum semnificativ de apă, golind sursele din rezervoarele de apă. Dacă în anul 2023 a fost un număr de 1891, în anul 2024 a fost înregistrat un număr de 2057, întreruperi/furnizare apă cu presiune redusă.

În urma acestei constatări, în anul 2024, încă din luna mai, s-a acordat o atenție deosebită comunicărilor și informărilor privind utilizarea responsabilă a apei potabile. Această măsură a fost necesară din cauza dificultăților întâmpinate în asigurarea serviciului de alimentare cu apă potabilă în anumite zone de operare ale Companiei Județene APA SERV S.A. Consumul excesiv, cauzat de utilizarea ire responsabilă a apei, a depășit capacitatea de refacere a rezervelor, ceea ce a impus necesitatea unor acțiuni de conștientizare și responsabilizare a utilizatorilor.

**Compania Județeană APA SERV S.A.**  
Postată de Mirna Iana Ornea  
25 mai

Consum de apă rațional în comunele Dobreni, Bodești și Ștefan cel Mare

Din cauza consumului mare de apă potabilă din ultimele zile, înregistrat la nivelul Comunei Bodești, Comunei Dobreni, și Comunei Ștefan cel Mare, consum ce depășește capacitatea de refacere a rezervelor de apă este posibil ca în perioada imediat următoare să existe întreruperi în furnizarea apei potabile.

Pentru asigurarea continuității serviciului public de alimentare cu apă în condiții optime Compania Județeană APA SERV S.A. atrage atenția tuturor utilizatorilor din întreaga arie de operare să folosească apa în mod responsabil doar în scopul consumului menajer și nu pentru udarea culturilor agricole, grădinilor, spălarea teraselor, curților sau a pavajelor, umplerea bazinelor/rezervoarelor de mare capacitate sau a piscinelor, în alte scopuri decât cele prevăzute în contract, deoarece sursele de apă sunt limitate.

Compania Județeană APA SERV S.A.

Postări Despre Fotografii Mai mult

Având în vedere temperaturile ridicate preconizate, factor ce favorizează creșterea consumului de apă, Compania Județeană ApaServ S.A. face apel către toți beneficiarii serviciului să folosească în mod rațional apa potabilă din rețeaua publică doar pentru consumul menajer, respectiv să nu folosească apa potabilă pentru irigații sau alte activități (umplerea piscinelor, spălarea trotuarelor/aleilor și a mașinilor etc.), astfel încât furnizarea serviciului de alimentare cu apă potabilă să se realizeze în condiții optime pentru toți beneficiarii serviciului.

Întrucât în perioada de caniculă consumul de apă crește în mod exagerat, (chiar și de trei ori media normală), din experiența de peste ani a Companiei, rezervele de apă pot scădea în mod drastic, putându-se ajunge chiar la lipsa totală a apei pentru unii utilizatori. Astfel, dacă aceste recomandări nu sunt respectate ne vedem nevoiți să acționăm în consecință și să adoptăm măsuri de raționalizare a serviciului public de alimentare cu apă pentru a putea asigura satisfacerea nevoilor tuturor consumatorilor.

Potrivit art. 4, alin (1) din Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare republicată, apa distribuită prin sistemele de alimentare este destinată satisfacerii cu prioritate a nevoilor gospodărești ale populației, ale instituțiilor publice, ale operatorilor economici și, după caz, pentru combaterea și stingerea incendiilor.

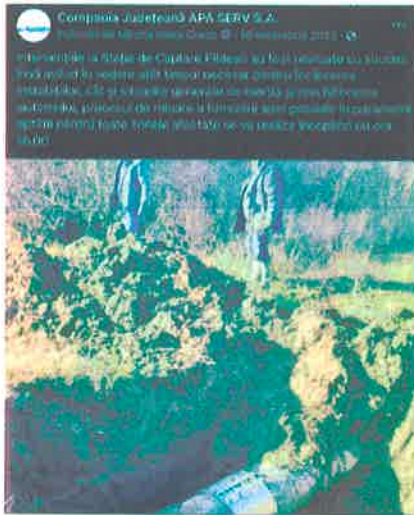
Reiterăm faptul că **apa este un bun comun și o resursă limitată care trebuie protejată și utilizată într-un mod sustenabil.**

- ! Utilizați apa în mod rațional, nu o irosiți!
- 🌍 Apa este cea mai importantă și mai prețioasă resursă!
- 💧 Apa este viață!



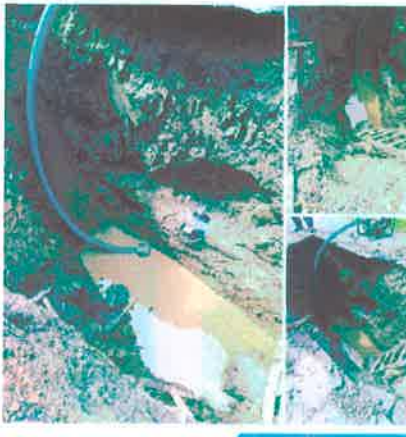
În ultima parte a anului 2023, am început să publicăm pe pagina de Facebook imagini din timpul remedierii avariilor, detaliind etapele procesului de intervenție. În 2024, ne-am propus să utilizăm tot mai frecvent această metodă de comunicare. Observăm că, datorită acestor postări, utilizatorii au devenit mai înțelegători, deoarece transparența oferită prin imagini le permite să fie la curent, în timp real, cu desfășurarea lucrărilor.





**Compania Județeană APA SERV S.A.**  
 Postată de **Mircea Iacob Dăneș**  
 20 iulie · 🌐

Informam utilizatorii străzilor afectate Hangului, Poiana Teului, Audia, Izvorul Alb și Boboteni din Municipiul Piatra Neamț, ca echipele noastre din teren lucre...



**Compania Județeană APA SERV S.A.**  
 Postată de **Mircea Iacob Dăneș**  
 16 iulie · 🌐

Având în vedere înlocuirea unor armături (vane/robineți), Compania Județeană APA SERV S.A. este pusă în situația neplăcută de a furniza apă cu presiune red...



< **Compania Județeană APA SER...** 🔍

Postări Despre Fotografii Mai mult ▾

1 aug · 🌐

Va comunicam faptul că în această săptămâna s-au identificat și remediat un număr mare de avarii pe conducta de aducțiune ce alimentează Orașul Tg. Neamț și Comunele Agapia, Balțătești, Grumăzești, Răucești și Vânători-Neamț.

Această situație a amplificat efectele secetei prelungite, conducând la imposibilitatea acumulării apei în rezervoare. Vă asigurăm că echipele ApaServ depun toate eforturile necesare pentru îmbunătățirea situației.

Vă reamintim că apa potabilă este destinată pentru uz menajer și nu poate fi folosită în alte scopuri precum cele agricole (irigații) sau gospodărești (umplerea piscinelor, udatul aleilor, spălătul mașinilor, etc.).

Reiterăm faptul că apa este un bun comun și o resursă limitată care trebuie protejată și utilizată într-un mod sustenabil!

🌐

Având în vedere complexitatea lucrărilor de execuție a cupolei conductei DN 600 din HDD D, realizate de către SC Moldcor SA în calitate de executanți și îngreunate de condițiile meteo nefavorabile, Compania Județeană APA SERV S.A. este nevoită să prelungească perioada de întrerepere a furnizării serviciului de alimentare cu apă potabilă până la data de 12.06.2024, ora 08:00, pentru toate zonele afectate din:

- Comuna Gârcina
- Comuna Grov
- Comuna Dochia
- Sat Bistrița din Comuna Alexandru cel Bun
- Municipiul Piatra Neamț

Nu este afectat Spitalul Județean Neamț și nici cartierele Mărășei, Gara Veche, 1 Mai și Speranța, Văleni, strada Trăneretului și Ștrand Piatra Neamț.

Având în vedere atât timpul necesar pentru încărcarea instalațiilor, cât și situațiile generate de inerția și reechilibrarea sistemului, procesul de reluare a furnizării apei cu presiune optimă pentru toate zonele afectate se va realiza în data de 14.06.2024 începând cu ora 12.00.



---

În ceea ce privește comunicatele de presă, față de anul 2023, anul 2024 s-a marcat ca fiind mai productiv față de anul precedent. În anul 2024 s-au transmis următoarele comunicate de presă precum:

- 1) Situația serviciului de alimentare cu apă la domiciliul unde locuiește primarul Andrei Carabelea
- 2) Situația furnizării serviciului de alimentare cu apă în contextul informațiilor apărute în mass-media
- 3) Acuzele aduse companiei privind situația apei în Piatra Neamț
- 4) Realizarea de rețele noi de alimentare cu apă și canalizare pentru strada Petru Movilă, Bd-ul Decebal, Piața M. Kogălniceanu, Bd-ul Traian din Municipiul Piatra Neamț.
- 5) Transmiterea indexului în mod eficient și ușor, Portal Clienți - o alternativă privind stocarea facturilor și a consumului realizat, Responsabilitatea civică în utilizarea corectă a rețelelor de canalizare
- 6) Convenția de facturare individuală -o soluție pentru facturarea în condominii, Lucrarile planificate Vs Avariile, Responsabilitatea civică în utilizarea corectă a rețelelor de canalizare
- 7) Factura electronică, Contoarele de branșament în perioada sezonului rece, Transmiterea indexului
- 8) Sprijin pentru pregătirea aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Neamț, în perioada 2014-2020, 320792

Unele dintre subiecte au fost reluate periodic pentru a facilita asimilarea informațiilor de către utilizatori și pentru a crește gradul de conștientizare. Prin materialele publicate și distribuite în mass-media, ne-am propus atât să simplificăm interacțiunea utilizatorilor cu compania, oferindu-le soluții moderne, precum transmiterea indexului sau utilizarea facturii electronice, cât și să aducem în atenția publicului problemele cauzate de lipsa responsabilității față de mediul înconjurător. Totodată, prin aceste inițiative, am urmărit să încurajăm un comportament mai responsabil, să promovăm utilizarea eficientă a resurselor și să consolidăm relația de încredere dintre companie și consumatori. Comunicarea constantă și transparentă ne-a ajutat să răspundem mai eficient întrebărilor și preocupărilor utilizatorilor, reducând astfel incertitudinile și îmbunătățind relația dintre companie și consumatori.

---

În anul 2024, nu a fost necesară organizarea de conferințe de presă, deoarece activitatea intensă desfășurată în mass-media a asigurat o comunicare eficientă și constantă cu publicul. Prin intermediul diverselor materiale publicate, au fost abordate subiecte de interes major pentru utilizatori, oferind transparență și claritate în privința activităților companiei. De asemenea, aparițiile Domnului Director General în emisiuni TV au avut un impact pozitiv, consolidând încrederea publicului și evidențiind angajamentul companiei față de informarea corectă și gestionarea responsabilă a resurselor. Aceste inițiative au contribuit la o mai bună înțelegere a provocărilor și soluțiilor implementate, întărind relația dintre companie și consumatori.

Atât în anul 2023, cât și în anul 2024 au fost organizate **activități educaționale** pentru elevii din județul Neamț, care au fost desfășurate în Stațiile de Captare și Epurare. Aceste activități au fost realizate pentru a înțelege în detaliu etapele procurării și distribuirii apei către utilizatorii, dar și modalitatea prin care aceasta se deversă în parametrii optimi prin emisar. Totodată, am pus accent pe protejarea resurselor de apă, a mediului înconjurător și a economisirii acestora. În urma acestor activități am primit feedback pozitiv din partea cadrelor didactice și a elevilor, deoarece au conștientizat faptul că în spatele deschiderii robinetului de apă din locuințelor acestora, există un proces complex, care implică, atât resurse materiale, cât și umane.

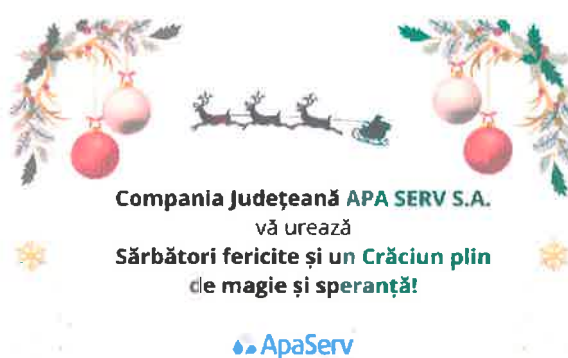
Școlile care au participat la activitățile respective în anul 2024 sunt următoarele:

- Colegiul National Ștefan cel Mare – Tg. Neamț (clasa a IV-a)
- Școala Nr. 5 (clasa pregătitoare și clasele a II-a, VI-a)
- Școala Gimnazială Nr.2 (clasele I-a)
- Școala Gimnazială Nicu Albu (clasa I)
- Școala Gimnazială Nr.3 (clasa pregătitoare)
- Colegiul Pedagogic Gheorghe Asachi
- Colegiul Tehnic Ion Creangă - Tg Neamț (clasele VII, IX, XI, XII)
- Colegiul Tehnic Forestier
- Școala Gimnazială Nr. 2 (2 clase)
- Cercul pedagogic al profesorilor de chimie





Atât în anul 2023, cât și în anul 2024, Compania a marcat sărbători importante precum Crăciunul, Paștele, Ziua Mondială a Apei (22 martie), Ziua Internațională a Femeii (8 martie) și Mărțișorul (1 martie), Ziua Națională a României (1 decembrie) prin mesaje dedicate, publicate atât pe pagina oficială de Facebook, cât și în mass-media. Aceste comunicări nu doar că au transmis urări și aprecieri, dar au contribuit și la consolidarea relației cu utilizatorii, evidențiind implicarea companiei în viața comunității. Prin astfel de inițiative, ne dorim să menținem o legătură apropiată cu publicul, să promovăm valorile solidarității și să demonstrăm că suntem mai mult decât un furnizor de servicii, ci și un partener de încredere pentru întreaga comunitate.



---

În concluzie, anul 2024 a reprezentat o perioadă de intensificare a activităților de publicitate și comunicare, marcând o creștere semnificativă a transparenței și a interacțiunii cu utilizatorii. Prin diversificarea canalelor de informare, consolidarea parteneriatelor cu mass-media și utilizarea constantă a platformelor online, compania a reușit să îmbunătățească fluxul de informații și să crească gradul de conștientizare în rândul consumatorilor. Totodată, prezența activă în emisiuni TV și inițiativele de sensibilizare privind utilizarea responsabilă a apei au avut un impact pozitiv asupra percepției publicului. Toate aceste demersuri au contribuit la consolidarea relației cu utilizatorii și la promovarea unui dialog deschis, demonstrând că anul 2024 a fost unul dintre cei mai activi și eficienți ani din punct de vedere al publicității și al comunicării instituționale.

## XII. RESURSE UMANE/SALARIZARE/SSM

### 1. EVOLUȚIA NUMĂRULUI DE PERSONAL 2023 - 2024

Anul	Zona operațională	Activitatea		Personal indirect	Personal administrativ (TESA)	Total
		Apa	Canal			
2024	SUD	76	52	86	94	308
2023		73	51	85	98	307
2024	EST	9	7	11	7	34
2023		55	37	28	13	133
2024	NORD	37	20	15	15	87
2023		33	18	16	13	80
2024	<b>TOTAL</b>	122	79	112	116	429
2023	<b>TOTAL</b>	161	106	129	124	520

După cum se poate observa numărul de salariați a scăzut în anul 2024 cu 91, față de anul 2023, în principal datorită restrângerii ariei de operare pe zona Est, urmare a ieșirii Municipiului Roman din A.D.I. Aqua Neamț.

### 2. EVOLUȚIA SALARIILOR ȘI A BENEFICIILOR ÎN ANUL 2024

În anul 2024 au fost acordate majorări salariale, conform reglementărilor în vigoare, în sumă de 10.850 lei. Menționăm faptul că în anul 2024 au fost acordate toate beneficiile

---

prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă în vigoare, prin acestea înțelegând: primele de Paște și Crăciun, prima lucrătorului, bonuri de masă, vouchere de vacanță, ajutoare sociale, decontări analize medicale, etc.

### 3. CONTRACTUL COLECTIV DE MUNCĂ

Având în vedere prevederile cuprinse în proiectul la HG nr. 1506 din 27 noiembrie 2024 pentru stabilirea salariului de bază minim brut pe țară garantat în plată, conform căruia salariul minim brut pe țară garantat de la 1 ianuarie 2025 a crescut de la 3700 lei la 4.050 de lei brut lunar.

Ținând cont de prevederile art. 58, alin. (3), din Contractul Colectiv de Muncă în vigoare, conform căruia “Nivelurile salariale minime se stabilesc prin prezentul contract colectiv de muncă, cu respectarea dispozițiilor privind salariul de bază minim brut pe țară garantat în plată”, ceea ce impunea demararea negocierii colective în vederea încheierii unui nou act adițional la Contractul Colectiv de Muncă pe unitate în vigoare;

În baza prevederilor art. 107 din Legea nr. 367/2022, din 19 decembrie 2022 privind dialogul social, conducerea executivă a Companiei Județene Apa Serv S.A. a inițiat, în data de 20.11.2024, negocierea colectivă în vederea încheierii Actului adițional nr. 5 la Contractul Colectiv de Muncă nr. 91/28.06.2022 valabil până în data de 27.06.2025, prin prelungirea cu 12 luni prin actul adițional nr. 4 la Contract din data de 20.06.2024.

Prima ședință de negociere a fost stabilită în data de 16.12.2024, ora 10.00, la sediul Companiei Județene Apa Serv S.A. din str. Lt. Drăghiescu nr. 20, Piatra Neamț (sala de sedințe aflată în curtea interioară a sediului), la care au participat reprezentanții Angajatorului, pe de o parte, și pe de altă parte, au participat, din partea angajaților, împuterniciții Sindicatului Apa Serv Neamț care deține calitatea de sindicat reprezentativ. Precizăm că, cealaltă organizație sindicală din Companie, Sindicatul Epcan Neamt, nu a transmis un răspuns în termen la invitația Angajatorului de negociere colectivă, ceea ce reprezintă un refuz de participare la negocieri, conform prevederilor art. 107, alin. (4), teza a doua din Legea Nr. 367/2022 privind dialogul social.

Având în vedere prevederile art. XL din Ordonanța de Urgență Nr. 156/2024 din 30 decembrie 2024 privind unele măsuri fiscal-bugetare în domeniul cheltuielilor publice pentru fundamentarea bugetului general consolidat pe anul 2025, s-a procedat la suspendarea

negocierilor colective inițiate prin Adresa nr. 24771/20.11.2024, până la aprobarea Bugetului de venituri și cheltuieli al Companiei.

Însă, ținând cont de faptul că reluarea procedurii de negociere colectivă a Actului adițional nr. 5 la Contract Colectiv de Muncă se suprapune peste perioada de negociere a noului Contract Colectiv de Muncă pe unitate care expiră în data de 27.06.2025, coroborat cu prevederile art. 97, alin. (3) din Legea nr. 367/2022, din 19 decembrie 2022 privind dialogul social, care stipulează că inițiatorul negocierii colective, poate face acest demers cu cel puțin 60 de zile calendaristice înaintea expirării contractelor colective de muncă, precum și faptul că această negociere nu a produs efecte, considerăm că negocierea actului adițional nu și-a produs efecte și a rămas fără obiect. În consecință, s-a demarat procedura de negociere colectivă în vederea încheierii Contractul Colectiv de Muncă pe unitate pentru perioada 28.06.2025 - 27.06.2027, luând în considerare aprobarea BVC 2025.

#### 4. CONTROL ITM

În anul 2024 Compania a avut un control tematic de la ITM Neamț, fiind încheiat Proces verbal de control seria NT nr.58529 din 18.09.2024 .

În urma controlului efectuat, inspectorii de muncă au constatat că, Compania :

- nu a îndeplinit Măsura nr.1 - dispusă prin Anexa la Procesul verbal de control nr. 55031/26.05.2023, respectiv Compania nu respecta dispozițiile legale referitoare la obligația de a acorda un repaus zilnic de 24 de ore după o durată zilnică a timpului de muncă de 12 ore, contrar dispozițiilor art.115 alin.2 din Legea nr.53/2003- Codul Muncii, republicată.
- Nu a îndeplinit Măsura nr.2 - dispusă prin Anexa la Procesul verbal de control nr. 55031/26.05.2023, respectiv Compania nu respectă dispozițiile legale referitoare la obligația de a acorda salariaților repausul săptămânal de minim 48 ore consecutive, contrar prevederilor art.137, alin.(1) din Legea nr.53/2003 - Codul muncii, republicată.
- Pentru încălcarea dispozițiilor art.19, lit (i) din Legea nr.108/1999 republicată, Compania a fost sancționată cu Avertisment conform prevederilor art.23, alin.(1) lit.b) din Legea nr. 108/1999 , coroborate cu cele ale art.5 alin.(2) lit.a) si art.7 din OG nr.2/2001, republicată .

