



Asociația de Dezvoltare Intercomunitară "AQUA NEAMȚ"
Str. Alexandru cel Bun, nr. 27, Piatra Neamț, Jud. Neamț
Tel/ fax: 0233625017; E-mail: aqua.neamt@yahoo.com
Cod fiscal: 23306298

SCRISOARE DE AȘTEPTĂRI

**privind performanțele așteptate de la organelor de administrare și
conducere ale CJ APA SERV S.A.
pentru o perioadă de patru ani
*2025-2029***

Cuprins

CADRUL LEGAL	3
(1) Prezentare generala.....	3
(2) Cadru strategic	8
(3) Cerințe contextuale	9
(4) Viziune, misiune și obiective strategice	10
(5) Implicarea/Sprijinul/ Angajamentul APT	13
(6) Așteptările acționarilor.....	13
6.1 Așteptările autorității publice tutelare și ale acționarilor cu privire la performanța financiară a întreprinderii publice	13
6.2. Așteptări referitoare la performanța operațională	14
6.3 Așteptări în ceea ce privește politica de investiții aplicabilă Societății Comania Județeană APA SERV S.A.....	15
6.4 Așteptări privind rentabilitatea întreprinderii publice	16
6.5 Așteptări în ceea ce privește politica de dividende/ vărsăminte din profitul net aplicabilă Societății Comania Județeană APA SERV S.A	16
6.6 Așteptări privind obiectivele de mediu	17
6.7 Așteptări privind obiectivele referitoare la clienți/ comerciale	18
6.8 Așteptările cu privire la politica de resurse umane	18
6.9 Așteptări privind guvernarea corporativă	19
6.10 Așteptări cu privire la domeniul specific activității Companiei Județene APA SERV S.A.....	20
6.11 Așteptări cu privire la comunicarea cu organele de administrare și conducere ale Companiei Județene APA SERV S.A	21
6.12 Așteptările cu privire la calitatea și siguranța serviciilor și produselor oferite de Comania Județeană APA SERV S.A.	21
6.13 Așteptările în domeniul eticii, integrității și guvernării corporative	21

CADRUL LEGAL

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ "AQUA NEAMȚ" în calitate Autoritate Publică Tutelară a CJ APA SERV S.A., a elaborat prezenta Scrisoare de așteptări în conformitate cu prevederile Anexei 1b din H.G. nr. 639/2023 *pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind governanța corporativă a întreprinderilor publice*, pentru o perioadă de patru ani, respectiv pentru perioada 2025-2029.

Scrisoarea de așteptări face parte din setul de documente obligatorii cu care începe procesul de selecție al membrilor Consiliul de Administrație, fiind parte din Componenta inițială a Planului de selecție. Scrisoarea de așteptări stabilește performanțele așteptate de la organele de administrare și conducere, precum și politica Autorității Publice Tutelare privind întreprinderea publică și cuprinde obiectivele care stau la baza stabilirii criteriilor specifice de selecție a candidaților aflați pe lista scurtă pe baza cărora se redactează declarația de intenție.

(1) Prezentare generala

(1.1) Prezentarea societății, scurt istoric

Compania Județeană APA SERV S.A. este persoană juridică de naționalitate română, se organizează și funcționează potrivit reglementărilor legale în vigoare, respectiv Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind governanța 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.

Compania Județeană APA SERV S.A. a luat ființă în anul 2003 în temeiul Hotărârii Consiliului Județean Neamț cu nr.19/2003, prin reorganizarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare, în sistem zonal, în temeiul Legii 326/2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală și OG. 32/2002 , privind serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare.

Compania Județeană APA SERV S.A. este operator licențiat în sfera serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare. Licența de operare pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr.3188/ 30.03.2020, clasa 2 pentru arii de activitate cu până la 300.000 locuitori, cu valabilitate până la data de 30.03.2025, emisă de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, face dovadă capacității și dotării tehnice a organizației și a calificării personalului. **Compania Județeană APA SERV S.A.** deține autorizații de mediu, autorizații de gospodărire a apelor și autorizații sanitare.

Compania devine operator regional în județul Neamț, în anul 2009, în baza Contractului de Delegare nr. 28/ 13144 din 10.08.2009 încheiat între A.D.I. AQUA NEAMȚ, ca reprezentant al UAT-urilor membre și **Compania Județeană Apă Serv S.A.**. Actul Constitutiv din martie 2025, indică un număr de 26 UAT-uri (membre ADI) ca acționari ai **Companiei Județene APA SERV S.A.**

(1.2) Forma juridica

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.

(1.3) Structura acționariatului

Capital social în valoare de 12.545.340 lei este divizat 1.254.534 acțiuni, cu o valoare nominală de 10 lei/acțiune.

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

Nr. crt.	Denumire Acționar (UAT)	Număr acțiuni	Aportul la capital	Valoare Capital Social	Pondere (%)
1	Județul Neamț	1.072.017	Numerar	10.720.170 lei	85,4514 %
2	Municipiul Piatra Neamț	93.679	Numerar	936.790 lei	7,4672 %
3	Comuna Alexandru cel Bun	55.032	Numerar	550.320 lei	4,3866 %
4	Comuna Săvinești	11.763	Numerar	117.630 lei	0,9376 %
5	Municipiul Roman	10.452	Numerar	104.520 lei	0,8331 %
6	Orașul Roznov	8.079	Numerar	80.790 lei	0,6440 %
7	Orașul Bicaz	1.222	Numerar	12.220 lei	0,0974 %
8	Orașul Târgu Neamț	1.000	Numerar	10.000 lei	0,0795 %
9	Comuna Bâra	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
10	Comuna Bodești	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
11	Comuna Dobreni	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
12	Comuna Dumbrava Roșie	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
13	Comuna Girov	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
14	Comuna Grumăzești	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
15	Comuna Horia	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
16	Comuna Pângărați	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
17	Comuna Ruginoasa	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
18	Comuna Tașca	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
19	Comuna Vânători Neamț	100	Numerar	1.000 lei	0,0080 %
20	Comuna Agapia	50	Numerar	500 lei	0,0040 %
21	Comuna Urecheni	50	Numerar	500 lei	0,0040 %
22	Comuna Ștefan cel Mare	25	Numerar	250 lei	0,0020 %
23	Comuna Zănești	25	Numerar	250 lei	0,0020 %
24	Comuna Brusturi	20	Numerar	200 lei	0,0016 %
25	Comuna Bălțătești	10	Numerar	100 lei	0,0008 %
26	Comuna Dochia	10	Numerar	100 lei	0,0008 %

1.4 Activitatea întreprinderii publice

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 definită 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. 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.

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.

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

CJ 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, Bălățești, Bâra, Bârgăuani, Bodești, Brusturi, Cordon, 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.

însurând 2270 agenți economici , 998 instituții, 40837 abonați casnici (gospodării individuale - 39082 și asociații de locatari -1912). – total 44.262.

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 de posibile 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).

1.5 Legislație aplicabilă

Legea nr. 51/ 2006	- Legea serviciilor comunitare de utilități publice cu modificările și completările ulterioare
Legea nr. 241/2006	- Legea privind serviciul de alimentare cu apă și de canalizare cu modificările și completările ulterioare
H.G. nr.639/2023	- Hotărâre a Guvernului nr. 639 din 27 iulie 2023 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice
Legea nr.31/1990	- Lege nr.31 din 16 noiembrie 1990, republicată, privind societățile, cu modificările și completările ulterioare
Legea nr.287/2009	- Lege nr. 287 din 17 iulie 2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare
Legea nr.99/2016	- Lege nr. 99 din 19 mai 2016 privind achizițiile sectoriale, cu modificările și completările ulterioare
Legea nr.111/2016	- Lege nr.111 din 27 mai 2016 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice
Ordin nr.126/2024	- Ordin AMEPIP nr. 126 din 12 martie 2024 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare al comisiilor de selecție și nominalizare a candidaților pentru postul de membru în cadrul consiliilor de administrație/supraveghere ale întreprinderilor publice
O.U.G. nr.109/2011	- Ordonanță de urgență a Guvernului nr. 109 din 30 noiembrie 2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară (ADI):

Asociația de dezvoltare intercomunitară s-a constituit în scopul înființării, organizării, reglementării, finanțării, exploatării, monitorizării și gestionării în comun a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare pe raza de competență a unităților administrativ teritoriale membre, precum și realizarea în comun a unor proiecte de dezvoltare de interes zonal sau regional ori al furnizării în comun a unor servicii publice. Membrii ADI delegă gestionarea serviciilor de apă și canalizare OR (operatorului regional). Asociația de Dezvoltare Intercomunitară este singurul organism care reprezintă interesul comun al membrilor săi cu privire la serviciile de apă și canalizare, în special în ceea ce privește:

- Strategia generală;
- Investițiile;
- Politica de tarife.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA NEAMȚ” îndeplinește, în prezent, toate cerințele legale în vigoare. Statutul și Actul Constitutiv al asociației din anul 2008 au fost actualizate avându-se în vedere prevederile *H.G. nr. 855/2008* cu modificările și completările ulterioare.

Asociația s-a constituit în scopul reglementării, înființării, organizării, finanțării, exploatarei, monitorizării și gestionării în comun a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre, precum și pentru realizarea în comun a unor proiecte de investiții publice de interes zonal sau regional, destinate înființării, modernizării și/sau dezvoltării, după caz, a sistemelor de utilități publice aferente Serviciului, pe baza strategiei de dezvoltare a Serviciului.

Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor (CD)

Contractul de delegare a fost semnat în august 2009 între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA NEAMȚ” - în calitate de autoritate delegantă (în numele a 16 unități administrativ-teritoriale și a Consiliului Județean Neamț) și CJ APA SERV S.A. - în calitate de Operator.

Conform prevederilor *Legii nr. 241/2006 privind serviciile de alimentare cu apă și canalizare*, în cazul managementului delegat pentru funcționarea serviciului, autoritățile administrative publice locale transferă către Operatorul Regional sarcinile și responsabilitățile privind furnizarea serviciilor de utilitate publică, precum și managementul și operarea sistemelor aferente furnizării serviciilor de apă și canalizare, pe baza unui CD, aprobat printr-o decizie a autorității contractante.

Conform strategiei aprobate prin POS Mediu, CD a fost acordat în mod direct către operatorul regional CJ APA SERV S.A., prin aplicarea excepției de la regula cererii de ofertă, în concordanță cu prevederile *Legii nr. 241/2006*.

Administrarea societății:

În conformitate cu prevederile *O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice*, cu modificările și completările ulterioare, precum și potrivit dispozițiilor *art. 19 din Actul constitutiv*, CJ. APA SERV S.A. este administrată de un Consiliu de Administrație format dintr-un număr de 7 (șapte) administratori. Numirea membrilor Consiliului de Administrație este temporară și revocabilă. Persoanele numite în calitate de Administratori trebuie să accepte expres numirea. Pe durata îndeplinirii mandatului, administratorii nu pot încheia cu societatea un contract de muncă. În cazul în care administratorii au fost desemnați dintre salariații societății, contractul individual de muncă este suspendat pe perioada mandatului.

Membrii Consiliului de Administrație sunt numiți și/ sau revocați de Adunarea Generală a Acționarilor, conform legii, în condițiile stabilite în contractul de mandat.

Mandatul administratorilor este de 4 (patru) ani. Membrii Consiliului de Administrație pot fi realeși în condițiile legii.

Președintele Consiliului de Administrație este ales din rândul administratorilor pentru o durată care nu poate depăși durata mandatului său de administrator. Președintele Consiliului de Administrație nu poate fi Director General al societății.

Consiliul de Administrație are conform statutului următoarele competențe de bază, care nu pot fi delegate directorilor:

- a.)* stabilirea direcțiilor principale de activitate și de dezvoltare ale Societății;
- b.)* stabilirea politicilor contabile și de control financiar și aprobarea planificării financiare;
- c.)* numirea și revocarea directorului general și a directorului economic și stabilirea remunerației lor;
- d.)* supravegherea activității directorilor;
- e.)* pregătirea raportului anual, organizarea adunării generale a acționarilor și implementarea hotărârilor acesteia;
- f.)* introducerea cererii pentru deschiderea procedurii insolvenței societății, potrivit legii 85/2006 privind procedura insolvenței;
- g.)* prezentarea semestrială la AGA a rapoartelor asupra activității de administrare, care să includă și informații referitoare la execuția contractelor de mandat ale directorilor, detalii cu privire la activitățile operaționale, la performanțele financiare ale societății și la raportările semestriale ale societății;
- h.)* să prezinte anual AGA raportul cu privire la remunerațiile și alte avantaje acordate administratorilor și directorilor în cursul anului financiar încheiat.

De asemenea, nu pot fi delegate directorului atribuțiile primite de către CA din partea AGA.

(2) Cadru strategic

Prezenta Scrisoare de așteptări are la bază principalele documente programatice care definesc strategia în domeniul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, în context european, național, regional și local, în corelare cu obiectivele asumate de România în calitate de stat membru al Uniunii Europene.