---

Luând în considerare aspectele constatate din luna mai 2023, aici referindu-ne la nerespectarea duratei de muncă și a repausului săptămânal, am analizat situația și am constat următoarele:

- șefii compartimentelor/serviciilor nu cunoșteau prevederile legale incidente și nici modalitatea de a întocmi corect un grafic și un pontaj;
- există situații excepționale în care, din cauza lipsei de personal, cauzată și de prevederile legale (respectiv Legea 296/2023) Compania nu are un număr suficient de angajați în așa fel încât să fie respectate prevederile legale.

În urma ședințelor efectuate cu șefii serviciilor/de activități, consemnate prin procese verbale, aceștia au fost instruiți cu privire la modul de întocmire a graficelor/pontajelor cu respectarea prevederilor legale și am inițiat investiții în automatizare în vederea respectării acestora.

## 5. SECURITATEA ȘI SĂNĂTATEA ÎN MUNCĂ

Activitatea de prevenire și protecție desfășurată în cadrul Companiei a avut următoarele obiective de urmărit:

- ✓ eliminarea pericolelor/ riscurilor sau reducerea consecințelor potențiale la sursă;
- ✓ eliminarea sau modificarea împrejurărilor favorizante în vederea scăderii probabilității de producere a accidentelor;
- ✓ prevederea de măsuri și mijloace adecvate pentru a face față situațiilor de urgență.

Pentru obținerea unei eficiențe cât mai mari a acțiunii preventive s-au avut în vedere următoarele obiective:

- ✓ îndrumarea personalului cu atribuțiuni în domeniul prevenirii și protecției, din punct de vedere metodologic, în vederea realizării activităților de prevenire și protecție în domeniul securității și sănătății în muncă;
- ✓ conștientizarea personalului implicat în domeniul securității și sănătății în muncă;
- ✓ dezvoltarea activității de prevenire a accidentelor de muncă și bolilor profesionale prin formarea unei culturi de prevenire a riscurilor profesionale și combinarea eficientă a elementelor teoretice cu cele practice;

- ✓ sensibilizarea lucrătorilor, membrilor comitetelor de securitate și sănătate în muncă, responsabililor cu securitatea și sănătatea în munca din societate , medicilor de medicina muncii, la promovarea culturii de prevenire a riscurilor și a bunelor practici;
- ✓ stimularea activității de prevenire a accidentelor de muncă și bolilor profesionale;
- ✓ sprijinirea activității de prevenire a personalului cu atribuțiuni în domeniul prevenirii și protecției, în vederea creșterii performanțelor acestora în îndeplinirea măsurilor de prevenire a accidentelor de muncă și bolilor profesionale;

Neconformitățile constatate pe teren (la locurile de muncă) de către serviciul de prevenire și protecție au fost comunicate, în timpul constatării, personalului cu răspundere în acest domeniu, iar o parte din aceste neconformități au fost eliminate (rezolvate) pe loc sau în termenele stabilite de comun acord.

### **Principalele obiective realizate în anul 2024:**

În ceea ce privește elaborarea de instrucțiuni proprii pentru completarea și/sau aplicarea reglementărilor de securitate și sănătate în muncă, ținând seama de particularitățile activităților și ale unității/întreprinderii, precum și ale locurilor de muncă / posturilor de lucru ( în conformitate cu prevederile din art.15.alin.(1).3. din H.G. nr. 1.425 din 11 octombrie 2006 , serviciul de prevenire și protecție a elaborat tematicile de instruire ale lucrătorilor pentru fiecare loc de muncă /post de muncă, care cuprinde întreaga activitate.

Pe baza acestor tematici s-au actualizat de către specialiști( inginer de specialitate, lucrător desemnat SSM) următoarele documente:

- Procedura de lucru care să cuprindă etapele ce trebuie parcurse, respectiv modalitățile de realizare ale lucrării.
- Procedura de lucru privind modul de intervenție în cazul situațiilor neprevăzute ce pot apărea în timpul desfășurării activității.
- Instrucțiune proprie de securitate și sănătate în muncă pentru realizarea lucrării, în condiții de siguranță pentru lucrători.

De asemenea s-a procedat la stabilirea atribuțiunilor în domeniul securității și sănătății în munca ce revin lucrătorilor, corespunzător funcțiilor exercitate, care se consemnează în fișa postului, în baza deciziei emisă de către angajator, conform prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006, actualizată.

În ceea ce privește evidența zonelor cu risc ridicat și specific (în conformitate cu prevederile din art.13.lit.k din H.G. nr. 1.425 din 11 octombrie 2006, în urma evaluării riscurilor s-au stabilit zonele cu risc ridicat și specific precum și măsurile în vederea diminuării riscurilor de accidentare și / sau îmbolnăvire profesională.

Important de precizat este și faptul că, în cursul anului 2024, în vederea respectării prevederilor legale, s-au asigurat angajaților următoarele:

<b>Echipamente Individuale de Protecție</b>	<b>Materiale igienico-sanitare și alimentație de protecție</b>
224.461,56 lei	Materiale igienico sanitiare - 77.193,54 lei
	Alimentatie de protectie - 85.473 lei

Trebuie să precizăm și faptul că în anul 2024 a fost încheiat Procesul verbal de cercetare eveniment nr. 16377/ISASSM/28.11.2024 produs în data de 04.11.2024, a cărui victimă a fost un angajat cu contract individual de muncă la S.C. DZC CONSTRUCT S.R.L., iar în cadrul acestuia s-au dispus atât măsuri cât și sancțiune contravențională(4000 lei).

Menționăm faptul că Apa Serv a dus la îndeplinire toate măsurile dispuse în cadrul actului emis de reprezentanții ITM.

---

### **XIII. ACTIVITATEA DE MANAGEMENT INTEGRAT**

#### **1. Autorizații de gospodărire a apelor, Mediu, DSP**

La preluarea mandatului în anul 2023, din cele 27 de sisteme erau autorizate din toate punctele de vedere doar 4 sisteme. Autorizațiile celor 4 sisteme urmau să expire și acestea în cursul anului 2024.

Prin activitatea depusă de către acest Serviciu, pe parcursul anului 2024 s-au obținut 25 de autorizații, astfel:

- 25 autorizații de gospodărire a apelor;
- 24 autorizații de mediu;
- 26 autorizații și vize anuale DSP.

La momentul actual există autorizații pentru 26 de sisteme, singurul sistem care nu deține este sistemul Bârgăoani, sistem preluat de Companie în anul 2022 și care nu se poate autoriza întrucât nu sunt îndepliniți (chiar din anul 2022) indicatorii fizico-chimici ai apei captate.

Trebuie să arătăm și faptul că nu au fost realizate raportările anuale cu privire la deșeuri, emisii, depășiri, etc. la APM și SGA din anul 2020 până în anul 2023, fiind încălcate prevederile legale incidente.

În anul 2024, dat fiind faptul că s-au obținut autorizații de mediu, Compania s-a înregistrat pe platforma de raportare a Agenției Pentru Protecția Mediului-SIM. În cadrul acestei platforme se raportează cantitățile de deșuri generate în activitate, pe coduri de deșuri și puncte de lucru, așa cum este menționat în legislația aplicabilă.

Totodată, Compania s-a înregistrat pe platforma rowater și monwater a Sistemului de Gospodărire a Apelor în cadrul cărora s-au raportat emisiile de la stațiile de epurare și centrale termice din dotare.

Așadar, la nivelul anului 2024 s-au întocmit raportările conform prevederilor legale în vigoare.

În vederea eliminării deșeurilor generate în activitatea companiei și luând în considerare prevederile legale, în anul 2024 s-au încheiat 15 contracte având ca obiect

---

colectarea și eliminarea deșeurilor. Trebuie să subliniem și faptul că în anul 2024 s-au realizat studii pedologice în vederea obținerii permiselor de utilizare nămol în agriculturi.

Urmare a acestora, am obținut două permise de valorificare a nămolului produs în stațiile de epurare Podoleni și Piatra Neamț. Am eliminat astfel nămolul de pe platformele din stațiile de epurare Podoleni și parțial din Piatra Neamț. În anul 2024 au fost întocmite cinci note de constatare de către reprezentanții Gărzii de Mediu, fiind dispuse măsuri și o sancțiune contravențională (15.000 lei). Măsurile dispuse au vizat:

- efectuarea de măsuri privind mirosul generat de activitatea specifică a stației de epurare ape uzate SEAU Piatra Neamț, cu laborator acreditat RENAR ;
- eliminarea/valorificarea nămolului existent pe ansamblul stației de epurare ape uzate Piatra Neamț, în vederea reducerii cantitative - începând cu 13.06.2024;
- luarea tuturor măsurilor care se impun, cu caracter tehnic, administrativ și organizatoric, pentru evitarea incidentelor care duc la evacuarea directă a apelor uzate fecaloid menajere din SEAU Piatra Neamț - Permanent.

Facem mențiunea că s-au îndeplinit măsurile dispuse, fiind întocmite analize specifice ale mirosurilor, obținerea permiselor de aplicare a nămolului în agricultură.

Se observă faptul că, spre deosebire de anul 2023 când am avut controale de la GNM și au fost aplicate sancțiuni contravenționale în cuantm de 140.000 lei, motivat de faptul că nu existau autorizații de funcționare pentru punctele de lucruri, în anul 2024 au fost stabilite sancțiuni în cuantum de 15.000 lei și acest lucru din cauza disfuncționalității SEAU Piatra Nemat, stație care are nevoie de investiții majore, mult peste posibilitățile financiare ale companiei.

În vederea obținerii autorizațiilor de gospodărire a apelor reprezentanții ABAS au efectuat 12 vizite în teren, întocmind 12 procese verbale de constatare, fără aplicarea unor sancțiuni.

Reprezentanții DSP au verificat și ei activitatea Companiei în anul 2024, fiind întocmite două procese verbale prin care au fost stabilite măsuri, fără a fi aplicate contravenții. Printre măsurile dispuse s-au enumerat și reparații/reabilitări și igienizări ale unor spații din stațiile de captare și epurare ape uzate. În măsura posibilităților financiare ale Companiei aceste investiții se vor realiza.

În cadrul serviciului de management integrat se realizează și procedurile de lucru ale companiei. Dacă la nivelul anilor 2022-2023, din cele 110 de proceduri, s-au revizuit doar 18

---

proceduri, în anul 2024 s-au revizuit 78 de proceduri. În acest moment mai există în lucru 18 de proceduri din cadrul companiei.

Conform prevederilor OMS nr 2721/2022 și MMAP 2551/2022 companiile care au în administrare sisteme de alimentare cu apă trebuie să întocmească Planuri de siguranță a apei. La nivelul anului 2023 nu existau aceste planuri. În cursul anului 2024 s-au întocmit 19 PLANURI DE SIGURANȚĂ A APEI pentru 19 sisteme de alimentare cu apă din cadrul companiei. În anul 2024 s-a realizat și Planul de prevenire și reducere a cantităților de deșeuri, obligatoriu potrivit OUG 92/2021. În anul 2024 s-au obținut recertificări pentru standardele:

- standardul Managementul Calității-ISO 9001
- standardul Managementului de Mediu- ISO 14001
- standardul Managementului Securității și Sănătății în Muncă-ISO 45001.

#### **XIV. ACTIVITATEA JURIDICĂ**

Compania are pe rolul diferitelor instanțe de judecată, în calitate de reclamant sau pârât, dosare aflate în diferite stadii procedurale, după cum urmează:

- litigii de muncă 10 dosare;
- litigii comerciale 51 dosare;
- litigii privind contestare amenzi 2 dosare;
- litigii cu Curtea de Conturi împotriva deciziei 24/2022 și 4 dosare cu UAT-urile pentru recuperare contravaloare reevaluare bunuri retur)
- 536 de dosare de executare silită
- 17 dosare de faliment, insolvență
- 8 plângeri penale privind infracțiuni de furt de apă.

Reprezentarea în instanță se face prin intermediul a două case/cabinete individuale de avocatură, respectiv prin intermediul juriștilor angajați la Apa Serv SA. Prin Hotărârea nr.122/2024 Consiliul Județean Neamț aprobă contractarea serviciilor de asistență și reprezentare legală, în condițiile aplicabile din punct de vedere legislativ.

---

Detaliem mai jos principalele dosare:

- DS NR. 227/103/2022, pârât Tahal Consulting Engineering LTD&Rom Capital Invest S.A-Fond- pretenții în valoare de 9 137433,2 lei. Tribunalul Neamț a respins cererea formulată de către Companie. Instanța a respins recursul ca nefondat în anul 2025. Obligă Compania la plata către intimata Romcapital Invest S.A. la plata sumei de 14806,58 Ron, reprezentând cheltuieli de judecată. Hotărâre definitivă, necomunicată. Pentru creanța respectivă este evidențiată ajustare pentru depreciere integral.
- DS. NR. 1370/103/2020, parat ADI AQUA NEAMT: Prin cererea de chemare în judecată Compania a solicitat instanței să dispună obligarea pârâtei la suma de 679,082,43 lei aferentă facturii NTAPAO NR. 18003743/5.11.2018, precum și dobânda legală aferentă calculată de la data scadenței facturii și până la data plății. Prin sentința civilă cu nr.301/2023 instanța respinge cererea companiei. Compania a depus cerere de recurs și instanța a admis. Suma a fost parțial recuperată la data depunerii situațiilor financiare.
- DS. NR.1252/103/2023: obiectul dosarului reprezintă litigii cu Curtea de Conturi potrivit Legii nr. 94/2022 (Decizia 24/2022) - Prin Hotărârea 831/2024 instanța a respins ca neîntemeiată excepția inadmisibilității cererii, invocată de pârâtă. Admite în parte contestația formulată de reclamanta Companie în contradictoriu cu pârâta Curtea de Conturi a României - Camera de Conturi Neamț și, în consecință, anulează în parte decizia nr. 24 din 15.09.2022 emisă de Camera de Conturi Neamț. Cu drept de recurs la Curtea de Apel Bacău, în termen de 15 zile de la comunicare.
- DS. NR. 4504/291/2021, pârâta: GARDA NAȚIONALĂ DE MEDIU- Prin plângerea contravențională înregistrată la data de 27.08.2021, Apa Serv a solicitat Judecătoriei Roman anularea PV Seria GNM nr. 07516/10.08.2021 emis de GNM prin care societatea a fost amendată cu suma de 100.000 de lei. Prin Hotărârea nr. 2571/2003 instanța a respins plângerea formulată de către Companie ca fiind neîntemeiată. Prin Hotărârea 1518/2024 instanța a respins apelul declarat de Companie.
- DS. NR. 655/103/2019, pârât DUGHIR IONUȚ CĂTĂLIN: Prin Hotărârea 125/2024 instanța obligă pârâtul să achite reclamantei suma de 134.939 lei cu titlu de cheltuieli de judecată achitate de reclamantă și suma de 156.195,53 lei dobânzi aferente drepturilor salariale la care a fost obligată reclamanta să le achite angajaților săi calculate până la data de 08.02.2017. Prin hotărârea 108/20.01.2025 ICCJ a respins ca nefondat recursul

---

formulat de pârâtul Dughir Ionuț împotriva deciziei 125/2024 și a încheierii din 12.09.2023 pronunțată de Curtea de Apel Bacău Secția a II a civilă de contencios și fiscal în dosarul 655/103/2019. Sentință definitivă, sume parțial recuperate de Companie în 2025.

- DS. NR.713/32/2022, pârât ADI AQUA NEAMT: pretenții în valoare de 5.260.146 lei. Prin Hotărârea 800/12.2023 instanța respinge ca nefondat recursul Companiei. Hotărârea nu a fost comunicată până la această dată. Sunt constituite ajustări pentru depreciere creanțe integral.
- DS. NR. 656/103/2024, obiect: anulare act administrativ emis de UAT ROMAN, respectiv HCL 302/18.12.2023. Instanța a dispus prin Hotărârea 39/2025 respingerea acțiunilor conexe formulate de Companie și ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ „AQUA NEAMT” în contradictoriu cu pârâții CONSILIUL LOCAL AL MUN.ROMAN și MUNICIPIUL ROMAN.Cu drept de recurs în termen de 15 zile de la comunicare.

## **XV. ACHIZIȚII/APROVIZIONARE**

Luând în considerare obiectivele asumate de Companie, aceasta achiziționează lucrări, servicii, produse cu respectare principiilor statuate de prevederile Legii 99/2016, respectiv:

- ✓ nediscriminarea;
- ✓ tratamentul egal;
- ✓ recunoașterea reciprocă;
- ✓ transparența;
- ✓ proporționalitatea;
- ✓ asumarea răspunderii.

Totodată, în desfășurarea procedurilor de achiziții, Compania urmărește cel mai bun raport calitate/preț.

Compania are și Instrucțiuni de Lucru precum și Proceduri de lucru privind activitatea serviciului achiziție-aprovizionare.

## **XVI. IMPLEMENTAREA PROIECTELOR CU FONDURI EUROPENE**

### **A) Cu privire la Contractul de finanțare aferent “Proiectului Regional de dezvoltare a infrastructurii de apa și apă uzată din județul Neamt în perioada 2021-2027”:**

În vederea implementării acestui proiect, dat fiind faptul că perioada de implementare pentru POIM s-a finalizat în data de 31.12.2023 și luând în considerare faptul că a fost aprobat noul Ghid aferent Proiectului Dezvoltare Durabilă în data de 18.03.2024, este necesară o optimizare a vechiului proiect în acord cu noile prevederi legale. Astfel, Compania, ca de altfel toți operatorii regionali, indiferent dacă au deja în implementare contracte din POIM, trebuie să reia proiectul pe noile coordonate impuse de Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene.

Pentru a realiza această optimizare, am inițiat o procedură de licitație în vederea contractării serviciilor unui consultant. Procedura a fost atribuită consultantului Aparo Consult, fiind încheiat contractul nr. 13205/26.06.2024. Consultantul a demarat optimizarea în cel mai scurt timp, dat fiind și faptul că am prevăzut cheltuiala în Planul Anual de Achiziții Sectoriale, termenul de execuție estimat este de două luni. La data de 02.07.2024 consultantul a depus, prin procesul verbal nr. 13550 Actualizarea Studiului de Fezabilitate în corelare cu cerințele ghidului solicitantului PDD. Compania, prin adresa nr.13599 din 02.07.2024 a depus Studiul de fezabilitate revizuit la Ministerul investițiilor și Proiectelor Europene, fiind înregistrat cu numărul 19134/02.07.2024.

În data de 08.08.2024, Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene a transmis adresa nr. 34973, înregistrată la companie sub numărul 16622/09.08.2024, prin care informează atât compania cât și ADI AQUA Neamț, UAT Roman și Apa Vital despre faptul că, urmare a preluării în operare a serviciului public aferent UAT Roman, studiul depus va trebui modificat, în sensul că vor trebui eliminate investițiile din Roman.

Prin urmare, s-au semnat contracte de prestări servicii ce vizează modificarea studiului de fezabilitate, a analizei cost beneficiu, a evaluării asupra mediului în vederea modificării studiului de fezabilitate conform cerințelor MIPE. În data de 06.09.2024, prin adresa nr. 49639 a fost depus la MIPE Studiul de Fezabilitate modificat. Studiul a fost

---

transmis experților BEI în vederea evaluării. Experții BEI, în data de 04.10.2024, au transmis primele observații la Studiul de Fezabilitate depus.

În vederea formulării răspunsului, reprezentanții companiei, ai MIPE și experții BEI s-au întâlnit în data de 25.10.2024 la sediul ministerului. După această întâlnire, Compania a formulat răspunsurile solicitate, s-a întocmit ACB dar și procedura de mediu, toate acestea fiind depuse la MIPE în data de 12.11.2024 prin adresa 23340, înregistrată la MIPE sub nr. 81416.

După o nouă serie de solicitări ale experților, în data de 18.12.2024, prin adresa nr. 26665 s-audepus ultimele răspunsuri, dar și ultima variantă a studiului de fezabilitate.

**În data de 24.12.2025, reprezentanții MIPE au APROBAT STUDIUL DE FEZABILITATE TRANSMIS , FIIND EMIS ÎN ACEST SENS RAPORTUL FINAL - TEHNIC ȘI ACB. Începând cu luna noiembrie a anului 2024 am mai realizat următoarele:**

- ✓ **Am solicitat modificarea deciziei etapei de încadrare emisă de APM, fiind obținută astfel DECIZIA ETAPEI DE ÎNCADRARE NR. 9322/29.11.2024;**
- ✓ **Am solicitat declarația autorității responsabile cu monitorizarea siturilor Natura 2000, fiind emisă în acest sens DECLARAȚIA AUTORITĂȚII RESPONSABILE CU MONITORIZAREA SITURILOR NATURA 2000 DIN 09.12.2024;**
- ✓ **Am solicitat ANANP aviz pentru proiectul ce se va implementa, fiind emis în acest sens AVIZUL ANANP NR.120/09.12.2024;**
- ✓ **Am depus documentația pentru avizul de gospodărire a apelor în data de 30.12.2024, fiind emis în acest sens AVIZUL DE GOSPODĂRIRE A APELOR NR. 12/2025;**
- ✓ **Am solicitat emiterea a 15 hotărâri de consiliu local/județean pentru punerea la dispoziția proiectului a terenurilor necesare, fiind emise 15 HCL/HCJ în cursul lunii decembrie 2024;**
- ✓ **Am solicitat emiterea a 15 hotărâri de consiliu local/județean pentru aprobarea SF ȘI INDICATORILOR TEHNICO ECONOMICI AI PROIECTULUI, fiind emise 15 HCL/HCJ ;**
- ✓ **Am solicitat emiterea a 15 hotărâri de consiliu local/județean pentru aprobarea cofinanțării proiectului, fiind emise 15 HCL/HCJ ;**

---

**În prezent consultantul lucrează la realizarea a unor studii impuse de ghidurile Jaspers, studii care privesc impactul asupra schimbărilor climatice și evaluarea amprenteii de carbon.**

Menționez și faptul că la acest moment CL1 este contract atribuit, iar pentru CL 2 suntem în procedura de contestații.

**B) Cu privire la Contractul "Asistență tehnică pentru pregătirea aplicației de finanțare, revizuirea documentației suport și pregătirea documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată, în perioada 2014-2020, județul Neamț"**

Cu actul adițional din data de 02.11.2023 se micșorează Prețul contractului de servicii încheiat cu Pro Toby cu suma de 60.000,00 lei reprezentând contravaloarea Documentațiilor de atribuire pentru achiziționarea contractelor de servicii de management de proiect și supervizare lucrări, servicii de audit și alte contracte de servicii. Ca urmare a modificărilor apărute conform actului additional nr.8, în data de 28.12.2023 cu adresa nr.24596 s-a solicitat AM-ului modificarea planului de achiziții din cererea de finanțare a contractului de finanțare nr.166/2018. AM a aprobat modificarea propusă la planul de achiziție.

La data de 31 decembrie 2023 din valoarea de 17.066.938,52 lei a contractului de finanțare nr.166/2018 mai rămăseseră neefectuate servicii reprezentând sprijin pe perioada de evaluare a ofertelor în sumă de 802.503,60 lei, servicii pentru care s-a solicitat finanțarea în Etapa a II din PDD. Au fost întocmite și transmise toate documentele atât pentru Etapa I cât și pentru Etapa a II-a în conformitate cu Instrucțiunea 71/14.11.2023 privind etapizarea proiectelor finanțate din cadrul poim 2014-2020.

În data de 24 04.2024 a fost semnat Actul Adițional la contractul de finanțare nr.166/2018 prin care s-a stabilit valoarea totală a Contractului De Finanțare în sumă totală de 19.342.77,17 lei, inclusiv TVA.

Documentația pentru Etapa a II pentru contractul "Sprijin pentru pregătirea aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Neamț, în perioada 2014-2020" Cod SMIS:320792, a fost completată și transmisă la AM.

---

CONTRACTUL DE FINANȚARE A FOST SEMNAT ÎN DATA DE 24.05.2024.

Durata de implementare a Proiectului conform Contractului de Finanțare, mai sus menționat, a fost solicitată extinderea duratei contractului de finanțare până la 31.12.2025.

Ca urmare a solicitării privind extinderea duratei contractului, în data de 19.12.2024 a fost semnat Actul adițional nr.1.

Ca urmare a serviciilor prestate și recepționate în valoare de 138,440.63 lei (fără TVA), aferente contractului de servicii nr.15910/18.09.2020 "Asistența tehnică pentru pregătirea aplicației de finanțare, revizuirea documentației suport și pregătirea documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Neamț în perioada 2014-2020", în data de 27.11.2024 a fost înaintată la AM Cererea de Plată nr.1. Cheltuielile solicitate au fost autorizate de către MIPE, în conformitate cu adresa nr.9661/18.12.2024 și au fost virate în contul Companiei în data de 18.12.2024.

**C)Proiectului Major CCI Nr. 2009RO16PR016 - "Extinderea și reabilitarea infrastructurii de apă și apă uzată în județul Neamț"-POS MEDIU**

Pentru cofinanțarea cheltuielilor de investiții finanțate prin POS MEDIU a fost semnat în data 20.11.2012 contractul de credit nr.118/26069 în valoare de 31,500,000.00 lei. Banca a acordat împrumutul pe o perioadă de 156 de luni de la data primei trageri, dar nu mai târziu de 30.09.2026.

Compania a rambursat până la 31 decembrie 2024 suma de 25,500,000.00 lei din valoarea împrumutului. Toate ratele și dobânzile aferente împrumutului au fost achitate la termenele stabilite prin contractul de credit și anume câte două rate pe an plătibile la 30 martie și 30 septembrie.

## XVII. ACTIVITATEA CFG

Conform prevederilor legale, la nivelul companiei trebuie să se exercite activitatea de control financiar de gestiune.

Activitatea CFG presupune:

În cursul anului 2024 s-au intocmit urmatoarele:

- Plan măsuri CFG nr. 606/01.11.2024 - remedieri deficiențe constatate în raport CFPP nr 123/23.10.2024
- Adresa CFG nr.670/03.12.2024 aferenta contului 461.1. "Debitori Diverși"
- Adresa CFG nr. 673/04.12.2024 aferenta contului 473.1.01 "Sume în curs de clarificare"
- Raport CFG nr.684/12.12.2025 - măsuri dispuse de ANAF prin Decizia 1143/2024 - pe rolul Tribunalului Neamt este deschis dosarul nr. 1482/103/2024 prin care se contestă decizia ANAF nr. 1143/2024
- Adresa CFG nr. 685/16.12.2024 Departamentul Comercial - urmărire debite
- Raport CFG nr.690/19.12.2024 - măsuri dispuse de Curtea de Conturi prin deciziile: 4/2014, 22/2016, 30/2019 si 24/2022
- Raport CFG nr. 694/20.12.2024 - execuție Buget Venituri și Cheltuieli

În cadrul acesui plan s-au stabilit măsuri/propuneri după cum urmează:

1. corelarea în permanență a nivelului cheltuielilor la cel al veniturilor. Mai exact, veniturile nerealizate într-un anumit procent trebuie să fie echilibrate printr-o economie a cheltuielilor într-un procent cel puțin egal cu cel al nerealizării veniturilor;
2. responsabilii de programe de venituri și cheltuieli au obligația să gestioneze bugetul pe care l-au prevăzut, urmărind în permanență încadrarea în limitele valorice ale acestuia;
3. pentru cazurile de depășire a cheltuielilor prevăzute, pe lângă justificare, se va solicita responsabililor de programe și menționarea sursei folosite pentru acoperirea depășirii sau expunerea soluției ce se va aplica pentru asigurarea încadrării în bugetul anual.
4. Urmărirea modului/gradului de execuție a Planului de Investiții, responsabilul numit va ține o evidență tehnico-operativă pe baza căreia se va face reconcilierea trimestrială dintre datele aferente realității din teren și evidența contabilă.

- 
5. **Utilizarea/Alocarea în plan a surselor de finanțare a investițiilor se va face în funcție de natura bunurilor cărora li se fac modernizări/reabilitări (bunuri proprii sau bunuri de retur) cu respectarea formatului prevăzut de ANRSC la Planul de Investiții pentru Planul de Afaceri.**
  6. **Fundamentarea planului de investiții trebuie să fie realizată bazându-se pe nevoile de investiții reale și posibilitatea reală de finanțare a Companiei, sumele să fie prevăzute pe bază de deviz estimativ/analiză piață.**
  7. **Fundamentarea și urmărirea execuției Planului de Investiții de către o singură persoană, cu sarcini trasate în acest sens (cuprinse în fișa postului).**

S-au realizat următoarele măsuri:

- urmărirea și reducerea creanțelor;
- urmărirea evidenței contori fiind întocmită o analiză comparativă între evidența contabilă și situația reală din teren;
- s-a instalat aplicația cu ajutorul căreia se ține evidența vizei CFP;
- verificarea sumelor din conturile 461.1, 473.1;
- verificarea stocurilor

## **XVIII. ACTIVITATEA CFP**

Având în vedere prevederile **Ordonanței Guvernului României nr.119/1999** privind controlul intern /managerial și controlul financiar preventiv, cu modificările și completările ulterioare, **Ordinului Ministrului Finanțelor Publice nr. 923/2014** pentru aprobarea **Normelor metodologice** generale referitoare la **exercitarea controlului financiar preventiv** și a **Codului** specific de norme profesionale pentru persoanele care desfășoară activitatea de control financiar preventiv propriu, modificat prin **Ordinul 2332/2017**, a fost organizată activitatea de control financiar preventiv propriu în cadrul Companiei.

Operațiuni supuse controlului preventiv financiar propriu în anul 2024:

Nr. crt	Operațiuni cu efect financiar asupra fondurilor publice sau a patrimoniului public	Correspondența operațiunilor din col.1 cu documente supuse controlului financiar înscrise în col.1 din Anexa 1 - Cadrul general	Total operațiuni supuse vizei de control financiar - preventiv		Din care refuzate la viză		Din acestea, neefectuate ca urmare a refuzului de viză	
			Număr operațiuni	Valoare (lei)	Număr operațiuni	Valoare (lei)	Număr operațiuni	Valoare (lei)
0	1	2	3	4	5	6	7	8
	<b>TOTAL</b>		12,135	275,719,864	0	0	0	0
I	<b>ANGAJAMENTE LEGALE, DIN CARE :</b>	<b>Cap I</b>	2,672	65,422,799	0	0	0	0
II	<b>LICHIDARE</b>	<b>Cap II</b>	3,689	75,696,548	0	0	0	0
III	<b>ORDONANTAR EA LA PLATA</b>	<b>Cap III</b>	5,302	132,759,341	0	0	0	0
IV	<b>ALTE OPERATIUNI SUPUSE CONTROLULUI FINANCIAR PREVENTIV</b>	<b>CAP IV</b>	472	1,841,176	0	0	0	0
V	<b>OPERATIUNI PRIVIND VANZAREA, INCHIRIEREA, CONCESIONAR EA DE BUNURI, PRESTAREA DE SERVICII</b>	<b>CAP V</b>	0	0	0	0	0	0

## ASPECTE ÎNTÂLNITE PE TOT PARCURUSUL ANULUI:

### FAZA DE ANGAJAMENTE:

- ✓  Documentații incomplete - nu se specifică nr de inventar al mijlocului fix care este reparat, înlocuit, îmbunătățit, lipsa management active adecvat;
- ✓  Documentație CIM incompletă ( AA CIM): fără viză salarizare cu privire la încadrarea în bugetul cheltuielilor cu salariile, viza RU cu privire la existența postului în organigramă și stat de funcții;
- ✓  Lipsă consecvența în vizele acordate de către conducerea compartimentului specializat SRUMI , existând , pe același tip de documente și raportat la aceeași perioadă (trimestrul I) atât vize favorabile (ex post bugetat) cât și vize nefavorabile (lipsă prevederi cheltuieli salariale )
- ✓  Contractele și actele adiționale, atât cele de servicii și bunuri cât și cele de muncă nu sunt transmise la viză cu borderou, conform prevederilor legale
- ✓  Sumele din PAAS și anexă nu sunt actualizate cu sumele aprobate din buget.
- ✓  Codurile CPV utilizate în comenzi diferă de cele din notele de justificare emise de compartimentul specializat. Multe din codurile CPV nu au corespondent în nomenclatorul de coduri în vigoare. Nu există o persoană desemnată care să răspundă de nomenclator și care să actualizeze sau să creeze coduri având viza compartimentului specializat privind corectitudinea codului și viza contabilității privind contul contabil alocat serviciului/bunului la care se refera codul cpv. (ex serviciul de canalizare efectuat de Apa Vital pentru Roman și Săbăoani este recepționat de către Serviciul Tehnic pe un cod cpv de apa)
- ✓  Parte din responsabilii de programe cheltuieli nu au o evidență operativă corectă și corelată cu contabilitatea a operațiunilor decontate din programul de cheltuieli pe care îl gestionează (apa brută, apa potabilă, consum propriu, materiale tehnologice).
- ✓  Multe din liniile bugetare însumează mai multe programe primite de la diferiți responsabili, fapt care îngreunează urmărirea totalului de cheltuieli angajat dintr-un program de cheltuieli (ex la întreținere și reparații există mai mulți responsabili: Serv Tehnic, Serv Transporturi, Serv IT; la gospodărești există 2 responsabili - Serv Achiziții Aprovizionare IT și Salarizarea-fond handicap, la fel și la cheltuieli poștale, la comisioane și onorarii, la comisioane bancare, etc.)

### FAZA DE LICHIDARE

- ✓  Lipsa procesului verbal de recepție, a devizului, a situației de lucrări, a documentelor care să dovedească prestarea serviciului. Procesul verbal nu este semnat de către prestator sau de către beneficiar
- ✓  Neconcordante între documentele atașate (comenzi emise după emiterea facturii)
- ✓  Prezentarea incompleta a documentațiilor transmise în vederea acordării vizei CFPP, erori în completarea documentelor, erori în ce privește termenul de plata, lipsa semnături persoane autorizate
- ✓  Nu există angajament pentru facturile emise de birourile judecătorești (executări). Se anexează un centralizator cu lista executărilor aprobată de DG

### FAZA DE ORDONANȚARE

- ✓  Lipsa semnături autorizate
- ✓  Lipsa documente justificative care trebuiau anexate în faza de lichidare a cheltuielilor
- ✓  Erori în completarea unor numere de cont, CUI eronat

Pentru simplificarea și accelerarea circuitului administrativ, în situații de restituire nu s-a făcut consemnarea refuzului de viză, procedându-se la restituirea documentelor către compartimentul emitent, indicându-se motivele restituirii și solicitând remedierea acestora.

### CONCLUZII

- lipsa efectuării controlului intern în cadrul companiei, semnăturile persoanelor responsabile sunt strict formale, fără asumarea răspunderii pentru necesitatea, regularitatea, legalitatea și oportunitatea cheltuielii
- necesitatea extinderii sistemului de control intern și a procedurilor la un nivel corespunzător, îndeplinirea în mod eficace și eficient a politicilor aprobate la nivel de Companie, respectarea legislației și a dispozițiilor conducerii.
- caracterul repetitiv al documentelor restituite pe aspecte de forma și conținut, documente corectate în mod repetat de persoanele care exercita CFPP
- se consideră în mod frecvent că atât sarcina verificării documentelor cât și asumarea efectuării cheltuielilor revine în exclusivitate controlorilor CFPP
- acceptarea facturilor și înaintarea acestora către controlorul CFPP în condițiile în care nu respectă clauzele angajamentului

---

Prin rapoartele trimestriale de activitate întocmite s-au făcut și propuneri în vederea remedierii aspectelor de neconformitate întâlnite.

După înștiințarea conducerii rapoartele au fost transmise către CFG în suportul demersurilor sale pe parte de creștere a eficienței în utilizarea resurselor alocate, respectiv verificare respectare prevederi legale în execuția bugetului de venituri și cheltuieli al operatorului economic prin identificarea cauzelor abaterilor primite în urma execuției bugetare și elaborarea de acțiuni pentru redresare.

## **XIX. ACTIVITATEA DIRECȚIEI TEHNICE**

### **Sistemele publice de alimentare cu apă din aria de operare:**

#### **Zona SUD: Piatra Neamț - Bicăz**

##### **1. Sistemul zonal Alexandru cel Bun - Zănești**

- ✓ Comuna Alexandru cel Bun;
- ✓ Municipiul Piatra Neamț;
- ✓ Comuna Dumbrava Roșie;
- ✓ Comuna Savinești;
- ✓ Orașul Roznov;
- ✓ Comuna Gârcina;
- ✓ Comuna Girov;
- ✓ Comuna Dochia;
- ✓ Comuna Zănești.

##### **2. Sistemul zonal Bodești - Dobreni:**

- ✓ Comuna Bodești;
- ✓ Comuna Dobreni;

##### **3. Sistemul zonal Ștefan cel Mare - Bodești (Sat Corni, com Bodești);**

##### **4. Sistemul local Bicăz;**

##### **5. Sistemul local Tașca;**

---

**6. Sistemul local Dragomirești;**

**7. Sistemul local Bîrgăuani**

**Zona EST: Roman**

**8. Sistemul local Săbăoani;**

**9. Sistemul local Cordon.**

**10. Sistemul local Tămășeni;**

**11. Sistemul local Horia;**

**12. Sistemul local Bâra;**

**13. Sistemul local Ruginoasa.**

**Zona NORD: Târgu Neamț**

**14. Sistemul zonal Targu Neamț**

– Orașul Targu Neamț;

– Comuna Răucești;

– Comuna Grumăzești;

– Comuna Vânători;

– Comuna Agapia;

– Comuna Bălțătești;

**15 Sistemul local Păstrăveni;**

**16. Sistemul local Brusturi;**

**17. Sistemul local Pipirig;**

**18. Sistem local Lunca - Nemțișor (comuna Vânători);**

**19. Sistem local Țibucani;**

**20. Sistem local Urcheni.**

**Sistemele publice de canalizare - epurare:**

**Zona SUD: Piatra Neamț - Bicaz**

**1. Sistemul zonal Alexandru cel Bun - Dumbrava Roșie (deservește Mun. Piatra Neamț, com. Alexandru cel Bun, com. Gîrcina (în curs de preluare) și com. Dumbrava Rosie);**

**2. Sistemul local Ștrand;**

**3. Sistemul local Bicaz;**

4. Sistemul Zonal Săvinești - Podoleni (deservește com. Săvinești, com. Zănești și Orașul Roznov);

5. Sistemul local Dragomirești.

**Zona EST: Roman**

6. Sistemul local Săbăoani;

7. Sistemul local Cordun;

8. Sistemul local Horia;

9. Sistemul local Tămășeni.

**Zona NORD: Târgu Neamț**

10. Sistemul zonal Târgu Neamț - Vanatori;

11. Sistemul local Brusturi;

12. Sistemul local pentru Lunca - Nemțișor din com. Vanatori - Neamț;

13. Sistemul local Agapia;

14. Sistemul local Păstrăveni.

**Indicatori fizici arie operare:**

Număr stații tratare apă brută	bc	5	În total avem 19 surse de apă, dar numai la 5 avem stații tratare la restul dezinfecție cu clor
Număr stații clorinare	bc	30	
Număr rezervoare de înmagazinare	bc	71	Volum total 46465 mc
Rețea de aducțiune	m	175694	
Rețele de transport și distribuție	m	986971	
Stații pompare apă potabilă	bc	53	
SEAU	bc	11	