În calitate de stat membru al Uniunii Europene și în conformitate cu angajamentele ferme ale sale la **nivel european**, România are obligația de a traspune în practică o serie de Directive privind calitatea apei potabile și epurarea apelor uzate, astfel:

- Directiva 98/83/CE privind calitatea apei destinată consumului uman;
- Directivele europene privind calitatea apei potabile și epurarea apelor uzate (*Directiva 98/ 83/ CE privind calitatea apei destinată consumului uman, Directiva 91 /271 /CEE privind epurarea apelor uzate orășenești*, etc.);
- Strategia României privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice, prin care se urmărește atingerea conformității cu prevederile legislației UE aplicabile serviciilor comunitare de utilități publice, precum și respectarea angajamentelor asumate de România cu privire la implementarea acquis-ului comunitar aplicabil serviciilor comunitare de utilități publice;
- Programul Național de Reformă 2019, în care sunt identificate principalele investiții majore necesare pentru extinderea rețelelor de apă și apă uzată, realizarea și reabilitarea/modernizarea stațiilor de tratare, a rețelelor de canalizare și a stațiilor de epurare;
- Alte document programatice la nivel regional și local (Masterplan).

În plan național Strategia națională privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice, așa cum acestea sunt definite în legislația în vigoare, are ca obiectiv fundamental îndeplinirea angajamentelor care vizează domeniul serviciilor comunitare de utilități publice pe care România și le-a asumat prin Tratatul de Aderare la Uniunea Europeană.

În conformitate cu acesta principalele obiective ale Strategiei naționale privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice sunt:

- a.) atingerea conformității cu prevederile legislației UE aplicabile serviciilor comunitare de utilități publice;
- b.) respectarea angajamentelor asumate de România cu privire la implementarea acquis-ului comunitar aplicabil serviciilor comunitare de utilități publice;
- c.) atingerea conformității cu standardele comunitare privind calitatea și cantitatea serviciilor comunitare de utilități publice;
- d.) creșterea capacității de absorbție a resurselor financiare alocate din fonduri comunitare și de atragere a fondurilor de investiții;
- e.) creșterea capacității de elaborare, promovare și finanțare a proiectelor de investiții aferente infrastructurii de interes local;
- f.) creșterea graduală a capacității de autofinanțare a serviciilor comunitare de utilități publice și a infrastructurii tehnico-edilitare aferente, corespunzător nivelelor acceptate în Uniunea Europeană;
- g.) satisfacerea cerințelor de interes public ale colectivităților locale și creșterea bunăstării populației;
- h.) adoptarea de norme juridice și reglementări care să faciliteze modernizarea și dezvoltarea serviciilor comunitare de utilități publice și a infrastructurii tehnico-edilitare aferente, deschiderea pieței, eficientizarea furnizării/prestării serviciilor și creșterea calității acestora.

Direcțiile de acțiune ale Strategiei naționale privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice adoptate trebuie avute în vedere, însușite și aplicate atât la nivel central cât și la nivel local - de către autoritățile administrației publice locale comunale, orășenești, municipale sau județene - în pregătirea și adoptarea propriilor strategii de accelerare a dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice.

În plan regional procesul de regionalizare constituie un element cheie nu numai pentru îmbunătățirea calității serviciilor și eficientizarea costurilor cu acestea, dar și în scopul conformării cu directivele europene în domeniul mediului, pentru asigurarea durabilității investițiilor și a operațiunilor și pentru obținerea unei dezvoltări regionale sustenabile și echilibrate.

Pentru a beneficia de servicii corespunzătoare și pentru a se conforma standardelor UE, a fost identificată nevoia continuă a autorităților locale de a investi în întreținerea, reabilitarea și extinderea infrastructurilor de apă și canalizare și de a se asigura că în toate localitățile sunt îndeplinite nevoile populației privind accesul la servicii, la tarife accesibile. În sprijinul autorităților locale au fost realizate programe naționale care vizează susținerea investițiilor din fonduri de finanțare pre/post- aderare, urmărind-se:

- accesarea finanțării internaționale pentru aglomerările mici/mijlocii/mari, în vederea reabilitării și modernizării infrastructurilor locale de alimentare cu apă și canalizare;
- promovarea unor operatori regionali care să se auto-susțină, prin introducerea principiilor de recuperare a costului și de eficientizare a operațiunilor acestora.

Din punct de vedere instituțional, procesul de regionalizare a fost definitivat prin reorganizarea serviciilor publice deținute de municipalități, în funcție de 3 elemente instituționale cheie:

- Asociația de Dezvoltare Intercomunitară (ADI);
- Operatorul Regional (OR);
- Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor;

Delegarea managementului serviciilor reprezintă punctul central al organizării operaționale și instituționale a managementului serviciilor regionale de apă și canalizare și este proiectat cu scopul să:

- reglementeze și să echilibreze relația dintre autoritățile locale reprezentate de ADI și Operatorul Regional;
- să se concentreze pe pregătirea, finanțarea și implementarea planurilor de investiții.

În plan local Strategia de dezvoltare a CJ APA SERV SA este fundamentată pe consolidarea proceselor de dezvoltare, modernizare și re tehnologizare inițiate de operator în ultimii ani.

Serviciul de apă și de canalizare din Județul Neamț este asigurat de către un operator regional de interes public (CJ APA SERV S.A.), deținut 100% de către autoritățile publice locale membre ale Asociației AQUA NEAMȚ. Operatorul Regional asigură prestarea serviciului în baza unui contract de delegare a gestiunii serviciului și are drepturi exclusive în aria de operare stabilită prin actul de delegare (conform definiției *din Legea nr. 241/2006, cu modificările și completările ulterioare*).

(3) Cerințe contextuale

Compania Județeană APA SERV S.A. este persoană juridică de naționalitate 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.

Compania Județeană APA SERV S.A. a luat ființă în anul 2003 în temeiul Hotărârii Consiliului Județean Neamț cu nr.19/2003, prin reorganizarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare, în sistem zonal, în temeiul Legii 326/2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală și OG. 32/2002 , privind serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare.

Implementarea proiectului major implementat prin POS MEDIU Axa 1 a condus la atingerea maturității infrastructurii operate, și la apropierea de țintele de conformare cu Directivele Europene în materie de apă și apă uzată.

Pentru perioada 2025-2029, preocuparea operatorului va fi axată pe:

- Implementarea Proiectului regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată în județul Neamț - Programul Operațional de Dezvoltare Durabilă 2021 - 2027;
- Implementarea obiectivelor de investiții asumate prin planul de afaceri al operatorului, care stă la baza elaborării strategiei de tarifare, conform metodologiei din Ordinul Președintelui ANRSC nr. 230/2022;
- Îndeplinirea obiectivelor de eficiență cuprinse în planul de afaceri care cuprind: eficiența operării activelor, eficiența energetică, precum și eficiența personalului;
- Asigurarea viabilității economice a operatorului, și sustenabilitatea furnizării/ prestării serviciului prin implementarea strategiei de tarifare;
- Interesele utilizatorului, inclusiv în ceea ce privește suportabilitatea tarifelor;
- Protecția mediului și conservarea resurselor de apă;
- Conformarea cu prevederile Directivelor Europene privind apa și apa uzată.