Stații pompare apă uzată	bc	140	
Rețea de canalizare	m	587527	

**Evoluția NRW pentru sistemele de apă potabilă pentru sistemele de apă:**

Nr. crt.	SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ	perioada	an 2023	an 2024
0	1	2	4	5
1	Zonal Al. cel Bun - Zanești	apă captată	20,111,662	19,672,617
		apa livrata (apă facturată și nefacturată autorizată)	4,850,627	4,933,302
		<b>NRW</b>	<b>75.88</b>	<b>74.92</b>
2	Local Bicz	apă captată	214,995	221,864
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	188,092	188,273
		<b>NRW</b>	<b>12.51</b>	<b>15.14</b>
3	Local Stefan cel Mare	apă captată	155,716	165,201
		apă livrată (apă facturată și nefacturată)	49,732	50,019

		autorizată)		
		<b>NRW</b>	<b>68.06</b>	<b>69.72</b>
4	Zonal Bodești -Dobreni	apă captată	335,860	308,500
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	103,608	102,568
		<b>NRW</b>	<b>69.15</b>	<b>66.75</b>
5	Local Tasca	apă captată	105,774	145,329
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	44,575	48,524
		<b>NRW</b>	<b>57.86</b>	<b>66.61</b>
6	Local Hlapești	apă captată	34,280	38,147
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	16,953	20,277
		<b>NRW</b>	<b>50.54</b>	<b>46.85</b>
7	Local Birgauani	apă captată	42,354	48,459
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	32,278	28,011
		<b>NRW</b>	<b>23.79</b>	<b>42.20</b>
	<b>TOTAL ZONA OPERATIONALA SUD: PIATRA NEAMT - BICAZ</b>	apă captată	21,000,641	20,600,117
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	5,285,864	5,370,974
		<b>NRW</b>	<b>74.83</b>	<b>73.93</b>

8	Zonal Roman -Sabaoani	apă captată	5,490,060	2,750,968
		apă cumpărată de la Apa Vital	1,646,980	983,782
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	2,152,546	1,184,726
		<b>NRW</b>	<b>69.84</b>	<b>68.28</b>
9	Local Sabaoani	apă cumpărată de la Apa Vital		119,900
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)		81,508
		<b>NRW</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>32.02</b>
10	Local Cordun	apă cumpărată de la Apa Vital		71,914
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)		37,902
		<b>NRW</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>47.29</b>
11	Local Tamaseni	apa cumparata de la Apa Vital	430,440	440,469
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	153,316	154,831
		<b>NRW</b>	<b>64.38</b>	<b>64.85</b>
12	Local Horia	apă captată	36,360	72,838
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	18,754	17,597
		<b>NRW</b>	<b>48.42</b>	<b>75.84</b>
13	Local Bira	apa cumparata de la Apa Vital	52,904	58,530

		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	21,973	21,079
		<b>NRW</b>	<b>58.47</b>	<b>63.99</b>
14	Local Ruginoasa	apă captată	20,561	17,765
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	9,430	9,009
		<b>NRW</b>	<b>54.14</b>	<b>49.29</b>
	TOTAL ZONA OPERATIONALA EST: ROMAN	apă captată	5,546,981	2,841,571
		apă cumpărată de la Apa Vital	2,130,324	1,674,595
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	2,356,018	1,506,652
		<b>NRW</b>	<b>69.31</b>	<b>66.64</b>
15	Zonal Tg. Neamt-Raucesti	apă captată	2,153,762	1,988,758
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	911,751	845,840
		<b>NRW</b>	<b>57.67</b>	<b>57.47</b>
16	Local Pastraveni	apă cumpărată de la Apa Vital	33,985	47,777
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	25,135	38,183
		<b>NRW</b>	<b>26.04</b>	<b>20.08</b>
17	Local Brusturi	apă captată	49,735	73,112
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	19,946	21,050

		<b>NRW</b>	<b>59.90</b>	<b>71.21</b>
18	Local Pipirig	apă captată	152,343	163,573
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	41,460	44,702
		<b>NRW</b>	<b>72.78</b>	<b>72.67</b>
19	Local Lunca Nemțisor	apă captată	64,237	66,927
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	10,513	9,074
		<b>NRW</b>	<b>83.63</b>	<b>86.44</b>
20	Local Urecheni	apă captată	55,678	60,369
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	35,420	35,393
		<b>NRW</b>	<b>36.38</b>	<b>41.37</b>
21	Local Tibucani	apă captată	53,916	55,000
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	14,122	20,325
		<b>NRW</b>	<b>73.81</b>	<b>63.05</b>
	TOTAL ZONA OPERATIONALA NORD: TARGU NEAMT	apă captată	2,529,671	2,407,739
		apă cumpărată de la Apa Vital	33,985	47,777
		apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	1,058,347	1,014,566
		<b>NRW</b>	<b>58.72</b>	<b>58.68</b>

TOTAL COMPANIE	apă captată	29,077,293	25,849,427
	apă cumpărată de la Apa Vital	2,164,309	1,722,372
	apă livrată (apă facturată și nefacturată autorizată)	8,700,229	7,892,191
	NRW	72.15	71.38

Pentru anul 2024 se observa o ușoară diminuare a NRW – pe total companie

Nr. crt.	Luna	Cantitatea [ m <sup>3</sup> ]									
		Statia de epurare din:									
		municipiul Piatra Neamt	comuna Podoleni	municipiul Roman	oraș Bicaz	oraș Tg. Neamț	comuna Tămășeni	Lunca Nemțișor	comuna Brusturi	comuna Păstrăveni	TOTAL
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Ianuarie	846,070	14,972	334,690	25,740	93,481	8,050	443	0	0	<b>1,323,446</b>
2	Februarie	802,602	31,995	363,060	23,193	98,131	6,971	420	160	0	<b>1,326,532</b>
3	Martie	833,136	21,733	431,120	25,097	115,880	6,919	545	260	0	<b>1,434,690</b>
4	Aprilie	798,187	20,301	409,930	23,858	113,670	5,798	474	500	0	<b>1,372,718</b>

5	Mai	826,816	20,676	436,670	23,354	132,192	6,416	584	610	0	1,447,318
6	Iunie	883,751	9,645	436,450	21,532	134,853	6,396	320	1,020	0	1,493,967
7	Iulie	849,287	16,356	225,670	26,382	127,141	4,854	574	650	0	1,250,914
8	August	809,042	12,330	0	23,102	100,839	5,836	484	280	0	951,913
9	Septembrie	827,982	16,512	0	23,947	100,229	6,391	878	790	2,414	979,143
10	Octombrie	845,398	19,131	0	23,553	123,757	4,579	776	670	1,542	1,019,406
11	Noiembrie	784,077	14,519	0	22,392	103,239	3,040	297	1,750	1,372	930,686
12	Decembrie	814,029	11,970		24,421	134,943	5,015	113	310	1,812	992,613
	<b>TOTAL</b>	<b>9,920,377</b>	<b>210,140</b>	<b>2,637,590</b>	<b>286,571</b>	<b>1,378,355</b>	<b>70,265</b>	<b>5,908</b>	<b>7,000</b>	<b>7,140</b>	<b>14,523,346</b>
	<b>2024</b>										

---

## ❖ INVESTIȚII

Activitatea de investiții din fonduri proprii s-a desfășurat pe baza Planului de investiții 2024 și a reviziilor impuse de urgențele operaționale ce a inclus lista prioritizată a activelor ce trebuiesc modernizate, înlocuite sau construite în anul 2024 și pentru care există surse de finanțare.

<b>Referință</b>	<b>Programat (lei)</b>	<b>Realizat (lei)</b>	<b>%</b>
Investiții IID	15.317.228	5.744.808	38
Investiții FP	3.846.907	527.679	14
<b>Total investiții</b>	<b>19.164.135</b>	<b>6.272.487</b>	<b>33</b>

Investițiile realizate în anul 2024, în funcție de destinația lor sunt prezentate în tabelul de mai jos.

<b>Destinație investiții</b>	<b>Valoare (lei)</b>	<b>Procent (%)</b>
Reducere NRW	2,835,982	45
Eficiență energetică	1,498,966	24
Achiziție -montare contori	1,599,210	26
Urgențe operaționale	452,540	7
Investiții sistate ani anteriori	-114.211	-2
<b>Total</b>	<b>6,272,487</b>	<b>100</b>

S-au făcut investiții în dezvoltarea aplicației SCADA la nivel local și regional, modernizarea și integrarea în SCADA a unor sisteme locale de apă precum și în echipamente de detectare pierderi, măsurare debite și presiune. Aceste investiții au impact în detectarea și cuantificarea pierderilor de apă, intervenindu-se în timp util pentru rezolvarea și reducerea lor. În urma investițiilor realizate, C.J. Apaserv S.A are implementat, în prezent, un sistem de monitorizare în timp real a rețelei de apă pentru Zonele Sud ( Piatra Neamț fig 1.) și Nord (Târgu Neamț fig.2). Acest sistem este în extindere permanentă. Se monitorizează atât apa captată ce pleacă spre rezervoare, cât și stațiile de pompare, nivelul rezervoarelor dar și numărul de pompe ce funcționează. Se are în vedere implementarea sistemului SCADA și pentru celelalte sisteme locale.

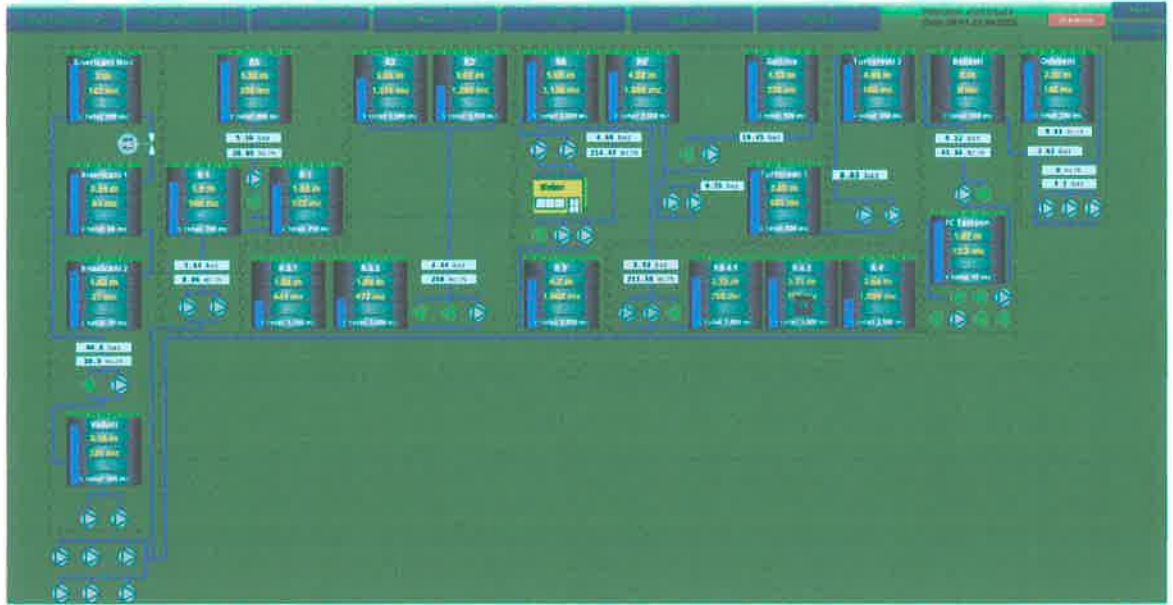


Fig.1

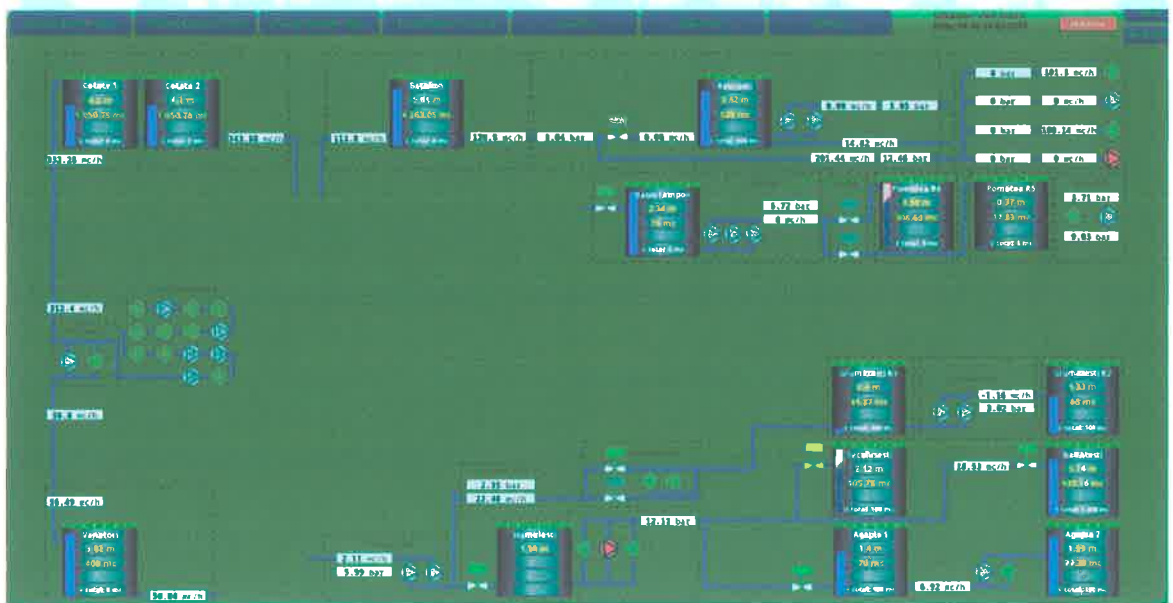


Fig.2

Pentru a pune în aplicare Planul de măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice și economice stabilit în cadrul Auditului energetic complex realizat în 2024 pe întregul contur de consum energetic, s-a investit în echipamente pentru analizarea rețelelor trifazate, în echipamente de compensare a factorului de putere, la unele stații de captare și de pompare, pentru reducerea energiei reactive (inductive și capacitive) și în echipamente de pompare pentru înlocuirea celor cu eficiență redusă.

---

#### ❖ **Analiza operațională**

Asigurarea condițiilor tehnice pentru furnizarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare la nivelele de calitate și eficiența corespunzătoare nivelelor Indicatorilor de Performanță asumați prin Contractul de Delegare prin:

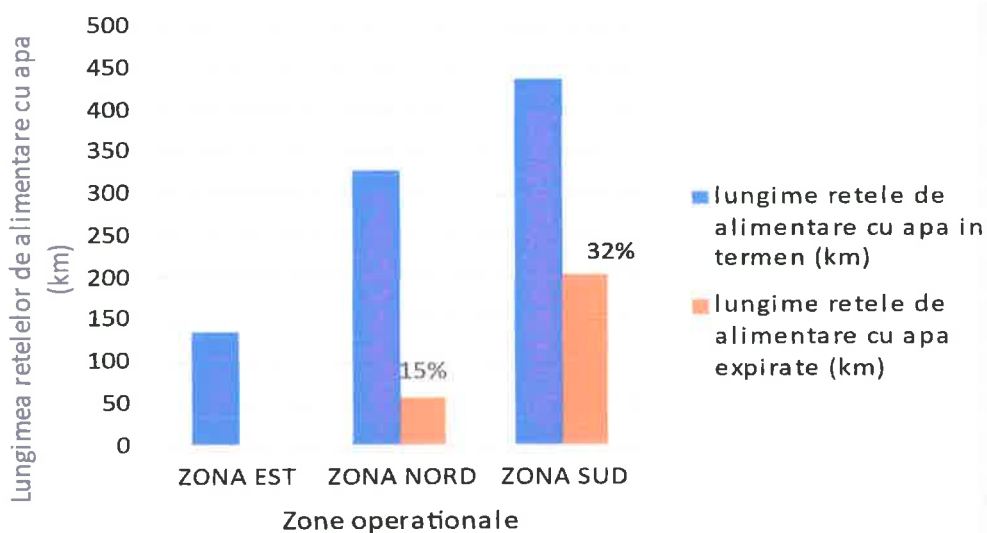
- ✓ standardizarea la nivelul companiei a activităților de exploatare a activelor și de prelucrare a datelor specifice acestor activități;
- ✓ dezvoltarea politicilor optime de mentenanță ale companiei;
- ✓ alocarea fondurilor către investițiile prioritare;
- ✓ îmbunătățirea eficienței și siguranței printr-o exploatare mai eficientă a sistemului;
- ✓ maximizarea investițiilor în active prin exploatarea acestora la capacitatea optimă;
- ✓ scăderea ratei întreruperilor neplanificate și publicitatea adversă rezultată din incidentele și avariile neprevăzute;
- ✓ minimizarea costurilor totale cu exploatarea, întreținerea, înlocuirea și casarea activelor pe durata de viață a acestora concomitent cu furnizarea serviciilor la nivelul dorit;
- ✓ încadrarea în cerințele legale referitoare la protecția mediului și sănătatea populației;
- ✓ diminuarea activităților redundante și îmbunătățirea alocării timpului personalului.

La nivelul companiei situația rețelelor care trebuie înlocuite ca urmare a expirării duratei de viață se prezintă astfel:

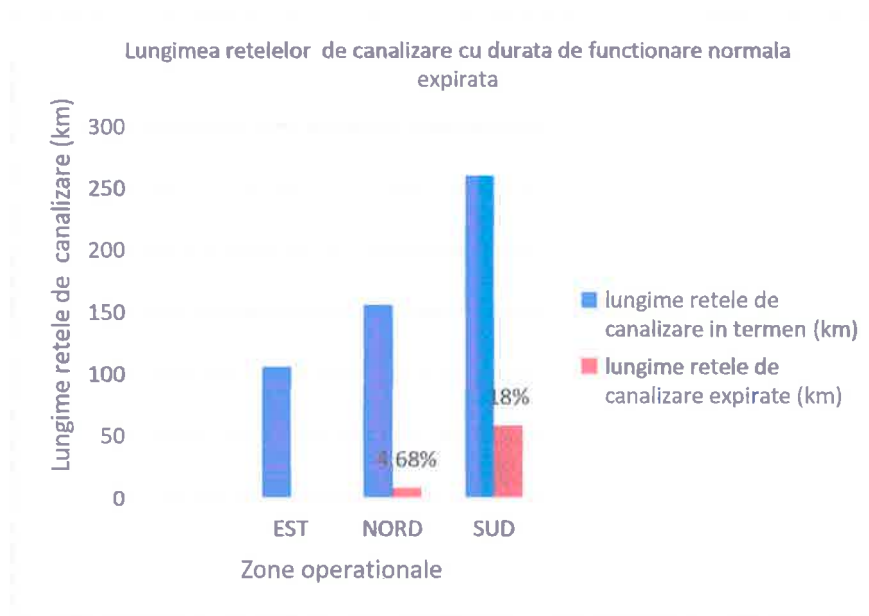
**Situația rețelelor de apă potabilă**

	ZONA	Rețele în termen		Rețele expirate		TOTAL	Vechimea medie a rețelelor (ani)
		lungime (metri)	Procent %	lungime (metri)	Procent %		
APĂ	EST Total	134943. 1	100.00%			134943.1	14
	NORD Total	328458. 5	85.21%	57008.5	14.79%	385467	20
	SUD Total	437473. 4	68.12%	204782	31.88%	642255.4	27

Lungimea rețelilor de alimentare cu apă cu durata de funcționare normală expirată



REȚEA CANALIZARE	ZONA	Rețele în termen		Rețele expirate		TOTAL	Vechimea medie a rețelelor (ani)
		lungime (metri)	Procent %	lungime (metri)	Procent %		
	EST Total	106137	100.00%			106137	7
	NORD Total	155596	95.32%	7647	4.68%	163243	13
	SUD Total	259817.2	81.67%	58330	18.33%	318147.2	25



#### ❖ **INTREȚINERE ȘI REPARAȚII ACTIVE**

Activitatea de întreținere și reparație s-a desfășurat pe baza Planului de întreținere și reparații 2024 la nivel de active și sector de activitate. În anul 2024 s-a alocat pentru mentenanță suma de **4.247.397 lei** și s-a cheltuit suma de **4.219.586,57 lei**.

<b>TOTAL COMPANIE</b>	<b>4.247.397</b>	<b>4.219.586,57</b>	<b>99,35%</b>
Cu forțe proprii	1.418.930	1.521.664,83	95,38%
Cu terți	2.828.467	2.697.920,74	107,24%

În vederea asigurării continuității serviciului de alimentare cu apă potabilă a Zonei Operaționale Nord, în cursul anului 2024, s-au realizat lucrări de decolmatare și dirijarea a cursului râului Ozana(fig.3) în dreptul captării Lunca cu o lungime de aproximativ 3,2 km și a captării Lunca-Nemțișor cu o lungime aproximativă de 1,2 km. S-au realizat cărtări aeriene și termice pentru stabilirea influenței debitelor obținute asupra captărilor vizate.(fig.4)

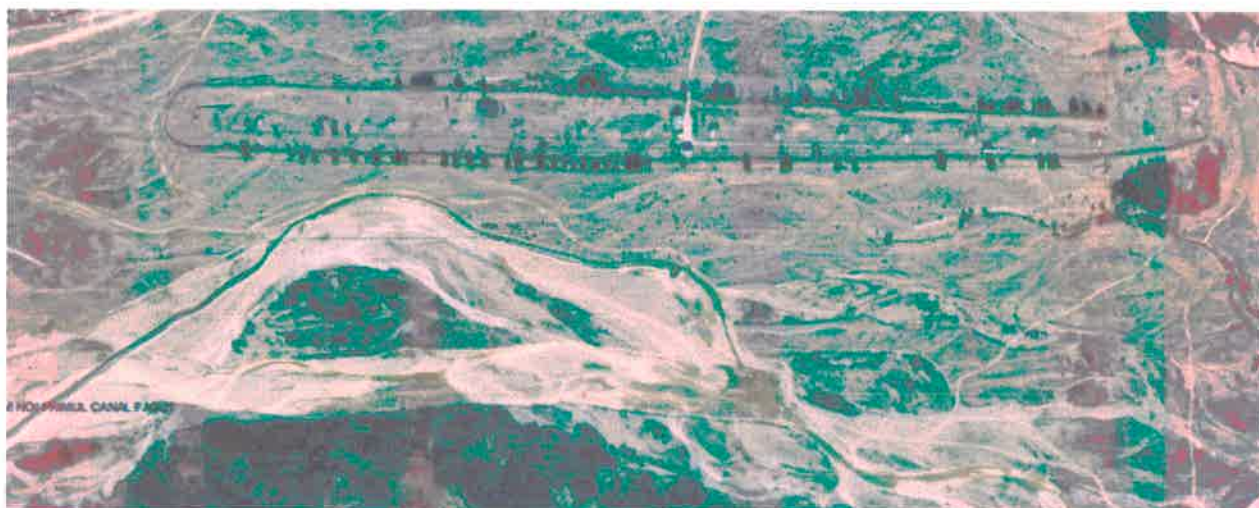


Fig.3 Canal dirijare Captare Lunca

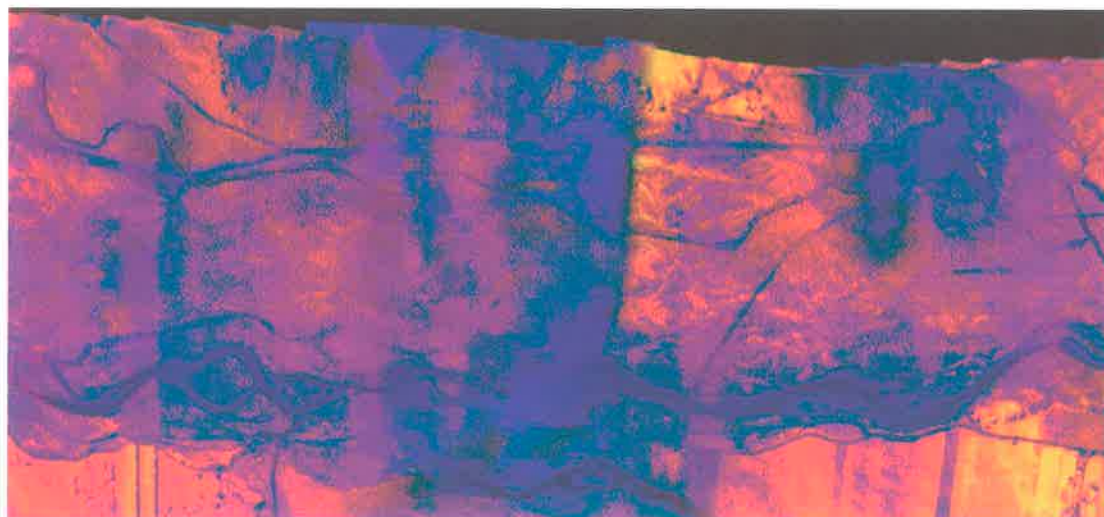


Fig.4 Canal dirijare captare Lunca-Nemțișor -termic-

---

## ❖ SEAU Piatra Neamț realizări în anul 2024

- ✓ Luna Aprilie: S-a achiziționat și montat un lanț conveior pt grătarul nr 2 (dreapta) la Ob.1 ( grătare dese) . Reparație sape grătare dese. Reparație pompă de nămol Ob.14 ( stație de pompare nămol)
- ✓ Luna Mai: Achiziționarea unei pompe de nămol Netzch pentru Ob.14 (stație pompare nămol) și a două pompe de nisip Flygt. A fost pus în funcțiune Ob. 2 (deznisipatorul).
- ✓ Luna Iunie: Revizie pompe apa uzata ,Ob.6. De la 2 pompe funcționale in momentul reviziei, s-au revizionat 4 pompe ce funcționează și in prezent. Reparație tocător Ob.16 ( bazin de tampon cu nămol)
- ✓ Luna Iulie: Reparație conductă refulare pompe ape uzate Ob.6 ( stație pompare ape uzate).
- ✓ Luna septembrie: Crearea unei bariere naturale (50 de Leylandii ) pe lungimea gardului ce delimitează SEAU P. Neamț și Bazar.
- ✓ Luna Octombrie: Reparație ansamblu motor/reductor acționare grătare dese Ob.1.
- ✓ Luna Noiembrie: Reparație ansamblu reductor-motor-roată , Ob.11.1 (decantor secundar). Intervenție la grătarele rare Ob.1". Reparație motor mixer agent de floclare, Ob.17 (stație de dezhidratare).
- ✓ Luna Decembrie: Intervenție la grătarele dese Ob.1.Curățirea canalului de la intrarea în stația de epurare de depuneri solide (nisip și pietriș).

## ❖ MANAGEMENTUL PIERDERILOR

În scopul alimentării cu apă potabilă a consumatorilor la un înalt nivel calitativ și de siguranță, precum și pentru gospodărirea rațională și eficientă a resurselor hidrologice care presupune, pe de o parte, cunoașterea corectă a performanțelor tehnico-economice ale tuturor părților componente ale întregului lanț de alimentare, de la captare până la consumator, iar pe de altă parte, asigurarea condițiilor optime, din punct de vedere tehnic, pentru funcționarea acestora, s-a elaborat **bilanțul apei** care permite efectuarea atât a analizaelor cantitative cât și a celor calitative, asupra modului de utilizare a apei în cadrul limitelor unui sistem determinat.

---

Scopul Bilanțului apei este reprezentat de **creșterea eficienței sistemelor de alimentare cu apă potabilă**, ca urmare a implementării măsurilor stabilite în lucrarea de Bilanț al apei și evaluarea pierderilor, îndeplinind, astfel, condițiile impuse de legislația română în vigoare.

Lucrarea de **Bilanț al apei și evaluarea pierderilor** are ca obiective:

- identificarea și conștientizarea de către operator a stării tehnice a sistemelor de alimentare cu apă exploatare;
  - determinarea și evaluarea consumurilor proprii tehnologice și a pierderilor de apă pe contururile de bilanț parțial și pe conturul de bilanț al sistemelor de alimentare cu apă ale operatorului, la nivel anual, ca unitate de referință asociată bilanțului;
  - evaluarea consumurilor nefacturate (exerciții pompieri, alte utilități urbane/rurale), respectiv a pierderilor comerciale (utilizare frauduloasă a apei, erori tehnice ale aparatelor de măsură);
  - elaborarea unui plan de măsuri tehnice și acțiuni prioritare de întreținere și reparații pentru reducerea pierderilor de apă și creșterea eficienței în exploatarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;
  - evaluarea posibilităților de dezvoltare și modernizare a sistemelor de alimentare cu apă.
- Componentele balanței apei, în funcție de destinație, sunt ilustrate în figura de mai jos.

Apă importată	Apă import distribuție	Apă intrată în sistem	Consum facturat distribuție	Consum utilizatori finali	Consum facturat	Apă care aduce venit	
	Apă import transport		Consum facturat transport				
	Apă import aducțiune		Consum facturat aducțiune	Apă exportată			Apă export distribuție
			Apă export transport				Apă export aducțiune
Apă captată	Apă captată		Consum tehnologic distribuție	Consum propriu	Consum nefacturat	Apă care nu aduce venit	
			Consum tehnologic transport				
			Consum tehnologic STA				
			Consum tehnologic aducțiune	Alte consumuri nefacturate			
			Alte consumuri distribuție				
			Alte consumuri transport				
		Alte consumuri aducțiune					
		Pierderi distribuție	Pierderi	Pierderi comerciale			
Pierderi transport	Pierderi fizice						
Pierderi aducțiune							

În urma elaborării bilanțului de apă, C.J. ApaServ.S.A are intenția de a pune în aplicare măsurile complementare propuse de auditor pentru reducerea pierderilor și îmbunătățirea eficienței sistemelor gestionate, astfel:

1. La nivelul C.J. Apa Serv S.A. există, în cadrul serviciului NRW -SCADA, o echipă de detectat pierderi, o echipă care efectuează vizualizări CCTV la rețelele de canalizare și personal specializat în vederea întocmirii unui bilanț al apei pentru întreaga arie de operare. Se preconizează a se înființa echipe specializate în detectarea pierderilor de apă pentru fiecare zonă operațională.

## 2. Îmbunătățirea acurateței datelor de intrare în bilanț;

Principalul instrument pe care îl are la dispoziție un operator al serviciului de alimentare cu apă în vederea cuantificării pierderilor de apă și a localizării și determinării cauzelor care determină nivelul ridicat al acestora este reprezentat de bilanțul apei. În baza acestuia, se vor prioritiza și implementa politicile necesare și practicile operaționale care să conducă la reducerea pierderilor de apă.

---

Componentele apei care nu aduce venituri acoperă întregul sistem de alimentare cu apă, de la sursele de apă și până la contoarele consumatorilor, ceea ce înseamnă că managementul pierderilor este responsabilitatea întregii Companii. Chiar dacă există un departament sau o echipă dedicată reducerii pierderilor de apă, toate departamentele trebuie să fie implicate în mod activ în acest demers.

a. Îmbunătățirea acurateței aparatelor de măsurare

Acuratețea contoarelor, în special a contoarelor care înregistrează producția, este esențială pentru calculul pierderilor. În general, numărul contoarelor de producție este relativ mic, ceea ce înseamnă că acestea înregistrează un volum mai mare de apă. Erorile ce pot să apară la nivelul unuia dintre aceste contoare au un impact mai mare asupra rezultatelor bilanțului. În timp, contoarele pot fi afectate de o serie de factori, precum calitatea apei, vibrațiile conductelor și defecțiunile electronice. Operatorul va verifica în mod regulat acuratețea, atât a funcționalității electronice a contorului, dacă este electronic, cât și a celei volumetrice. Toate modelele de contoare trebuie să fie întreținute regulat, pentru a se asigura acuratețea lor.

Precizia măsurării consumurilor utilizatorilor depinde de mai mulți factori, inclusiv de tipul contorului, marca, politica de înlocuire, întreținerea și calitatea apei.

b. Analiza bazei de date a clienților și a ciclului de facturare

c. Elaborarea și implementarea unei proceduri de colectare și centralizare a consumurilor nefacturate

Consumurile contorizate nefacturate (în general, consumurile proprii sanitare ale operatorului la sediile și obiectivele principale, precum și consumurile tehnologice ale stațiilor de epurare a apelor uzate) sunt contorizate și evidențiate separat în cadrul balanței apei.

În ceea ce privește consumurile nefacturate care sunt dificil de măsurat, acestea se estimează pe baza următorilor factori:

- Consumuri proprii tehnologice de apă pentru sistemele de alimentare cu apă,
  - Consumuri tehnologice în rețelele de apă:
    - pentru efectuarea spălărilor la capetele conductelor existente: numărul de spălări anuale, debitul înregistrat și durata procedurii;

- pentru spălări și dezinfecție rezervoare: numărul de spălări anuale, capacitatea rezervorului și rezerva de incendiu, numărul de umpleri/goliri aferent procedurii,
- pentru probe, spălări și dezinfecție conducte noi: volumul conductelor, numărul de umpleri/goliri;
- pentru golirea conductelor în vederea reparațiilor: numărul de intervenții, debitul înregistrat și durata procedurii.

Menționăm faptul că în urma determinărilor efectuate în anul 2024 s-a reconsiderat consumul tehnologic la aproximativ 8%.

- Alte consumuri proprii nefacturate:
  - Consumuri tehnologice de apă pentru sistemul de colectare și epurare a apelor uzate:
    - pentru spălarea rezervoarelor, bazinelor și conductelor de canalizare: similar cu cele din cazul rezervoarelor și conductelor din sistemele de alimentare cu apă;
  - Consumuri pentru stingerea incendiilor: numărul de incendii, capacitatea autospecialelor, numărul de autospeciale umplute cu apă din sistemul de alimentare cu apă.

La nivelul C.J.A.S s-a implementat o metodologie de colectare și centralizare lunară datelor din teren referitoare la consumurile nefacturate de la toate secțiile de apă gestionate de operator, precum și informatizarea datelor, conducând astfel la simplificarea procesului de prelucrare a consumurilor nefacturate.

d. Elaborarea și implementarea unei proceduri de îmbunătățire a acurateței procesului de determinare a pierderilor comerciale

Compania are în vedere două abordări generale pentru împărțirea pierderilor de apă în pierderi comerciale și pierderi fizice:

- În abordarea de sus în jos, se face o primă estimare a pierderilor comerciale, de preferință pe baza unui procent din consumul contorizat facturat, cu ajutorul analizei componentelor pierderilor;
- În abordarea de jos în sus, pierderile fizice se determină pe baza din analizei debitelor minime pe timp de noapte și a factorului noapte-zi (NDF). Pierderile comerciale se determină apoi ca diferența dintre pierderile totale și pierderile reale.

---

În practică, abordarea de sus în jos se bazează adesea pe o aproximare a pierderilor comerciale. Abordarea de jos în sus nu este întotdeauna aplicabilă sau poate necesita o investiție mare (de exemplu, pentru instalarea DMA-urilor).

Atunci când DMA-urile nu sunt realizate, pentru realizarea analizei de jos în sus trebuie selectate zone ale rețelei de distribuție care pot fi izolate temporar și alimentate numai din unul sau două puncte de intrare. Zonele se selectează în diferite părți ale sistemului de distribuție, cu scopul de a obține un eșantion de date reprezentativ pentru întregul sistem. La nivelul zonelor, se pot efectua apoi măsurători ale debitului la intrarea în zonă pe o perioadă de 24 de ore, cu ajutorul dispozitivelor portabile de măsurare a debitului. Aceste măsurători ale debitului se realizează cu măsurători ale presiunilor la punctul (punctele) de intrare în zonă, la punctul de presiune medie și la punctul de presiune critică. Pentru analiză, se colectează și alte date relevante privind zona, cum ar fi: lungimea rețelei, numărul de branșamente, numărul de proprietăți ale consumatorilor casnici și numărul și tipurile de proprietăți ale consumatorilor non-casnici.

Debitul minim nocturn (Minimum Night Flow – MNF) din zonele urbane apare, în general, dimineața devreme, de obicei între orele 02:00 și 04:00. Estimarea componentei pierderilor reale la debitul minim nocturn se realizează prin scăderea unei cantități evaluate de consum nocturn pentru fiecare dintre clienții conectați la rețeaua de apă din zona studiată. Rezultatul obținut este compus, în principal, din pierderi reale din rețeaua de distribuție. Nivelul zilnic al pierderilor reale obținut din analiza debitului minim nocturn minim poate fi determinat prin aplicarea principiilor FAVAD (Fixed And Variable Area Discharges - Pierderi prin suprafețe fixe și variabile) și prin simularea pierderilor de apă pe întreaga perioadă de 24 de ore.

Când este posibil să se utilizeze ambele metode, verificarea consistenței calculelor devine posibilă. Oricare ar fi abordarea aleasă, este nevoie de o evaluare directă a pierderilor comerciale. Prin urmare, este recomandată dezvoltarea de proceduri pentru a măsura sau estima direct fiecare componentă a pierderilor comerciale. Pe măsură ce se realizează aceste măsurători și estimări, ar trebui să devină mai clar dacă pierderile comerciale (sau oricare dintre componentele acestora) sunt suficient de mari pentru a atrage atenția conducerii. Întrucât pierderile comerciale reprezintă apă consumată, dar care nu este facturată, ele pot fi ușor convertite în pierderi financiare.

- e. Sistematizarea și informatizarea bazei de date cu privire la intervențiile din sistemele de alimentare cu apă

Se are în vedere ca în viitorul apropiat să se realizeze o evidență centralizată și informatizată a intervențiilor pentru soluționarea avariilor, care să includă și informații referitoare la volumele estimate pierdute prin intermediul avariei, de la apariția acesteia și până la soluționarea ei, cât și despre volumele de apă golite din instalație în vederea efectuării reparațiilor. Se va îmbunătăți evidența privind intervențiile pentru soluționarea avariilor, în vederea cuantificării pierderilor din avariile raportate, utilizând următorii factori:

- numărul de intervenții anuale;
- localizarea intervenției
- durata de conștientizare și localizare a pierderilor (timpul trecut de la apariția avariei până la demararea reparațiilor
- durata reparației
- debitul de apă pierdut prin intermediul fisurii/neetanșeității.

Se recomandă standardizarea modului de lucru în campanie de detecție/fișă de lucru și raportări.

#### **1. Stabilirea și implementarea unor proceduri de reducere a pierderilor comerciale datorate erorilor de măsurare**

Contoarele imprecise tind să subînregistreze consumul de apă, ceea ce conduce la reducerea volumelor de apă vândute și, prin urmare, la reducerea veniturilor. Foarte rar apar cazurile în care contoarele supraînregistrează consumul. În vederea eliminării acestor pierderi, operatorul se va concentra asupra clienților mari, de tipul utilizatorilor comerciali și industriali, întrucât aceștia consumă un volum mai mare de apă. Folosirea contoarelor precise în vederea facturării consumatorilor, în detrimentul facturării în regim paușal, asigură că aceștia sunt facturați în funcție de consumul lor real, încurajând economia de apă.

Măsurile care conduc la reducerea pierderilor comerciale datorate erorilor de măsurare se referă la:

- a. Instalarea corespunzătoare a contoarelor - Contoarele trebuie instalate în conformitate cu specificațiile producătorului. De exemplu, unele contoare necesită o anumită lungime de traseu de conductă în linie dreaptă în amonte și în aval de contor. Contoarele ar trebui, de asemenea, să fie instalate acolo unde acestea pot fi citite cu ușurință. În plus, personalul responsabil cu

---

instalarea contoarelor trebuie să fie instruit cu privire la manipularea corectă a acestora.

- b. Monitorizarea calității apei - Calitatea slabă a apei, rezultată procesele de tratare inadecvate sau infiltrarea murdăriei la oprirea conductelor, poate provoca formarea de sedimente în conducte. Aceste sedimente se pot acumula și pe părțile interne ale contoarelor, în special pe contoarele mecanice. Acumularea de sedimente afectează precizia contoarelor prin creșterea pierderilor prin frecare, ceea ce face ca aparatul să funcționeze mai lent și, prin urmare, să subînregistreze consumul.
- c. Dimensionarea corespunzătoare a contoarelor - Contoarele utilizatorilor funcționează într-un interval de debit definit, cu debitele maxime și minime specificate de fiecare producător. Contoarele mari nu vor înregistra debitele mai mici decât minimul specificat. Prin urmare, operatorul va efectua sondaje în rândul clienților pentru a înțelege natura cererii de apă a fiecărui client și consumul probabil al acestora. Aceste informații ajută la determinarea dimensiunii adecvate a contorului, în funcție de specificul acestuia (consumator casnic, non-casnic sau industrial). În cazul marilor consumatori, este necesară verificarea comportamentului de consum, pentru a determina dacă dimensiunea aleasă pentru contor este cea potrivită. Probleme cu debite mici de apă pot apărea atunci când există la nivelul instalației consumatorului un rezervor de înmagazinare, cu debitul de apă controlat de o supapă cu bilă sau plutitor. Aceste supape se închid lent pe măsură ce crește nivelul apei din rezervor, ceea ce are ca efect reducerea debitului prin contor, adesea sub specificația debitului minim. Dacă la nivelul consumatorilor casnici aceasta nu este o practică des întâlnită la nivel național, este necesară depistarea acestor tipuri de instalații în rândul consumatorilor industriali.
- d. Utilizarea unor contoare adecvate din punctul de vedere al tipului acestora și al clasei de precizie - Alegerea contorului adecvat ajută la asigurarea exactității datelor de consum ale utilizatorilor. Contoarele de clasa B sunt o alegere bună în cazul în care calitatea apei este scăzută, deoarece sedimentele nu vor afecta foarte mult contorul. Contoare de clasa D sunt preferabile acolo unde sunt folosite rezervoarele de înmagazinare și calitatea apei este bună,

deoarece au o specificație a debitului minim mai mic. Contoarele de clasa C reprezintă un compromis în majoritatea situațiilor, deoarece pot măsura debitele mici mai bine decât contoarele de clasa B și nu sunt la fel de scumpe ca și contoarele de clasă D.