(4) Viziune, misiune și obiective strategice

Misiunea Companiei Județene APA SERV S.A. este să răspundă nevoilor clienților săi din sectorul de servicii publice de apă și canalizare, respectând continuu propriile principii și credințe, reușind să mențină prestigiul și succesul în furnizarea de servicii prin inițiative și efort în păstrarea clienților, angajaților și acționarilor, concentrându-se astfel pe satisfacerea intereselor părților implicate.

Viziunea de dezvoltare generală a **Companiei Județene APA SERV S.A.**, pe termen scurt, mediu și lung, are la bază viziunea generală privind sectorul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, așa cum a fost formulată aceasta în Scrisoarea de așteptări a autorității publice tutelare, pornind de la principalele documente programatice care definesc orizontul strategic la nivelul acestui sector de activitate, respectiv: Directivele europene privind calitatea apei potabile și epurarea apelor uzate (Directiva 98/83/CE privind calitatea apei destinată consumului uman, Directiva 91/271/CEE privind epurarea apelor uzate orășenești, etc.), Strategia României privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice (prin care se urmărește atingerea conformității cu prevederile legislației UE aplicabile serviciilor comunitare de utilități publice, precum și respectarea angajamentelor asumate de România cu privire la implementarea acquis-ului comunitar aplicabil serviciilor comunitare de utilități publice), Programul Național de Reformă 2019 (în care sunt identificate principalele investiții majore necesare pentru extinderea rețelelor de apă și apă uzată, realizarea și reabilitarea/ modernizarea stațiilor de tratare, a rețelelor de canalizare și a stațiilor de epurare) precum și alte documente programatice la nivel regional și local.

Viziunea companiei este să obțină îmbunătățirea continuă a serviciilor, adaptarea la schimbare și la noile tendințe prin recrutarea de persoane responsabile și orientate spre performanță precum și prin dezvoltarea continuă a competențelor angajaților săi și prin dezvoltarea unei culturi organizaționale orientată către performanță.

Scopul declarat al **Companiei Județene APA SERV S.A.** în ceea ce privește gestiunea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare ce i-a fost delegat are la bază utilizarea atât pe termen mediu cât și pe termen lung a resurselor de apă, ceea ce impune:

- Realizarea unui serviciu și a unei infrastructuri tehnico-edilitară moderne, capabile să susțină dezvoltarea economico-socială a localităților, să atragă investiții private și să stimuleze dezvoltarea durabilă a comunităților locale;
- Îmbunătățirea calității mediului, prin utilizarea rațională a resurselor naturale de apă și epurarea corespunzătoare a apelor uzate, în conformitate cu prevederile legislației de mediu și ale directivelor Uniunii Europene;
- Asigurarea accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor comunității aflați în perimetrul de distribuție a apei sau în perimetrul de colectare a apelor uzate la serviciul de alimentare cu apă și canalizare;
- Dezvoltarea și extinderea serviciului de alimentare cu apă și canalizare la nivelul întregii arii de delegare, în scopul îmbunătățirii condițiilor de viață ale comunităților locale;

- Orientare serviciului către utilizatori;

Viziunea acționarilor pentru îndeplinirea misiunii societății, se traduce prin următoarele direcții strategice și obiective aferente:

Nr. Crt	Categorie	Obiectiv strategic	Indicatori de performanță
1	Obiective financiare	Atingerea valorilor de eficiență și eficacitate ale Operatorului Regional	Levierul
		Rentabilizarea Activității	Lichiditate imediată
		Creșterea productivității muncii	Rata lichidității curente (RLC)
2	Obiective operaționale	Asigurarea exploatării optime a rețelei de apă și apă uzată Asigurarea furnizării permanente a apei potabile la standarde de calitate Creșterea gradului de digitalizare a relației cu clienții	Rata de rotație a activelor
			Rata de rotație a creanțelor (RRC)
			Rata de rotație a stocurilor
			Gradul de asigurare a continuității furnizării apei
			Nivel de contorizare ape potabile livrate populației
			Gradul de conectare a populației la rețelele de apă
			Apa care nu aduce venituri (NRW)
3	Obiective privind investițiile	Elaborarea și realizarea planurilor anuale de investiții care să permită eficientizarea activității Implementarea unor noi tehnologii de tratare a apei	Gradul de realizare a planului de investiții anual
			Rata cheltuielilor pentru cercetare și dezvoltare
4	Obiective privind rentabilitatea	Implementarea măsurilor de optimizare atât a veniturilor cât și a cheltuielilor OR în vederea atingerii pragurilor de rentabilitate prognozate Implementarea sistemului de management al activelor	Rata de creștere a cifrei de afaceri nete
			Rentabilitatea activelor (ROA)
5	Obiective privind dividendele	Respectarea prevederilor legale în vigoare privind plata dividendelor	Rata de plată a dividendelor (Rdiv)
6	Obiective privind mediul	Optimizarea consumurilor proprii de energie și încadrarea în cerințele de mediu impuse de legislația în vigoare	Consumul de energie
7	Obiective comerciale	Asigurarea unei exploatări optime a portofoliului de clienți care să permită exploatarea judicioasă a surselor de apă și în egală măsură și atingerii pragurilor de rentabilitate prevăzute	Rata de retenție a clienților
			Scorul de satisfacere a clienților
8	Obiective de resurse umane	Optimizarea proceselor de management al RU ale OR în limitele bugetare prestabilite în vederea asigurării numerice și calitative a capitalului uman necesar desfășurării optime a proceselor operaționale	Instituirea unui sistem de siguranță a angajaților
			Numărul de instruiți în materie de siguranță a angajaților

			Rata cadrelor superioare de conducere de sex feminin
			Număr echivalent normă întreagă de angajat
			Noi locuri de muncă adăugate în cursul anului
9	Obiective de guvernare corporativă	Continuarea implementării proceselor de guvernare corporativă cu respectarea principiilor și a exemplurilor de bune practici sectoriale din domeniul guvernării corporative	Numărul de reuniuni ale comitetului CA
			Rata de participare la reuniunile CA
			Rata membrilor independenți în CA
			Stabilirea politicilor de gestionare a riscurilor
10	Obiective specifice sectorului de activitate	Optimizarea proceselor operaționale al OR în vederea situării acestuia pe o poziție superioară în benchmark-ul sectorial național	Total reclamații justificate la număr de utilizatori
			Populația deservită per angajat

NOTA 1.:

ICP FINANCIARI	30% (25-50%)
ICP OPERATIONALI	25% (10-25%)
ICP ORIENTATI CATRE SERVICII PUBLICE	20% (5-25%)
ICP GUVERNANTA CORPORATIVA	25% (10-25%)
TOTAL	100%

NOTA 2.: Detaliere indicatori suplimentari

- **Gradul de asigurare a continuității furnizării apei potabile (%) = $A \cdot 100 / B$, în care:**
A = numărul de utilizatori afectați de întreruperi în furnizarea apei potabile mai mult de 24 ore
B = numărul total de utilizatori ai serviciului de alimentare cu apă potabilă aflați în evidența companiei
- **Nivel de contorizare a apei potabile livrate populației (%) = $A \cdot 100 / B$, în care:**
A = numărul de branșamente contorizate la populație
B = numărul total de branșamente la populație
- **Gradul de conectare a populației la rețelele de alimentare cu apă (%) = $B \cdot 100 / A$, în care:**
A = numărul total de locuitori din aglomerație
B = numărul de locuitori conectați la sistemul de alimentare cu apă potabilă
- **Apă care nu aduce venituri (NRW) (%) = $(A - B) \cdot 100 / A$, în care:**
A = producție de apă spre distribuție (captată și cumpărată)
B = volum apă livrată (facturată și nefacturată autorizată)
- **Gradul de realizare al planului de investiții (%) = $A / B \cdot 100$, în care:**
A = valoarea totală a planului de investiții realizată
B = valoarea totală programată a planului de investiții.

- **Total reclamatii justificate la numar de utilizatori (%) = $A/B*100$, în care:**
A= numărul de reclamații justificate într-o perioadă de timp
B = numărul total de utilizatori.
- **Populația deservita/angajat (nr.) = A/B , în care:**
A = populația deservită (nr. de locuitori)
B = număr total de angajați.

(5) Implicarea/Sprijinul/ Angajamentul APT

Deoarece autoritatea publică tutelară așteaptă de la **Compania Județeană APA SERV S.A** îndeplinirea de obligații de serviciu public și/sau administrare infrastructură publică, prin Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare nr. 28/13144/10.08.2009, cu modificările și completările ulterioare, autoritatea delegantă în numele și pe seama unităților administrativ teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA NEAMT”, a convenit la rambursarea în Fondul IID a sumelor provenite din redevența aferentă bunurilor concesionate la **Compania Județeană APA SERV S.A** și taxelor și impozitul pe profit plătit de societate.

Potrivit prevederilor din Contractul de Delegare, Operatorului nu i se percep taxe pentru ocuparea domeniului public.

Pe perioada derulării Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciului Public de alimentare cu apă și de canalizare Operatorul are obligația de a ține un sistem de contabilitate general, conform normelor legale și reglementare aplicabile în România privind ținerea evidențelor contabile specifice scopului prezentului Contract de delegare.

Operatorul are obligația să conducă contabilitatea de gestiune pentru fiecare activitate și în cadrul activităților separat pentru fiecare localitate, astfel încât activitățile din diferite localități să fie ușor de evaluat, monitorizat și controlat.

Operatorul va conduce contabilitatea analitică a Fondului de Întreținere, Înlocuire și Dezvoltare pe unitățile administrativ teritoriale, proprietari ai bunurilor concesionate.

De asemenea societatea urmărește realizarea obiectivelor de performanță și strategice în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate prin anticiparea nevoilor și așteptărilor utilizatorilor, orientarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare către utilizatori, inclusiv sisteme de fose septice și asigurarea calității serviciului la nivelul corespunzător normelor Uniunii Europene.

(6) Așteptările acționarilor

6.1 Așteptările autorității publice tutelare și ale acționarilor cu privire la performanța financiară a întreprinderii publice

Administratorii vor analiza, fundamenta, aviza și propune spre aprobare, anual, autorității publice tutelare și acționarilor programul de dezvoltare și de investiții necesar îndeplinirii obiectivelor strategice ale Societății. Cheltuielile de capital propuse prin programul de dezvoltare și investiții trebuie să fie în corelare directă cu obiectivele strategice ale societății.

Administratorii pot aproba, în limita bugetului de venituri și cheltuieli aprobat de Adunarea Generală a Acționarilor, modificări în structura acestuia, în limita competențelor pentru care a primit mandat.

În acest sens, așteptările autorității publice tutelare și ale acționarilor cu privire la cheltuielile de capital sunt:

- Aprobarea cheltuielilor viitoare de capital necesare îndeplinirii obiectivelor societății cu respectarea legislației în vigoare privitoare la fundamentarea, aprobarea investițiilor publice, respectarea legislației privind achizițiile publice și a dispozițiilor legale privind protecția mediului.

Obiectiv strategic	
Obiectiv financiar	
Obiective operaționale	
Obiective privind finanțarea	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
<ul style="list-style-type: none"> * Atingerea valorilor de eficiență și eficacitate ale OR * Rentabilizarea Activității * Creșterea productivității muncii 	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Levierul	$\geq 0 - \leq 1$
Lichiditate imediată	$\geq 0,8$
Rata lichidității curente (RLC)	≥ 1

6.2. Așteptări referitoare la performanța operațională

Aționarii CJ APA SERV SA doresc de la organele de administrare și conducere a societății, ca în procesul de administrare și conducere, să acționeze pentru performanță financiară sustenabilă urmărind, dar fără a se limita la acestea:

- Asigurarea performanței economice sustenabile pentru stabilitate operațională;
- Asigurarea fiabilității economice a operatorului regional;
- Reducerea pierderilor, a plăților restante;
- Eficiența utilizării resurselor;
- Optimizarea consumurilor și a costurilor operaționale;
- Implementarea sistemului de management al activelor;
- Eficientizarea modului de implementare a sistemelor și a proceselor de management din societate;
- Îmbunătățirea și respectarea programelor de realizare a investițiilor;
- Îmbunătățirea cadrului de implementare a principiilor de guvernanta corporativă;
- Creșterea gradului de satisfacție al clienților;
- Creșterea gradului de dezvoltare profesională a resursei umane, prin formare profesională continuă și specializare;
- Dimensionarea optimă a necesarului de resurse umane, în raport cu nevoile activităților desfășurate și pentru dezvoltarea societății;
- Optimizarea politicii de responsabilitate socială a societății, față de angajați și comunitatea unde își desfășoară activitatea, și mediul înconjurător.