- e. Reducerea riscului de manipulare a contoarelor - deși tarifele la apă în România sunt relativ mici, încă există utilizatori care manipulează contoarele pentru a reduce volumul măsurat. Unii consumatori introduc diferite obiecte în contor pentru a perturba părțile sale mobile. Alții încearcă să influențeze citirile contoarelor prin atașarea unui magnet puternic. Cei mai cunoscuți producători de contoare produc acum aparate de măsurare care sunt extrem de rezistente la manipulare, cu piese nemetalice, ferestre din plastic dur transparent și carcase impenetrabile. Chiar dacă prețul acestor contoare poate fi mai ridicat, riscul redus de manipulare ajută la reducerea pierderilor comerciale de apă. Pentru utilizatorii la nivelul cărora sunt în funcțiune contoare mai vechi, operatorii ar trebui să efectueze sondaje în rândul acestora prin care să evalueze consumul preconizat de apă în funcție de numărul de ocupanți ai gospodăriei sau în funcție de natura proceselor, în cazul consumatorilor non-casnici și, ulterior, să realizeze o comparație între consumul efectiv și consumul așteptat de apă, ceea ce va evidenția potențialele cazuri de manipulare a contoarelor.

Se are în vedere înființarea unei platforme software de analiză date, ca instrument de management, pentru prioritizarea și eficiența măsurilor privind:

- Analiza performanței și eficienței contoarelor,
- Determinarea listei contoarelor supradimensionate,
- Determinarea listei contoarelor subdimensionate,
- Determinarea listei contoarelor cu consum 0,
- Determinarea listei contoarelor cu consum în scădere,
- Determinarea listei contoarelor îmbătrânite cu impact în eficiența contorizării,
- Determinarea politicii de contorizare pentru optimizarea veniturilor.

Măsurile care conduc la reducerea pierderilor comerciale datorate erorilor de achiziție și prelucrare a datelor se referă la:

- 
- f. Sistemizarea și informatizarea bazei de date a consumatorilor - O bază de date robustă este unul dintre elementele cheie în vederea reducerii acestor tipuri de erori. Cele mai performante software-uri de facturare au încorporate funcții de analiză, care pot identifica și raporta potențialele erori de manipulare a datelor.
- g. Instruirea la intervale regulate a personalului delegat cu citirea contoarelor promovează diligența, o bună întreținere a aparatelor de măsurare de la nivelul consumatorilor și reducerea erorilor de citire a contorului.
- h. Se recomandă ca debitmetrele de intrare și ieșire din sectoare (dacă există) și contoarele celor mai mari consumatori să fie echipate cu loggere GPRS, permițând citirea mobilă a datelor orare de consum, iar toate celelalte contoare ale sectorului-ului să fie echipate cu module de comunicare radio, permițând colectarea datelor orare de consum, în vederea reducerii la minim a erorilor asociate achiziției și transferului de date.

## **2. Elaborarea și implementarea unui program de control activ al pierderilor de apă, acordând prioritate subsistemelor cu vulnerabilități identificate**

Controlul activ al pierderilor (CAP) stă la baza oricărei gestiuni eficiente a pierderilor de apă. Conceptul de monitorizare a debitelor și presiunilor în zone sau în DMA-uri, în care nu sunt raportate avarii, este acum o tehnică acceptată și utilizată la nivel internațional în vederea determinării zonelor în care ar trebui întreprinse activități de localizare a pierderilor de apă. Cu cât operatorul poate analiza mai repede datele provenite din cadrul unui DMA, cu atât mai rapid pot fi localizate avariile.

Măsurile care conduc la reducerea pierderilor fizice se referă la:

- a. Sectorizarea rețelelor de distribuție. Se vor continua acțiunilor de sectorizare a rețelei de distribuție din Municipiul Neamț

Obiectivul sectorizării este reducerea semnificativă a apei care nu aduce venit, la nivel de sector, cu impact în:

- Reducerea volumului de apă injectat lunar în sector;
- Creșterea volumului de apă măsurat lunar în sector.

Pentru planificarea sectorizării este necesară completarea bazei de date GIS, într-o primă fază, urmată de modelarea hidraulică la nivel de sector de rețea, în prima etapă, și la nivel de sistem de apă, în timp.

b. Extinderea sistemului SCADA.

c. Măsurarea și monitorizarea debitelor de apă în cadrul sectoarelor (DMA) -

Tehnologiile moderne de măsurare și achiziție a debitelor și presiunilor joacă un rol important atât pentru reducerea timpului de depistare a avariilor, cât și pentru estimarea acumulării graduale a pierderilor din avarii de dimensiuni reduse. La nivelul unor companii de apă, datele înregistrate în cadrul DMA sunt integrate cu sistemele SCADA, din cadrul dispeceratelor. Măsura este mai eficientă atunci când este implementată împreună cu un pachet de analiză care ajută operatorul să identifice DMA-urile care necesită o localizare a pierderilor.

d. Depistarea avariilor - În vederea asigurării succesului procesului de depistare a avariilor, operatorii ar trebui să urmeze următorii pași:

- i. Utilizarea datelor colectate din DMA-urile la nivelul cărora s-au identificat avarii neraportate sau acumulări de pierderi;
- ii. Restrângerea zonei cu probleme în cadrul DMA;
- iii. Determinarea poziției exacte (sau aproape exacte) a avariei.

Acest proces necesită o bună precizie în cadrul fiecărei etape, pentru a evita costurile ridicate ale săpăturilor. Principala metodă de detectare și localizare a unei avarii este de a asculta zgomotul apei care se pierde din conducta sub presiune. Eficacitatea acestei activități depinde de presiunea din sistem, dimensiunea și forma avariei, precum și de materialul din care este executată conducta.

Pentru a asigura acuratețea proceselor, operatorul dispune de o serie de echipamente acustice pentru a identifica avariile, inclusiv înregistratoare, corelatoare de zgomot, microfoane amplasate la nivelul solului și sonde de zgomot. Chiar dacă aceste instrumente sunt extrem de utile pentru CAP, personalul responsabil cu aceste activități trebuie să înțeleagă domeniile de aplicabilitate și cerințele de întreținere ale fiecărui instrument, în vederea maximizării eficienței acestora.

e. Instruirea personalului responsabil cu controlul activ al pierderilor -

Echipamentele descrise mai sus nu vor detecta doar sunetul pe care îl produce o avarie, ci și orice alt sunet din sistem, cum ar fi o pompă, un robinet, o aerisire, etc. De aceea, este important ca personalul responsabil de detecția pierderilor să dețină abilitățile necesare pentru a localiza avariile

---

într-un mod eficient, nu doar să cunoască modul corect de utilizare a echipamentului.

### **3. Managementul presiunii în cadrul sectorului de rețea, controlul presiunilor în rețelele de distribuție**

Managementul presiunii este unul dintre elementele fundamentale ale unei Strategii de reducere a pierderilor de apă. Debitul aferent pierderilor din rețelele de distribuție a apei este dependent de presiunea generată de pompe sau de gravitație. Cu cât presiunea din rețea este mai mare sau mai mică, cu atât scurgerea este mai mare sau mai mică. Nivelul presiunii și ciclul de presiune influențează puternic frecvența avariilor. Pentru a evalua aplicabilitatea managementului presiunii la nivelul unui sistem, trebuie urmăriți o serie de pași:

- Identificarea zonelor, a punctelor și a consumatorilor cu potențiale probleme,
- Identificarea tipurilor de consumatori posibil a fi afectați și a limitărilor în ceea ce privește controlul presiunii prin intermediul unei analize a cererii de apă,
- Măsurarea debitelor și a presiunilor în puncte cheie ale sistemului (presiunea se determină, în general, la intrarea în zonă, în punctul mediu al zonei și în punctele critice),
- Determinarea potențialelor beneficii,
- Identificarea reguletoarelor de presiune adecvate pentru fiecare aplicație în parte,
- Modelarea regimurilor de control,
- Analiza costurilor și a beneficiilor.

Există o serie de metode pentru reducerea presiunii în sistem, inclusiv reguletoare de pompă cu turație variabilă și rezervoare de rupere a presiunii.

### **4. Îmbunătățirea vitezei și a calității reparațiilor**

Durata unei avarii influențează volumul pierderilor fizice, astfel încât reparațiile ar trebui să fie finalizate cât mai curând posibil odată ce a fost depistată o avarie. Calitatea reparației are, de asemenea, un efect asupra durabilității reparației. Problemele cheie care trebuie luate în considerare la formularea unei politici de reparații includ:

- Organizare și proceduri eficiente de la alerta inițială până la reparația în sine;
- Disponibilitatea de echipamente și materiale;
- Finanțare suficientă;
- Standarde ridicate pentru materiale și manoperă;

- Management și personal dedicat;
- Asigurarea unei bune calități la execuția bransamentelor.

## **5. Implementarea unui sistem de management al activelor**

Managementul activelor prezintă o bună practică atât din punct de vedere tehnic, cât și din punct de vedere financiar. O bună gestionare a activelor reprezintă o necesitate pentru gestionarea pierderilor pe termen lung, iar obiectivul este de a aborda pierderile de apă într-un mod rentabil din punct de vedere tehnico-economic. De asemenea, acesta permite stabilirea priorităților și luarea de decizii cu privire la repararea, înlocuirea sau reabilitarea, implementând simultan managementul presiunii și având în vedere creșterea calității operațiunilor. Factorii critici ai managementului activelor sunt:

- Evaluarea performanțelor activelor,
- Colectarea datelor și transformarea lor în informații utile pentru planificare,
- Crearea și menținerea unui sistem de baze de date complet și în conformitate cu realitatea din teren.

În vederea dezvoltării unei Strategii de reducere a pierderilor de apă, este deosebit de relevantă vechimea și starea conductelor și luarea deciziilor cu privire la momentul înlocuirii sau reînnoirii infrastructurii. Acest aspect implică înțelegerea condiției în care se află activele și rata de degradare a acestora. Modelarea frecvenței avariilor, utilizând datele referitoare la intervențiile din rețea, ajută la prioritizarea reabilitării, reînnoirii sau înlocuirii conductelor. În plus, prin intermediul controlului activ al pierderilor, vor putea fi identificate tronsoanele de conductă din rețea la nivelul cărora apar frecvent fisuri și crăpături.

Atunci când activitățile de control activ al pierderilor nu conduc la reducerea pierderilor de apă, operatorii trebuie să întreprindă un program de evaluare a stării sistemelor, pentru a decide dacă este necesară înlocuirea conductelor sau efectuarea de reparații suplimentare.

### **❖ MANAGEMENT ENERGETIC**

Cheltuiala cu energia electrică s-a încadrat în bugetul rectificat alocat pentru anul 2024; bugetul alocat a fost de 14.669.109 lei, cheltuiala realizată a fost de 14.026.276 lei, rezultând o economie de 641.178 lei.

La sfârșitul anului 2024 consumul specific de energie electrică pentru apa potabilă este de 1,678 kwh/mc, adică cu 0,322 kwh/mc sub ținta impusă, iar la apa uzată este de 0,934 kwh/mc adică cu 0,066 kwh/mc sub ținta impusă.

În ceea ce privește consumul specific de energie electrică de la apa potabilă și cel de la apă uzată, se observă pe total consum specific de energie că nu avem depășire, conform noilor ținte aprobate.

### Situația comparativă a indicatorilor consumului specific de energie

Nr. crt.	Denumire	UM	Ținta	Realizat	Diferența
			2024	2024	
1	Consum specific energie el. pentru apa potabilă	kwh/mc	2.000	1,678	< 0,322
2	Consum specific energie el. pentru canalizare	kwh/mc	1.000	0,934	< 0,066

Pentru a reflecta consumurile de energie electrică din cadrul societății și pentru găsirea soluțiilor optime de îmbunătățire a consumului energetic în anul 2024 s-a realizat un audit energetic de către un auditor autorizat și anume TOTAL ENERGY SOLUTIONS SRL.

Auditul a fost realizat pe întreg conturul energetic al Companiei Județene APA SERV SA Neamț în conformitate cu Regulamentul de elaborare și analiză a bilanțurilor și auditurilor energetice.

Rezultatul acestui audit a fost materializat într-un plan de măsuri prin care se pot face economii la energia electrică de 3676.7 Mwh și 2050 mii lei. Pentru aceste economii sunt necesare investiții estimate la 10073 mii lei. Planul a fost predat companiei în luna septembrie 2024.

## PLAN DE MĂSURI

Nr. crt	Măsura propusă	economie de energie		Investiție necesară	perioada de recuperare a investiției
		MWh	mii lei	mii lei	ani
1	Achiziția unui echipament de măsură portabil de tip analizor trifazat de energie pentru verificarea instalațiilor de compensare a energiei reactive	45.39	25.00	14.91	0.60
2	Monitorizarea PT10 și PT12 de la captarea Vaduri și redimensionarea bateriilor de condensatori pentru compensarea corectă a factorului de putere	3.31	1.80	6.50	3.57
3	Dimensionarea unui sistem de compensare a energiei reactive la captarea Lunca-Nemțișor	0.54	8.00	10.50	1.32
4	Verificarea pompelor de la SP Florilor și înlocuirea acestora în cazul în care se constată lipsa de eficiență indicată în auditul energetic	4.17	2.30	NA	NA
5	Înlocuirea vanelor acționate pneumatic de la SL Pipirig cu vane acționate electric pentru reducerea consumului de energie la nivelul compresorului de aer	7.50	4.10	54.72	13.27

6	Reglarea corespunzătoare a instalației de compensare a energiei reactive de la R6-R6' Hangului.	-	20.60	0.25	0.01
7	Modificarea schemelor de alimentare/conectare a convertizoarelor de frecvență din echiparea SPAU-rilor	-	-	NA	NA
8	Înlocuirea pompelor de apă uzată de la SEAU Piatra Neamț (pompele sunt vechi de generație anterioară)	39.75	21.90	180.00	8.23
9	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalata de 660 KWh la Captarea Vaduri	838.62	461.20	2,230.50	4.84
10	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 343.75 KWh la Captarea Bâțca Doamnei	386.05	212.30	1,118.25	5.27
11	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalata de 369.6 KWh la Captarea Preutesti	433.34	238.30	1,249.11	5.24
12	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 70.7 KWh la Rezervoare R4 - R4'	82.20	45.20	199.44	4.41
13	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 369.6 KWh la Captarea Lunca(PT3 + PT4)	403.68	222.00	1,070.66	4.82
14	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea	117.76	64.80	356.90	5.51

	instalată de 105.6 KWh la Captarea Ticoș Bicz				
15	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 68.2 KWh la Rezervoare R6 - R6'	72.83	40.10	193.18	4.82
16	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 58.3 KWh la Repompăre Humulești	67.11	36.90	192.84	5.22
17	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 475.2 KWh la SEAU Piatra Neamț	607.06	333.90	1,605.99	4.81
18	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 206.8 KWh la SEAU Târgu Neamț	235.92	129.80	651.07	5.02
19	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 158.5 KWh la SEAU Podoleni	181.94	100.10	492.03	4.92
20	Implementare sistem fotovoltaic de producere a energiei pentru autoconsum cu puterea instalată de 132 KWh la SEAU Bicz	149.56	82.30	446.11	5.42
<b>TOTAL</b>		<b>3,676.73</b>	<b>2,050.60</b>	<b>10,072.96</b>	

În anul 2024 din planul de măsuri propus în Auditul energetic s-au realizat măsurile 1 și 3 integral precum și în proporție de 15% măsura 8. În plus s-au montat instalații de compensare a factorului de putere la sistemul de alimentare cu apă Ruginoasă.

---

Valoarea investițiilor făcute este:

1. Achiziția unui echipament de măsură portabil de tip analizor trifazat de energie pentru verificarea instalațiilor de compensare a energiei reactive - 13 mii lei
2. Dimensionarea unui sistem de compensare a energiei reactive la captarea Lunca-Nemțișor - 28 mii lei
3. Înlocuirea pompelor de apă uzată de la SEAU Piatra Neamț( pompele sunt vechi de generație anterioară) - 68.67 mii lei
4. instalații de compensare a factorului de putere la sistemul de alimentare cu apă Ruginoasă. - 23.5 mii lei

Total investiții în urma auditului energetic - 133.17 mii lei

#### ❖ LABORATOR APĂ POTABILA

**Activitatea principală a Laboratorului analize apă potabilă este monitorizarea calității apei potabile furnizate, a apei brute captate, a forajelor de observație din stațiile de captare, formularea de răspunsuri la solicitări externe, întocmirea de Rapoarte de încercare, asigurarea transparenței prin postarea rezultatelor monitorizării pe site-ul companiei.**

Verificarea calității apei potabile furnizată de CJ APA SERV S.A. se asigură prin activitatea laboratoarelor proprii, pe baza unui *PROGRAM ANUAL DE MONITORIZARE OPERAȚIONAL*( publicat pe site-ul companiei) aprobat de conducerea CJ APA SERV S.A. și Direcția de Sănătate Publică Neamț.

Probele de apă sunt prelevate din diferite zone ale județului NEAMȚ, clar definite, în funcție de numărul de locuitori și sursa de alimentare cu apă conform prevederilor Legii 96/2024 și HG 971/2023 pentru aprobarea Normelor de supraveghere, monitorizare și inspecție sanitară a calității apei potabile.

Se efectuează monitorizarea calitatii apei potabile furnizate pentru:

1. Sistemul zonal Alexandru cel Bun - Zanesti și Sistemele locale Bicz, Stefan cel Mare, Tașca, Hlăpești și Bodești-Dobreni.
  - Piatra Neamț - 17 puncte de prelevare
  - Bicz - 4 puncte de prelevare

- Bodești-Dobreni, Ștefan cel Mare, Hlăpești - câte 2 puncte de prelevare
- Alexandru cel Bun, Bistrița, Roznov, Zănești, Gârcina, Girov, Doina, Dumbrava Roșie, Săvinești, Turturești, Dochia, Dănești – câte 1 punct de prelevare
- Tașca- 2 puncte prelevare

2. Sistemul zonal Roman ( Roman, Săbăoani, Cordun) și Sistemele locale Tămășeni, Horia, Bâra și Ruginoasa.

- - Roman - 10 puncte de prelevare
- - Horia, Bâra, Tămășeni și Ruginoasa - câte 2 puncte de prelevare

3. Sistemul zonal Târgu Neamț (Tg. Neamț, Răucești, Grumăzești, Vânători, Agapia, Bălțatești) și Sistemele locale Păstrăveni , Brusturi, Pipirig, Nemțișor, Țibucani și Urecheni

- Târgu Neamț - 7 puncte de prelevare
- Răucești, Păstrăveni, Brusturi, Pipirig, Nemțișor, Țibucani, Urecheni - câte 2 puncte de prelevare
- Agapia, Bălțatești, Grumăzești, Vânători, Răucești -câte 1 punct de prelevare

Pentru monitorizarea calității apei potabile, în cadrul Companiei Județene APA SERV S.A. funcționează un laborator central în Piatra Neamț și două laboratoare zonale, la Roman și Târgu Neamț. Laboratorul central din Piatra Neamț are ca domeniu de activitate analiza chimică și microbiologică a apei potabile, apei subterane și a apei de suprafață și este structurat în

- Laborator pentru determinări fizico-chimice și
- Laborator pentru determinări microbiologice.

Laboratoarele zonale de la Roman și Târgu Neamț au ca domeniu de activitate determinări fizico-chimice a apei potabile apei subterane și a apei de suprafață. Nivelul indicatorilor de management pentru fiecare sistem de alimentare cu apă, din totalul de 31.224 determinări în anul 2024 este următorul:

1. Zona Sud - 25.196 indicatori determinați, astfel:

- Zonal Alexandru cel Bun - Zanesti = 23 572
- Zonal Bodești Dobreni – 255
- Local oras Bicz = 698
- Local com. Tasca = 184
- Local com. Ștefan cel Mare = 184
- Local com. Dragomirești = 186

---

-Local Bargauani= 117

2. Zona Est - 2.471 indicatori determinati, astfel:

- Zonal Roman(mun.Roman,Cordun si Sabaoani)= 1605

- Local com. Tamaseni = 230

- Local com. Horia = 243

- Local com. Bara = 186

- Local com. Ruginoasa = 207

3. Zona Nord - 2.514 indicatori determinati, astfel:

- Zonal Targu Neamt (oras Targu Neamt, Răucești, Grumăzești, Vânători, Agapia, Bălțătești)= 2514

- Local com. Păstrăveni = 164

- Local com. Brusturi = 164

- Local com. Pipirig = 199

- Local com. Nemțisor = 188

- Local com. Cortisone = 164

- Local com. Tibucani = 164

- Local com.Urecheni = 164

Scopul acestei monitorizări este de a genera periodic informații despre calitatea apei potabile, produsă și distribuită, despre eficiența tehnologiilor de tratare, cu accent pe tehnologia de dezinfecție, în scopul determinării dacă apa este corespunzătoare sau nu din punct de vedere al valorilor parametrilor relevanți stabiliți prin lege.

În octombrie 2024 laboratorul de analize apă potabilă a primit vizita de evaluare în vederea înregistrării la MS, nu s-au evidențiat neconformități. Laboratorul îndeplinește cerințele referitoare la Sistemul de Management conf.SR EN ISO/IEC 17025:2018 și Ord.764/2005, este înscrise la Ministerul Sănătății în “Registrul laboratoarelor pentru monitorizarea calității apei potabile”- CERTIFICAT de INREGISTRARE nr. **780/14.11.2024**

**Laboratorul dispune de personal competent: chimiști, ingineri, biolog, biochimiști și laboranți, care corespund criteriilor de pregătire, instruire și experiență impuse de încercările efectuate. În vederea asigurării competenței profesionale a personalului se fac instruirii periodice interne si externe. În anul 2024 biologul a participat la un curs**

de instruire "Calitatea apei potabile din punct de vedere microbiologic. Validarea/Verificarea metodei analitice" conform SR EN ISO 13843:2017.

Laboratorul asigură calitatea rezultatelor încercărilor fizico-chimice și microbiologice efectuate, prin controlul intern (zilnic) și controlul extern (anual) - participăm anual la scheme de intercomparare interlaboratoare pentru a ne evalua performanța, în anul 2024 am finalizat toate rundele cu rezultate foarte bune.

Compania asigură îndeplinirea obligației de informare a consumatorilor asupra calității apei potabile furnizate. Laboratorul de analize apă potabilă postează săptămânal pe site-ul companiei rapoarte de încercare privind parametrii de calitate în funcție de calendarul de monitorizare operational.

Laboratorul de analize apă potabilă răspunde solicitărilor tuturor categoriilor de clienți, atât interni, reprezentanți de departamentele tehnice ale C.J. APA SERV S.A. Neamț cât și clienților externi (persoane fizice și juridice) care se adresează laboratorului.

Laboratorul asigură consilierea clienților care solicită informații cu privire la alegerea încercărilor, metodelor de încercare, utilizarea serviciilor laboratorului și interpretarea datelor de laborator.

Serviciile oferite de laboratorul nostru se caracterizează prin corectitudinea rezultatelor, confidențialitate, operativitate, seriozitate și respect al clienților.

## ❖ LABORATOR APĂ UZATĂ

### Monitorizare poluatori

Laboratorul de Apă Uzată din cadrul Companiei Județene APA SERV SA Piatra Neamț este certificat conform ISO 9001/2001, funcționând intru-un sistem integrat calitate - mediu și este format din 4 laboratoare, 1 laborator central (Piatra Neamț) și 3 laboratoare zonale (Bicaz, Podoleni și Tg. Neamț).

Laboratorul de Apă Uzată monitorizează zilnic caracteristicile fizico-chimice ale apelor uzate de origine mixtă: menajeră și industrială, săptămânal stațiile de epurare prelevate de CJ APA SERV SA, lunar forajele de observație din stațiile de epurare, ape tehnologice de spălare filtre din stația de tratare Uzina Bâta Doamnei, agenții economici racordați la rețeaua de canalizare, vidanjele care deversează zilnic apă menajeră și industrială în stațiile

---

de epurare.

Monitorizarea se realizează în vederea determinării calității apei uzate și epurate, urmărește randamentul procesului tehnologic de epurare în toate etapele lui, precum și la evacuarea în emisar, în vederea încadrării efluentului rezultat în normele privind protecția mediului, conform legislației în vigoare.

Verificarea calității apei uzate se asigură prin activitatea laboratoarelor proprii, pe baza unui *PROGRAM ANUAL DE MONITORIZARE* aprobat de conducerea Companiei, frecvența de monitorizare și indicatorii de calitate monitorizați fiind cei impuși prin Autorizația de Mediu, prin Autorizația de Gospodărire a Apelor și prin legislația aplicabilă în domeniu.

Laboratorul de Apă Uzată colaborează cu toate unitățile de învățământ preuniversitar din Județul Neamț pentru susținerea Programului Național de Educație „Școala altfel” , „Săptămâna verde” și cu Instituțiile de Învățământ superior în domeniu, oferindu-le noi experiențe și profesionalism.

Personalul laboratorului efectuează tehnici de preparare soluții pentru efectuarea determinărilor fizico- chimice ai indicatorilor de calitate a apei uzate și a apei epurate.

Principalii indicatorii analizați în cadrul acestui laborator sunt: temperatură, pH, materii în suspensie, consum biochimic de oxigen la 5 zile (CBO5), consum chimic de oxigen - metodă cu dicromat de potasiu (CCO-Cr), azot amoniacal (NH<sub>4</sub><sup>+</sup>), fosfați și fosfor total, cianuri totale, fenoli, sulfuri și hidrogen sulfurat, sulfatați, detergenți sintetici biodegradabili, clor rezidual liber, substanțe extractibile cu eter de petrol, calciu, magneziu, cloruri. Deasemenea, se analizează calitatea nămolului evacuat în urma procesului de epurare - umiditate (W%), substanță uscată (SU%), grăsimi, substanțe volatile (SV%) și substanțe minerale (SM%).

Monitorizează activitatea biologică a nămolului activ ( treapta biologică ) la microscop .

Analizele executate în laborator sunt dublate de analizele și expertizele realizate de "Apele Române" pentru efluentul evacuat în emisar.

Programul de monitorizare al Laboratorului de Apă Uzată Piatra Neamț cuprinde și aproximativ 60 de agenți economici cu o gamă diversă de activitate, acoperind întregul spectru economic al municipiului: ind. alimentară, ind. textilă și a pielăriei, tăbăcării și prelucrarea blănurilor, ind. de prelucrare a materialelor, servicii hoteliere, comerț etc.

Periodicitatea prelevării probelor de apă uzată se stabilește în funcție de profilul

---

unității, de prevederile autorizației de mediu și ale acceptului de evacuare, de procesele tehnologice generatoare de impurități în apele uzate și de frecvența depășirilor constatate prin controalele anterioare.

Acest program de control al calității apei evacuate în sistemul de canalizare este perfecționat și extins în scopul prevenirii unor situații extreme în ceea ce privește capacitatea de epurare a apelor uzate și implicit poluarea emisarului râul Bistrița. Rezultatele monitorizării sunt centralizate și agenții economici care au înregistrat depășiri la parametrii de calitate suportă penalitățile conform prevederilor legale în vigoare.

Compania aplică *principiul "poluatorul plătește"*, care constă în perceperea unor tarife suplimentare pentru serviciile de canalizare-epurare acelor agenți economici care prin apele uzate evacuate s-au dovedit a fi poluatori sau potențial poluatori.

Laboratorul de apă uzată efectuează contra cost și analize fizico-chimice pentru terți (agenți economici sau persoane fizice), detalii privind condițiile de prelevare, prețurile și modalitățile de plată fiind disponibile la Serviciul Relații cu clienții.

În ceea ce privește apa uzată, pe lângă contractul de apă - canal, CJ APA SERV S.A. Piatra Neamț a impus obținerea avizului de vidanjare și încheierea unui contract de preluare apă uzată pentru controlul și monitorizarea calității apelor uzate provenite din activități de vidanjare. Acest tip de contract se adresează agenților economici care vidanjează și transportă ape uzate și agenților economici neracordați la rețeaua de canalizare sau care colectează ape uzate în bazine vidanjabile.

Laboratorul central de apă uzată este echipat cu aparatură de ultimă generație prin Programul ISPA 2002 RO 16 P PE 023-03, **Reabilitarea Stației de Epurare a Apelor Uzate.**

Rezultatele obținute sunt înregistrate în **REGISTRE ȘI RAPOARTE DE ÎNCERCARE** pe suport de hârtie și electronic. Raportul de încercare furnizează beneficiarului informații referitoare la calitatea și proveniența apei, comparând diverse caracteristici ale acesteia cu prevederile impuse de legislația în vigoare.

Laboratorul dispune de spații moderne, amenajate și personal competent format din: inginer chimist, tehnician chimist și laboranți care au devenit specialiști pe tehnici analitice ca urmare a participării la cursuri de instruire profesională de înaltă calificare și în domeniul asigurării calității rezultatelor obținute în activitatea prestată.

Serviciile oferite de laboratorul nostru se caracterizează prin operativitate, seriozitate, **corectitudinea rezultatelor, confidențialitate și respect al clienților.**

În anul 2024 au fost monitorizați conform PROGRAMULUI DE MONITORIZARE LABORATOR ANALIZE APE UZATE un număr de 105 de agenți economici din Piatra Neamț, Bicăz, Târgu Neamț și Roman de către Compania Județeană Apa Serv S.A., în cadrul programului de combatere și prevenire a deversarilor de poluanți în rețelele de canalizare, după cum urmează: Bicăz - 6, Piatra Neamț - 60, Târgu Neamț - 10 și Roman - 29 ( până la dată de 15.07.2024 , apoi au fost preluați de către APAVITAL SA Iași )

Programul constă în prelevarea și testarea lunară a probelor de apă uzată provenite de la operatorii economici monitorizați. Acesta se derulează din 2003, fiind implicate, pe lângă Compania Județeană Apă Serv, Garda de Mediu și Agenția de Protecția Mediului.

În cazul în care se constată depășiri ale indicatorilor de calitate a apelor uzate evacuate în rețelele de canalizare, cu limite prevăzute în NTPA 002/2005, se aplică penalități pentru valorile depășite peste limitele maxime admise și se transmit notificări în vederea remedierii situației.

În vederea menținerii implementării principiului "Poluatorul Plătește", se iau anual măsuri de identificare și încadrare în grupe de risc a agenților economici ce cauzează daune mediului înconjurător prin deversări de ape uzate cu incarcari peste limitele stabilite de legislația în vigoare pentru aplicarea de măsuri de prevenire sau de reparare a daunelor și aplicarea de tarife de tratare a apelor uzate diferențiate, în funcție de gradul de poluare.

De asemenea este analizată și calitatea apelor uzate provenite din vidanjari realizate de către terți.

#### ❖ **DIGITALIZARE PROIECTARE AVIZARE**

În anul 2024, s-au întocmit, cumulativ pe zona Nord, zona Sud și zona Est următoarele documentații:

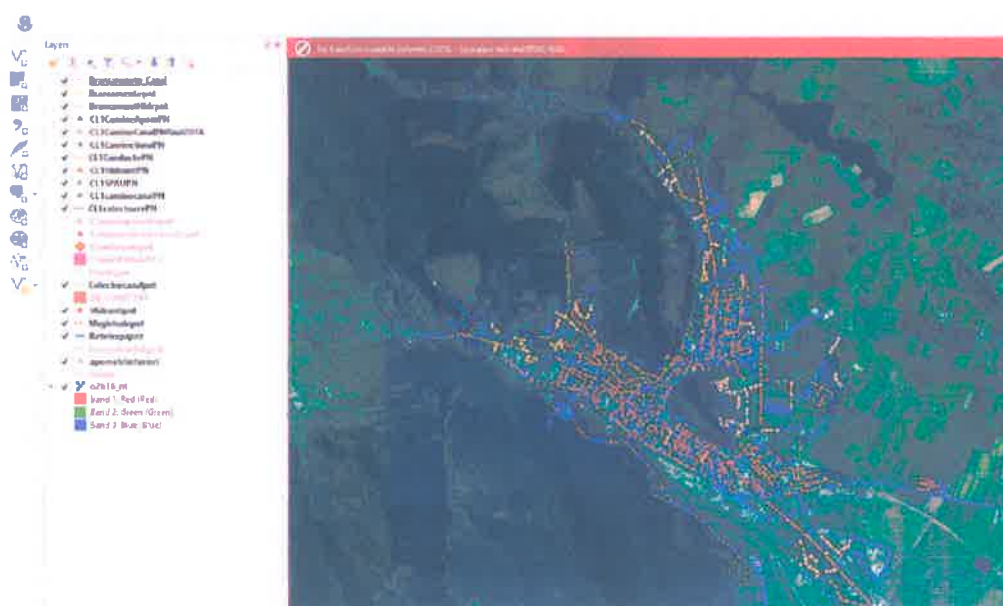
1. Avize de amplasament .....609 buc.
2. Avize definitive.....2033 buc.
3. Proiecte branșament/racord + Aviz.....412 buc.

Dintre documentațiile mai importante întocmite în cadrul Serviciului Proiectare - GIS amintim:

- ✓ ”Reabilitare rețea distribuție apă potabilă Str. Marceni, Bicăz”
- ✓ ”Subtraversare canal de ape pluviale Oraș Târgu Neamț, jud. Neamț”

- ✓ ”Lucrari pentru conductă apă și înființare bransamente Str. Erou Sava, Mun. Piatra Neamț”
- ✓ ”Refacere bransamente Mihai Stamin, Str. Alea Garofiței, Mun. Piatra Neamț”
- ✓ ”Extindere rețea apă Com Tibucani - Str. Drumul Scolii, Cimitirului, Fdt. Balan, Schitului, Prof Gherasim”
- ✓ ”Reabilitare rețea distribuție apă potabilă și Stație de Pompare, strada Cetatea Neamțului, mun. Piatra Neamț, județul Neamț - ETAPA I”.

Pe partea de GIS, s-au început măsurătorile pentru completarea datelor rețelele și bransamente în municipiul Piatra Neamț. De asemenea, se întocmește o agendă lunară în care se trec toate neconformitățile găsite în teren, pe partea de poziționare rețele, neconformități care la sfârșitul fiecărei luni sunt corectate în Qgis.(fig.5)



## ❖ ACTIVITATE TRANSPORT

Conform organigramei Serviciu Transport se află în subordinea Directorului Tehnic, și este compus din:

1. **Coloana Auto Sud** unde sunt operaționale un total de 60 de autovehicule
- 3 Buldoexcavatoare

- 
- 1 Incărcător Frontal
  - 1 Miniexcavator
  - 2 Autospeciale tip Woma
  - 2 Autospeciale tip Vidanță
  - 23 Autoutilitare
  - 20 Autovehicule

Parcul auto al Coloanei Sud este deservit de 14 conducători auto speciale și conducători auto mașini și utilaje terasiere, un impiegat de mișcare și un șef coloană auto.

### **2. Coloana Auto Est** unde sunt operaționale un număr de 8 autovehicule

- 1 Buldoexcavator
- 1 Autospecială tip Woma
- 3 Autoutilitare
- 3 Autovehicule

Parcul auto al Coloanei Sud este deservit de 4 conducători auto speciale și conducători auto mașini și utilaje terasiere, și un responsabil coloană auto.

### **3. Coloana Auto Nord** unde sunt operaționale un număr de 21 autovehicule:

- 2 Buldoexcavatoare
- 1 Incărcător Frontal
- 2 miniexcavatoare
- 1 Autospecială tip Vidanță
- 6 Autoutilitare
- 9 Autovehicule

Parcul auto al Coloanei Nord este deservit de 3 conducători auto speciale și conducători auto mașini și utilaje terasiere, și un impiegat de mișcare.

Activitate principală a Serviciului Transport este aceea de a asigura necesarul de mașini și utilaje pentru desfășurarea continuă și eficientă a activității Companiei în sensul participării la remedierea avariilor apărute pe rețelele de apă și de canalizare și transportul de materiale și personal la locul intervențiilor.

Asigurarea infrastructurii de transport în cadrul companiei este esențială pentru zona operațională și de mentenanță rețelelor de apă și canal.

Realizarea cu forțe proprii a lucrărilor și intervențiile prompte și profesionale înseamnă coordonare rapidă, eficientă și eliminarea eventualilor timpi morți care apar prin apelarea la terți.

Pentru menținerea în parametri optimi de funcționare a infrastructurii de transport în 2024 au fost efectuate :

- 66 revizii periodice
- 125 de reparații

Ațiunile făcute la timp și cu promptitudine au avut că efect:

- reducerea frecvenței defectarilor și micșorarea timpilor de indisponibilitate pentru autospeciale și autoutilitare esențiale în desfășurare generală a cativitatiei Companiei
- creșterea gradului de asigurarea continuității furnizării/prestării serviciului de apă și de canalizare.

În anul 2024, prin prestații către terți a serviciilor de vidanjanare și curățare rețele interioare de canalizare, Serviciu Transport a adus venituri la Companie în valoare de 18.408,92 Ron

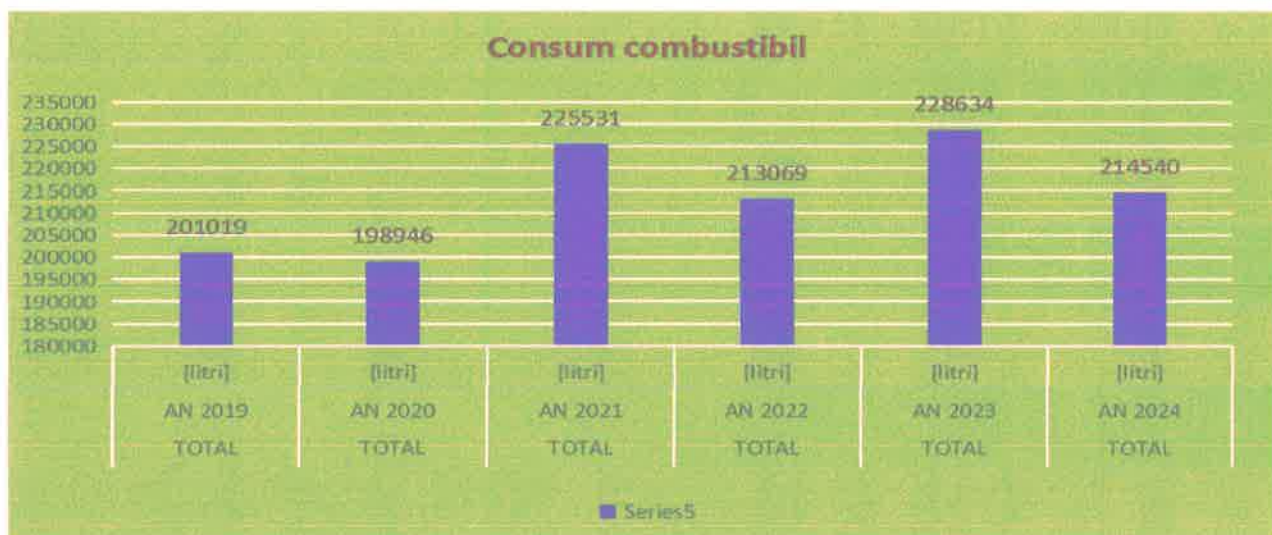
Tot în acest an s-au făcut instruiți și mobilzari a personalului din cadrul serviciului pentru a putea deservi mai multe tipuri de autoutilitare și autospeciale astfel încât s-a reușit acoperirea cu succes a nevoilor Companiei de utilizare a acestora.