Obiectiv strategic	
Obiectiv financiar	
Obiective operaționale	
Obiectiv operațional	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
<ul style="list-style-type: none"> * Asigurarea exploatarii optime a rețelei de apă și apă uzată 	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata de rotație a activelor	$\geq 0,10$
Rata de rotație a creanțelor	$\geq 1,91$
Rata de rotație a stocurilor	$\geq 53,45$

Obiectiv strategic	
Obiectiv nefinanciar	
Obiective operaționale	
Obiectiv specific sectorului de activitate	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Asigurarea furnizării permanente a apei potabile la standarde de calitate	
* Creșterea gradului de digitalizare a relației cu clienții	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Gradul de asigurare a continuității furnizării apei	≥80%
Nivel de contorizare ape potabile livrate populației	≥ 95%
Gradul de conectare a populației la rețelele de apă	≥ 75%
Apa care nu aduce venituri (NRW)	≤ 70,22%

6.3 Așteptări în ceea ce privește politica de investiții aplicabilă Societății Compania Județeană APA SERV S.A

Finanțarea lucrărilor de înlocuire se face din Fondul IID. Lucrările de extindere și modernizare cad în sarcina de finanțare a autorităților publice locale. Ele se finanțează de la bugetele locale, alocații de la bugetul național, surse atrase din contribuția nerambursabilă sau credite contractate de autoritățile locale. Compania Județeană APA SERV S.A este o entitate cu experiență în implementarea investițiilor care au contribuit la modernizarea și extinderea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare din județul Neamț, fiind totodată o companie modernă și dinamică.

Pentru orizontul de timp 2025-2029, se va urmări asigurarea finanțării lucrărilor propuse prin Programul Dezvoltare Durabilă (PDD). În ceea ce privește apa/ apa uzată, investițiile vor fi realizate conform Master Planului Județul Neamț reactualizat și a Planurilor de Management ale Bazinelor Hidrografice. Totodată, Compania Județeană APA SERV S.A va continua dezvoltarea de noi proiecte care vizează conformarea cu prevederile Directivei privind epurarea apelor uzate urbane, prin proiecte de investiții finanțate din bugetul UE pentru etapa 2028- 2034 și prin programe naționale, locale sau din surse proprii (credite bancare).

Strategia locală se va baza pe Prioritatea 1 - Dezvoltarea infrastructurii de apă și apă uzată și tranziția la o economie circulară, investițiile PDD vizează îndeplinirea obligațiilor ce rezultă din Tratatul de Aderare care răspund Directivei nr.2184/2020 privind calitatea apei destinate consumului uman și Directivei nr.91/271/CEE privind colectarea și epurarea apelor uzate, pentru care România a primit perioade de tranziție în vederea conformării.

Indicatorii de rezultat ce vor fi urmăriți pentru sectorul apă/apă uzată sunt:

- Populație conectată la rețeaua îmbunătățită de apă
- Populație conectată la rețeaua de canalizare

Proiectele în domeniul apă/ apă uzată vizează unul dintre sectoarele în care necesitățile investiționale sunt foarte ridicate, având în vedere accesul redus al comunităților din județul Neamț la infrastructura de apă și apă uzată, calitatea necorespunzătoare a apei potabile și lipsa, în anumite zone, a facilităților de canalizare și epurare a apelor uzate. Vor exista proiecte fazate din actuala perioadă de programare, în prezent fiind în analiză proiectele aflate în implementare, dar și proiecte noi.

Obiectiv strategic
Obiectiv financiar
Obiective operaționale
Obiectiv privind investițiile
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului
* Elaborarea și realizarea planurilor anuale de investiții care să permită eficientizarea activității
* Implementarea unor noi tehnologii de tratare a apei

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata cheltuielilor pentru cercetare și dezvoltare	≥ 0 %
Gradul de realizare a planului de investiții	≥ 15 %

6.4 Așteptări privind rentabilitatea întreprinderii publice

Consiliul de administrație, prin administratorii săi și directorii, trebuie să urmărească ca societatea să nu înregistreze plăți restante, pentru a preveni cheltuieli suplimentare cu penalități și majorări de întârziere în sarcina Companiei. De asemenea, Compania trebuie să-și achite, cu prioritate, obligațiile la bugetul de stat, bugetul asigurărilor sociale și la bugetul local.

Consiliul de administrație, prin administratorii săi și prin directori, trebuie să urmărească încasarea la termen a creanțelor societății și să dispună toate măsurile de recuperare a acestora în termenul legal de prescripție.

Angajarea oricăror cheltuieli de către societate trebuie să respecte principiile: eficienței, eficacității și economicității.

În acest sens, așteptările autorității publice tutelare și ale acționarilor cu privire la reducerea cheltuielilor sunt:

- Luarea măsurilor necesare pentru achitarea, cu prioritate, a obligațiilor la bugetul de stat, local, la bugetul asigurărilor sociale de stat, a măsurilor pentru prevenirea înregistrării de plăți restante către furnizori și, implicit, înregistrarea de cheltuieli suplimentare - majorări penalități de întârziere, dobânzi, etc.
- Îmbunătățirea procedurilor de colectare a creanțelor care să se adreseze consumatorilor cu voința redusă de plată;

Obiectiv strategic	
Obiectiv financiar	
Obiective operaționale	
Obiectiv privind rentabilitatea	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Implementarea măsurilor de optimizare atât a veniturilor cât și a cheltuielilor OR în vederea atingerii pragurilor de rentabilitate prognozate	
* Implementarea sistemului de management al activelor	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata de creștere a cifrei de afaceri nete	≥ 2,48%
Rentabilitatea activelor (ROA)	≥ 0,15%

6.5 Așteptări în ceea ce privește politica de dividende/ vărsăminte din profitul net aplicabilă Societății Compania Județeană APA SERV S.A

Potrivit O.G. nr. 64 /30.08.2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și regiile autonome, cu modificările și completările ulterioare, destinațiile repartizării profitului sunt:

- rezerve legale;
- alte rezerve reprezentând facilități fiscale prevăzute de lege;

- c) acoperirea pierderilor contabile din anii precedenți, cu excepția pierderii contabile reportate provenite din ajustările cerute de aplicarea IAS 29 „Raportarea financiară în economiile hiperinflaționiste”, potrivit Reglementărilor contabile conforme cu Standardele internaționale de raportare financiară și Reglementărilor contabile armonizate cu Directiva 86/635/CEE și cu Standardele Internaționale de Contabilitate aplicabile instituțiilor de credit; C.1. Constituirea surselor proprii de finanțare pentru proiectele cofinanțate din împrumuturi externe, precum și pentru constituirea surselor necesare rambursării ratelor de capital, plății dobânzilor, comisioanelor și a altor costuri aferente acestor împrumuturi externe;
- d) alte repartizări prevăzute de lege;
- e) participarea salariaților la profit; societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și regiile autonome care s-au angajat și au stabilit prin bugetele de venituri și cheltuieli obligația de participare la profit, ca urmare a serviciilor angajaților lor în relație cu acestea, pot acorda aceste drepturi în limita a 10% din profitul net, dar nu mai mult de nivelul unui salariu de baza mediu lunar realizat la nivelul agentului economic, în exercițiul financiar de referință;
- f) dividende, în cazul societăților naționale, companiilor naționale și societăților comerciale cu capital integral sau majoritar de stat;
- g) profitul nerepartizat pe destinațiile prevăzute la lit. a) - f) se repartizează la alte rezerve și constituie sursă proprie de finanțare.

Compania Județeană APA SERV S.A nu va distribui dividende pe durata executării Contractului de Delegare.

Compania repartizează profitul net pentru constituirea surselor proprii de finanțare pentru proiectele cofinanțate din împrumuturi externe, precum și pentru constituirea surselor necesare rambursării ratelor de capital, plății dobânzilor, comisioanelor și a altor costuri aferente acestor împrumuturi externe (art. 1, al. C1 din O.G. nr. 64 din 30 august 2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și la regiile autonome). Din profitul net compania asigură resursele necesare plății serviciului datoriei publice pentru creditele contractate și cofinanțarea programelor de investiții viitoare în infrastructura publică.

Obiectiv strategic	
Obiectiv financiar	
Obiective operaționale	
Obiectiv privind dividendele	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Respectarea prevederilor legale în vigoare privind plata dividendelor	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata de plată a dividendelor	≥ 50,00

6.6 Așteptări privind obiectivele de mediu

Obiectiv strategic	
Obiectiv nefinanciar	
Obiective operaționale	
Obiectiv privind mediu	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Optimizarea consumurilor proprii de energie și încadrarea în cerințele de mediu impuse de legislația în vigoare	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Consumul de energie	-1,30 % MWh

6.7 Așteptari privind obiectivele referitoare la clienți/ comerciale

În conformitate cu principiile operaționale definite de Contractul de Delegare, Compania Județeană APA SERV S.A. , va avea în vedere următoarele priorități strategice:

- Furnizarea către utilizatori în mod permanent, constant și continuu de servicii de alimentare cu apă și canalizare;
- Adaptarea serviciilor la noile cerințe ale utilizatorilor, de fiecare dată când este necesar și în termene rezonabile din punct de vedere tehnic;
- Tratarea echitabilă a utilizatorilor în condițiile Contractului de Delegare și a Regulamentului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Obiectiv strategic	
Obiective nefinanciare	
Obiective operaționale	
Obiective comerciale	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Asigurarea unei exploatare optime a portofoliului de clienți care să permită exploatarea judicioasă a surselor de apă și în egală măsură și atingerea pragurilor de rentabilitate prevăzute	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata de retenție a clienților	≥77%
Scorul de satisfacere a clienților	≥78%

6.8 Așteptările cu privire la politica de resurse umane

Compania Județeană APA SERV S.A. va avea în vedere creșterea eficienței personalului angajat, specializarea lui prin training, asigurarea echității salariale, reinnoirea forței de muncă și adaptarea la cerințele tehnologice utilizate de societate.

Obiectiv strategic	
Obiectiv nefinanciar	
Obiective operaționale	
Obiectiv resurse umane referitor la angajați	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Optimizarea proceselor de management al RU ale OR în limitele bugetare prestabilite în vederea asigurării numerice și calitative a capitalului uman necesar desfășurării optime a proceselor operaționale	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Instituirea unui sistem de siguranță a angajaților	DA
Numărul de instruirii în materie de siguranță a angajaților	≥ 4

Obiectiv strategic	
Obiectiv nefinanciar	
Obiective resurse umane	
Obiectiv egalitatea de gen	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Optimizarea proceselor de management al RU ale OR în limitele bugetare prestabilite în vederea asigurării numerice și calitative a capitalului uman necesar desfășurării optime a proceselor operaționale	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata cadrelor superioare de conducere de sex feminin	≥ 30%

Obiectiv strategic	
Obiectiv nefinanciar	
Obiective resurse umane	
Obiectiv creare de locuri de muncă	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Optimizarea proceselor de management al RU ale OR în limitele bugetare prestabilite în vederea asigurării numerice și calitative a capitalului uman necesar desfășurării optime a proceselor operaționale	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Noi locuri de muncă adăugate în cursul anului	monitorizare
Număr echivalent normă întregă de angajat	monitorizare

6.9 Așteptări privind guvernanța corporativă

În conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 111/2016, cu modificările și completările ulterioare și Normele metodologice de aplicare a OUG nr.109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin HG nr.639/2023, activitatea organelor de conducere trebuie să fie transparentă și accesibilă, garantând o bună comunicare.

Controlul intern este un proces la care participă tot personalul societății, inclusiv Consiliul de Administrație, conceput să furnizeze o asigurare rezonabilă privind realizarea următoarelor obiective:

- A) desfășurarea activității în condiții de eficiență și rentabilitate;
- B) controlul adecvat al riscurilor care pot afecta atingerea obiectivelor societății;
- C) furnizarea unor informații corecte, relevante, complete și oportune structurilor implicate în luarea deciziilor în cadrul societăților și utilizatorilor externi ai informațiilor;
- D) protejarea patrimoniului;
- E) conformitatea activității societății cu reglementările legale în vigoare, politică și procedurile Companiei.

În vederea îndeplinirii acestor obiective, compania elaborează și revizuieste periodic Politica de control intern pentru ca aceasta să corespundă necesităților și evoluției societății.

Compania va dispune astfel de un sistem adecvat de control intern asupra procesului de management al riscurilor, care implică analize independente și regulate, evaluări ale eficacității sistemului și, acolo unde se impune, asigurarea remedierii deficiențelor constatate. Rezultatele acestor analize sunt comunicate în mod direct Consiliului de Administrație și comitetelor specializate.

Obiectiv strategic	
Obiectiv nefinanciar	
Obiective operaționale	
Obiective de guvernare corporativă	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Continuarea implementării proceselor de guvernare corporativă cu respectarea principiilor și a exemplelor de bune practici sectoriale din domeniul guvernării corporative	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Numărul de reuniuni ale comitetului CA	4
Rata de participare la reuniunile CA	100%
Rata membrilor independenți în CA	≥ 50%
Stabilirea politicilor de gestionare a riscurilor	DA

6.10 Așteptări cu privire la domeniul specific activității Companiei Județene APA SERV S.A

Compania Județeană APA SERV S.A. va avea în vedere:

- Implementarea măsurilor corespunzătoare pentru reducerea costurilor, pentru creșterea productivității muncii și creșterea performanțelor societății;
- Măsuri de administrare optimă a infrastructurii.