Consumul de combustibil :

- ◆ 2023 - Au fost consumați 228634 litri
- ◆ 2024 - Au fost consumați 214540 litri

Economie de 14094 litri

<b>TOTAL AN 2019 [litri]</b>	<b>TOTAL AN 2020 [litri]</b>	<b>TOTAL AN 2021 [litri]</b>	<b>TOTAL AN 2022 [litri]</b>	<b>TOTAL AN 2023 [litri]</b>	<b>TOTAL AN 2024 [litri]</b>
<b>201019</b>	<b>198946</b>	<b>225531</b>	<b>213069</b>	<b>228634</b>	<b>214540</b>



Siguranța pe drumurile publice a mijloacelor de transport ale Companiei:

- nu au fost evenimente, contravenții sau abateri de la prevederile legale

Gradul de satisfacție al clienților:

- nu au existat reclamații la adresa conducătorului auto pe parcursul anului

## XX. INFORMAȚII PRIVIND EXECUȚIA MANDATULUI

Prezentul raport este elaborat în spiritul practicilor și principiilor guvernancei corporative, în scopul de a optimiza procesele și relațiile manageriale, precum și cele de administrare existente la nivelul companiei. Cadrul legal aplicabil îl constituie dispozițiile art. 54 din OUG nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, aprobată prin Legea nr. 111/2016, raportul prezentând în formă concentrată informații privind execuția mandatului, schimbările semnificative în situația afacerilor și în aspectele externe care ar putea afecta performanța Companiei Județene APA SERV S.A. sau perspectivele sale strategice.

În anul 2024 directorii cu contracte de mandat și-au desfășurat activitatea în conformitate cu obligațiile ce derivă din acestea (Contract de mandat nr. 20803/07.11.2023, Contract de mandat nr.9386/02.06.2022) în vederea realizării obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite prin anexele la contractele în cauză.

---

În acțiunile întreprinse s-a avut în vedere respectarea:

- ✓ Planului de administrare, aprobat prin Hotărârea Adunării Generale a Acționarilor nr. 8/20.12.2021;
- ✓ Componentei manageriale 2023 - 2027 a Planului de Administrare al Companiei Județene APA SERV S.A., aprobat prin Decizia Consiliului de Administrație nr. 4/01.02.2024;
- ✓ Bugetului de venituri și cheltuieli al companiei pentru anul 2024 aprobat prin Hotărârea Adunării Generale a Acționarilor nr. 1/26.02.2024;
- ✓ Prevederilor legislative aplicabile în vigoare.

Întreaga activitate desfășurată a urmărit continuarea liniei de dezvoltare a Companiei prin consolidarea obiectivelor strategice fundamentale asumate în raport cu acționarii săi, reflectând țintele generale de performanță economică, după cum urmează:

- ✓ Furnizarea apei potabile la parametri de potabilitate impuși de normativele în vigoare în regim conținut;
- ✓ Colectarea tuturor apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora tratarea namolurilor, cu respectarea standardelor naționale și europene de calitate;
- ✓ Întreținerea continuă și supravegherea atentă a sistemului de alimentare cu apă potabilă, a sistemului de colectare a apelor uzate și a sistemului de epurare, având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă;
- ✓ Monitorizarea permanentă a costurilor de operare și reducerea acestora folosind inovația aplicată;
- ✓ Obținerea unei marje optimale de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a Societății, cât și rambursarea creditelor și stimularea personalului;
- ✓ Dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea angajaților;
- ✓ Aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu ;
- ✓ Elaborarea și implementarea politicilor de responsabilitate socială;
- ✓ Asigurarea securității și sănătății angajaților .

# ÎNDEPLINIREA OBIECTIVELOR ȘI INDICATORILOR STABILIȚI PRIN CONTRACTELE DE MANDAT ALE DIRECTORULUI GENERAL ȘI ECONOMIC

## A. Obiective stabilite:

- Dezvoltarea și extinderea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, în scopul îmbunătățirii condițiilor de viață ale comunităților locale
- Alimentarea cu apă potabilă a tuturor clienților din aria de activitate, în regim continuu, la nivelul de calitate corespunzător standardelor și la prețuri accesibile

Se măsoară prin indicatorii:>

- 7 - Gradul de asigurare a continuității furnizării apei potabile pentru toți utilizatorii;
- 14 - Gradul de conectare a populației la rețelele de alimentare cu apă.

### • Reducerea pierderilor de apă

Obiectivul se măsoară prin indicatorul 8. NRW (apă care nu aduce venituri).

### • Obținerea marjei de profit stabilită prin Bugetul de venituri și cheltuieli pe anul 2023

Se măsoară prin indicatorii:

- 6 - Productivitatea muncii în unități valorice, pe total personal mediu, conform BVC
- 9 - Consum specific de energie electrică pentru furnizare apă potabilă.
- 10 - Consum specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate

### • Consolidarea condiției de operator regional

Se măsoară prin toți indicatorii.

## B. Indicatori stabiliți

### 1. Indicatori financiari

#### 1. Rata profitului brut înainte de amortizare, redevență și ajustări

Indicatorul reflectă ponderea profitului operațional în cadrul veniturilor din exploatare și relevă capacitatea companiei de a controla costurile de producție;

Formulă:  $\frac{\text{Venituri din exploatare} - \text{cheltuieli din exploatare} + \text{redevența} + \text{amortizare} + \text{provizioane}}$

Venituri din exploatare

\*100

Venituri din exploatare = 158.084.059 lei

Cheltuieli din exploatare = 121.766.736 lei

---

Cheltuieli cu amortizarea, redevența și ajustări incluse în cheltuielile din exploatare = 23.944.810 lei

Nivel propus = 25%

Nivel realizat = 38.12%

**Grad de realizare = 152.48 %**

*Notă: Depasirea vine pe fondul augmentarii veniturilor din exploatare cu despagubirile facturate catre Municipiul Roman, in lipsa acestora valoarea ar fi 14%.*

## **2. Viteza de rotație a debitelor la clienți (zile):**

Se calculează: sold mediu la clienți/cifra de afaceri \*nr. zile.

Indicatorul reprezintă modalitatea de a măsura calitatea creanțelor văzută în sensul în care se pot transforma în lichidități (număr de zile în care o vânzare se transformă în lichidități). Cu cât indicatorul este mai mare cu atât capitalul blocat în creanțe este mai mare, ceea ce poate genera probleme în achitarea obligațiilor curente.

Sold mediu client = 7.989.253

Cifra de afaceri = 105.307.771

Nivel propus = 64 zile

Nivel realizat = 27 zile

**Grad de realizare = 237,04%**

## **3. Viteza de rotație a creditelor la furnizori (zile)**

Se calculează: sold mediu furnizori / achiziții de bunuri și servicii \* nr. zile

Indicatorul reprezintă aproximarea numărului de zile de creditare pe care Compania l-a obținut de la furnizorii săi, fără penalități.

Sold mediu furnizori = 4.447.829

Achiziții de bunuri și servicii = 54.782.133

Nivel propus = 35 zile

Nivel realizat = 29 zile

**Grad de realizare = 82,86%**

**Motivul nerealizării acestui indicator este faptul ca furnizori, precum Apele Române, Edenred și alte instituții ale statului (Agenția pentru Mediu, OJSPA, BRML, ETC) au termene de**

---

plată mult sub ținta stabilită, respectiv între o zi și maxim 15 zile, termene reglementate prin prevederi legislative/contractuale specifice.

#### 4. Ponderea cheltuielilor salariale în costuri

Se calculează ca raport procentual între cheltuielile cu personalul și cheltuielile de exploatare.

Cheltuieli cu personalul - 38.771.951 lei

Cheltuieli de exploatare = 121.766.736 lei

Nivel propus = 44%

Nivel realizat = 31,85%

**Grad de realizare = 138,15%**

#### 5. Gradul de încasare a contravalorii serviciilor furnizate (%)

Se calculează ca raport între total valoare încasări în perioadă și total valoare facturi emise

Total valoare facturi încasate total an / 2024 = 107.155.794,54 lei

Total valoare facturi emise total an / 2024 = 104.873.187,26 lei

Nivel propus = 99%.

Nivel realizat = 102,18 %

**Grad de realizare: 103,21%**

## 2. Indicatori operationali

#### 6. Productivitatea muncii în unități valorice pe total personal mediu conform BVC

Arată eficiența cu care a fost cheltuită resursa umană și se calculează ca raport între veniturile din exploatare (158,084,059 lei) și numărul mediu salariați (466.00 persoane).

Nivel propus = 140.000 lei/an

Nivel realizat = 339.236 lei

**Grad de realizare = 242,31%**

**Notă:** nivelul veniturilor din exploatare este influențat de facturarea către Municipiul Roman a bunurilor finanțate din sursele proprii ale companiei, care fac parte din sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al UAT Roman, precum și a despăgubirilor datorate de Municipiul Roman urmare a ieșirii din ADI AQUA Neamt, conform prevederilor Contractului de delegare.

Indicatorul este influențat, totodată și de diminuarea numărului mediu de angajați.

## 7. Gradul de asigurare a continuității furnizării apei potabile

Indicatorul se calculează ca raport procentual între numărul de utilizatori afectați de întreruperi în furnizarea apei potabile mai mult de 24 ore și numărul total de utilizatori ai serviciului de alimentare cu apă potabilă aflați în evidența Companiei

Nr. de utilizatori afectați de întreruperi în furnizarea apei potabile mai mult de 24 ore = 0

**Total nr. utilizatori perioada 01.01.2024 - 31.12.2024 = 557.187**

Nivel propus = 99%

Nivel realizat = 100,00 %

**Grad de realizare = 101,01%**

## 8. Apa care nu aduce venituri (NRW) = (A - B)/A\*100., în care:

A = producție de apă spre distribuție = 27.571,80 mii mc

B = total apă livrată (facturată și nefacturată autorizată) = 7.892,19 mii mc

Nivel propus = 70,22%.

Nivel realizat = 71,38%

**Grad de realizare = 98,37%**

Cauze neîndeplinire indicator:

- avarii dese datorită rețelelor cu grad de uzură fizică și morală,
- vechimea rețelelor,
- branșarea frauduloșilor la rețeaua de alimentare cu apă potabilă.
- lipsă cash flow pentru investiții.
- întârziere în înlocuirea contorilor

Măsuri : înlocuiri rețele, reabilitări, sectorizări

## 9. Consum specific de energie electrică pentru furnizarea apei potabile

Se calculează ca raport între cantitatea de energie electrică consumată pentru funcționarea sistemului și producția de apă furnizată.

Cantitate energie consumată cumulată 12 luni 2024 = 13.333.962 Kwh/mc

Cantitatea de apă potabilă furnizată cumulată 12 luni 2024 = 7.892.192 mc

Nivel propus = 2,00 kwh/mc

Nivel realizat = 1,69 kwh/mc

---

**Grad de realizare = 118,34%**

Cauze neîndeplinire indicator: nu este cazul

#### **10. Consum specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate**

Se calculează ca raport între cantitatea de energie electrică consumată pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată.

Cantitate energie consumată cumulată 12 luni 2024 = 4.923.609 Kwh/mc

Cantitatea de apă uzată furnizată cumulată 12 luni = 5.267.749 mc

Nivel propus = 1,00 kwh/mc

Nivel realizat = 0,935 kwh/mc

**Grad de realizare = 106,95%**

Cauze neîndeplinire indicator: nu este cazul

#### **11. Conformarea cu calitatea apei potabile (%) = $A * 100 / B$**

A = număr indicatori determinați care sunt conformi cu standardele de calitate

B = numărul total al indicatorilor determinați în perioada raportată

În perioada raportată au fost efectuate un număr de 31.224 (cumulat ianuarie - decembrie) determinări ale indicatorilor de calitate ai apei potabile furnizate populației, fără a se semnala depășirea nivelurilor admise prin normele legale/0 determinări cu depășiri

Nivel propus = 100%.

Nivel realizat = 100%

Cauze neîndeplinire indicator: nu este cazul

#### **12. Total reclamații justificate la număr de utilizatori**

Se calculează ca raport între Numărul de reclamații justificate într-o perioadă de timp și Numărul total de utilizatori înmulțit cu 100.

Numărul de reclamații justificate anul 2024 = 673

Numărul total de utilizatori la 31.12.2024 = 44101

Nivel propus = 1,7%.

Nivel realizat = 1,53%

**Indice de realizare = 111,11%**

### 13. Implementarea Planului de investiții

Indicatorul reflectă gradul de realizare a Programului de investiții aprobat pentru perioada raportată.

#### Cumulat total an 2024

Referinta	Programat (lei)	Realizat (lei)	%
Investitii IID	15.317.228	5.744.808	38
Investitii FP	3.846.907	527.679	14
Total investitii surse proprii	19.164.135	6.272.487	33

Nivel propus = 100%.

Nivel realizat = 33%

**Grad de realizare = 33%**

Cauze neîndeplinire indicator:

Scăderea lichidităților generate de activitatea Companiei a condus la indisponibilitatea surselor aferente planului de investiții, cu afectarea gradului de realizare a investițiilor la numai 33%, în ușoară creștere față de anul anterior.

Necesarul finanțat raportat la vechimea infrastructurii concesionate Companiei depășește cu mult atât sursele proprii disponibile, dar mai ales cash-flow-ul rezultat din activitatea desfășurată.

### 3. Indicatori servicii publice

#### 14. Populația deservită/angajat (apa potabila)

Se calculează ca raport între populația deservită și efectivul de personal angajat

Populația deservită (apă potabilă) = 195247

Numărul total de anjagați an 2024 = 429

Nivel propus = 468 locuitori/angajat

Nivel realizat = 455 locuitori/angajat

**Grad de realizare = 97,22%**

Cauze neîndeplinire indicator: situația financiară precară a potențialilor utilizatori

Măsuri : bugetare investiții privind bransarea cu forțe proprii a locuitorilor din aria de operare.

## 15. Gradul de conectare a populației la rețelele de alimentare cu apă

Indicatorul se calculează ca raport procentual între numărul de locuitori conectați la sistemul de alimentare cu apă potabilă și numărul total de locuitori din aglomerare

Număr de locuitori conectați la sistemul de alimentare cu apă potabilă în total an 2024 = 195247

Numărul total de locuitori din aglomerare la data de 31.12.2024 = 246708

Nivel propus = 85%

Nivel realizat = 79,14%

**Grad de realizare = 93,11%**

Cauze neîndeplinire indicator: preluarea noilor sisteme de alimentare cu apă cu grad scăzut de conectare (scăderea procentului de conectare cu 2 procente față de anul anterior) dar și din cauza imposibilității financiare a locuitorilor din comună de a se bransa. Un alt motiv de a nu se racorda este faptul că în majoritatea localităților unde primăriile au investit în rețele de apă, potențialii utilizatori au sursă proprie de apă și nu doresc bransarea la rețeaua Companiei.

Măsuri: Nepreluarea sistemelor de alimentare cu apă cu indicator sub nivelul indicatorilor Companiei. Bugetare investiții de bransare cu a forțe proprii a potențialilor utilizatori.

## 16. Gradul de conectare a populației la rețelele de canalizare

Se calculează ca raport procentual între numărul de locuitori conectați la sistemul de canalizare și numărul total de locuitori din aglomerare

Numărul de locuitori conectați la sistemul de canalizare la data de 31.12.2024 = 110000

Numărul total de locuitori din aglomerare = 181.094

Nivel propus = 68%

Nivel realizat = 60,75%

**Grad de realizare = 89,34%**

Cauze neîndeplinire indicator: situație financiară precară a utilizatorilor din aria de operare; majoritatea utilizatorilor care au avut posibilitatea și-au montat fose septice deoarece la acea dată nu exista rețea de canalizare în zonă; preluarea noilor sisteme de

---

canalizare cu grad scăzut de conectare (din cauza preluărilor pe canalizare a rețelei din Cordun a scăzut gradul de conectare cu 3 procente).

**Măsuri:** Nepreluarea sistemelor de canalizare cu indicator sub nivelul indicatorilor companiei. Luarea măsurilor ce se impun de către organele abilitate în vederea verificării locațiilor ce nu au fosă septică ecologică, forțându-i astfel să se racordeze la rețeaua de canalizare. Bugetare investiții de racordare cu forțe proprii a potențialilor utilizatori.

**17. Gradul de contorizare a apei potabile livrate populației (%) =  $A \cdot 100 / B$ , în care:**

A = numărul de bransamente contorizate la populație la 31.12.2024 = 40498

B = numărul total de bransamente la populație la 31.12.2024 = 40631

Nivel propus = 95%

Nivel realizat = 99,68%

**Grad de realizare = 104,93%**

**4.Indicatori Guvernanță Corporativă**

**18. Implementarea Sistemului de Control Managerial**

Indicatorul reflectă gradul de implementare a Sistemului de Control Managerial, respectiv numărul de standarde de sistem implementate în perioada raportată.

Număr standarde de implementat 2024 = 16

Număr standarde implementate la 31.12.2024 = 16

Nivel propus = 100%

Nivel realizat = 100%

**Grad de realizare = 100%**

Nr. crt.	Denumire indicator	Unitate a de masura	Nivel stabilit pentru anul 2024	Nivel realizat 2024	Grad de realizare 2024	Pondere	Indice de realizare 2024
<b>1.Indicatori financiari</b>							
1	Rata profitului brut înainte de amortizare, redevență și ajustări	%	25	38,12	152,48	2,5	3,81
2	Viteza de rotație a debitelor - clienti	zile	64	27	237,04	10	23,70
3	Viteza de rotație a creditelor la furnizori	zile	35	29	82,86	10	8,29
4	Ponderea cheltuielilor salariale în costuri	%	44	31,85	138,15	5	6,91
5	Gradul de încasare a contravalorii serviciilor furnizate	%	99	102,18	103,21	5	5,16
<b>2.Indicatori operationali</b>							
6	Productivitatea muncii în unități valorice pe total personal mediu conform BVC	lei/an	140.000	339.236	242,31	5	12,12
7	Gradul de asigurare a continuității furnizării apei potabile	%	99	100	101,01	5	5,05

8	Apa care nu aduce venituri (NRW)	%	70,22	71,38	98,37	5	4,92
9	Consum specific de energie electrică pentru furnizarea apei potabile	Kwh/m c	2,00	1,69	118,34	5	5,92
10	Consum specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate	Kwh/m c	1,00	0,935	106,95	5	5,35
11	Total reclamatii justificate la numar de utilizatori	%	1,7	1,53	111,11	7,5	8,33
3.Indicatori servicii publice							
12	Implementarea Planului de investitii	%	100	33	33	2,5	0,83
13	Populația deservită/angajat (apa potabila)	Nr.	468	455	97,22	5	4,86
14	Gradul de conectare a populației la rețelele de alimentare cu apă potabilă	%	85	79,14	93,11	5	4,66
15	Gradul de conectare a populației la rețelele de canalizare	%	68	60,75	89,34	5	4,47
16	Gradul de conectare a populației la rețelele de canalizare	%	95	99,68	104,93	7,5	7,87
4.Indicatori guvernanta corporativa							

17	Implementarea Sistemului de Control Managerial	%	100	100	100	10	10
<b>Total realizat</b>							<b>122,23</b>

**Indicele de realizare a indicatorilor la 31.12.2024 = 122,23.**

**Concluzii cu privire la evaluarea activitatii desfasurata de directorul general al companiei si al directorului economic, in perioada 01.01.2024-31.12.2024.**

Consiliu de Administratie al societatii apreciaza ca ambii directori au depus o activitate eficienta, indeplinindu-si atat indicatorii de performanta cat si obligatiile stabilite in cadrul contractelor de mandat, in vederea asigurarii unei stari financiare sanatoase, asigurand servicii de calitate in conditiile unui climat social favorabil, tinand cont de situatia economico-financiara a companiei, existenta la data preluarii mandatelor.

Consiliul de Administratie considera ca, in perioada 01.01.2024-31.12.2024, s-au întreprins toate masurile pentru redresarea situatiei companiei si asigurarea desfasurarii activitatii în conditii normale.

**CONSILIUL DE ADMINISTRATIE:**

Iacoban Constantin

Dominte Mihai

Alungulesei Cristina Elena

Chirila Adriean

Nastase-Onu Iuliana

David Ramona