Obiectiv strategic	
Obiectiv nefinanciar	
Obiective operaționale	
Obiectiv specific sectorului de activitate	
Acțiuni majore ce conduc la atingerea obiectivului	
* Optimizarea proceselor operaționale al OR în vederea situării acestuia pe o poziție superioară în benchmark-ul sectorial național	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Total reclamații justificate la număr de utilizatori	1,7%
Populația deservită per angajat	≥ 468

6.11 Așteptări cu privire la comunicarea cu organele de administrare și conducere ale Companiei Județene APA SERV S.A

Comunicarea dintre organele de administrare și conducere ale Companiei Județene APA SERV S.A. și autoritatea publică tutelară și acționari se va face conform prevederilor Ordonanței 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 și Anexa 1b din normele metodologice de aplicare a OUG nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin HG nr.639/2023 și a prevederilor Actului constitutiv al Societății.

Astfel, comunicarea dintre autoritatea publică tutelară, acționari și întreprinderea publică se va face periodic – cu o periodicitate definită clar în Planul de Administrare și Planul de management și în contractele de mandat, vizând în principal, dar fără a se limita la:

- gradul de îndeplinire a obiectivelor operaționale și strategice precum și a indicatorilor de performanță;
- evoluția indicatorilor de performanță a serviciului de apă și de canalizare ce sunt specificați în contractul de delegare;
- evoluția cheltuielilor de capital.

În cazul imposibilității/ abaterii de la îndeplinirea obiectivelor și a indicatorilor de performanță de către administratori și directori, stabiliți în contractele de mandat, membrii Consiliului de administrație au obligația de a notifica în scris autoritatea publică tutelară și acționarii, cu privire la cauzele care au determinat nerealizarea și impactul asupra obiectivelor și indicatorilor de performanță.

6.12 Așteptările cu privire la calitatea și siguranța serviciilor și produselor oferite de Compania Județeană APA SERV S.A.

Pentru asigurarea calității serviciilor prestate de Compania Județeană APA SERV S.A în baza Contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare nr.28/13144/10.08.2009, cu modificările și completările ulterioare, societatea va respecta prevederile legale în vigoare aplicabile în domeniul de activitate și va urmări în permanență obiectivelor de performanță și strategice în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate prin anticiparea nevoilor și așteptărilor utilizatorilor, orientarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare către utilizatori și asigurarea calității serviciului la nivelul corespunzător normelor Uniunii Europene.

6.13 Așteptările în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative

Atribuțiile administratorilor și directorilor în domeniul eticii, al integrității și al guvernantei corporative sunt cele prevăzute de Legea nr.31/1990 privind societățile, republicată cu modificările și completările ulterioare, Actul Constitutiv al societății, Contractele de Mandat și legislația specifică domeniului de activitate al societății.

Așteptările autorității publice tutelare în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative au drept fundament câteva valori și principii care trebuie să guverneze comportamentul etic și profesional al managerilor societății:

1. Etica managerială: administratorii societății și directorii vor respecta Codul de Etică. Mai mult, vor lua și aplica decizii care afectează angajații, ținând cont de recompensarea identică pentru contribuție identică – un principiu universal de etică managerială. În plus, administratorii și directorii vor acționa întotdeauna în favoarea intereselor societății.

2. Profesionalismul: Toate atribuțiile de serviciu care revin administratorilor executivi și neexecutivi și directorilor societății trebuie îndeplinite cu maximum de eficiență și eficacitate, la nivelul de competență necesar și în cunoștință de cauză în ceea ce privește reglementările legale; administratorii și directorii vor face toate diligențele necesare pentru creșterea continuă a nivelului lor de competență și pentru creșterea nivelului de competență al angajaților societății;
3. Imparțialitatea și nediscriminarea: principiu conform căruia administratorii executivi și neexecutivi și directorii sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției; managerilor și administratorilor le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material, sau să abuzeze de funcția pe care o au;
4. Libertatea de gândire și de exprimare: principiu conform căruia administratorul sau directorul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
5. Onestitatea, cinstea și corectitudinea: principiu conform căruia administratorul sau directorul în exercitarea mandatului trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, legislația în vigoare;
6. Deschiderea și transparența: principiu conform căruia activitățile administratorilor și a directorilor, în exercitarea funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor;
7. Confidențialitatea: principiu conform căruia administratorul/ directorul trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia sa.

În vederea asigurării unei culturi de etică și conformitate și a unui sistem de guvernare adecvat, a promovării valorilor și principiilor care asigură o bună conduită în relație cu toate părțile interesate și păstrarea unei bune reputații pe piață, managerii și membrii Consiliului de administrație vor trebui să asigure îndeplinirea permanentă a următoarelor cerințe:

- deținerea de competență și experiență profesională, precum și o bună reputație și integritate pe tot parcursul deținerii funcției;
- asigurarea cerințelor guvernantei corporative: structura organizatorică transparentă și adecvată, alocarea adecvată și separarea corespunzătoare a responsabilităților;
- administrarea corespunzătoare a riscurilor/ managementul riscurilor, adecvarea politicilor și strategiilor, precum și a mecanismelor de control intern, asigurarea unui sistem eficient de comunicare și de transmitere a informațiilor;
- menținerea standardelor etice și profesionale pentru a asigura un comportament profesional și responsabil la nivelul entității reglementate în vederea prevenirii apariției conflictelor de interese (Cod de Etică, Politica privind administrarea conflictelor de interese);
- îndeplinirea cerințelor de competență și onorabilitate prevăzute de reglementările aplicabile;
- menținerea nivelului de competență relevant în matricea de competențe a Consiliului de Administrație la momentul nominalizării, relevant în evaluarea anuală a nivelului de competență individuală a membrilor consiliului de administrație;
- cunoașterea, respectarea și aplicarea cu profesionalism a legislației specifice societății, strategia și politicile societății, Codul de etică, normele, procedurile, acordurile și convențiile care reglementează activitatea;
- nedepășirea numărului maxim de mandate de administrator prevăzut de OUG 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.111/2016, cu modificările și completările ulterioare, în societăți sau întreprinderi publice cu sediul în România care pot fi exercitate concomitent și alocarea de timp suficient pentru îndeplinirea responsabilităților;
- evitarea conflictelor de interese (să se asigure în permanență că interesele lor personale sau profesionale – directe sau indirecte – nu sunt în conflict cu interesele societății și să se asigure că procedurile și controalele implementate la nivelul societății sunt adecvate pentru identificarea, raportarea și gestionarea corespunzătoare a conflictelor de interese actuale și potențiale).

Consiliul de Administrație al companiei este responsabil și pentru stabilirea și revizuirea principiilor cadrului de administrare a activității și a valorilor corporative ale instituției, inclusiv a celor stabilite prin intermediul unui cod etică și conduită, iar de la directori se așteaptă să facă diligențele necesare integrării acestor principii de etică în cultura organizațională a instituției.

Codul de Etică definește idealurile, valorile și principiile pe care angajații le respectă și le aplică în activitatea desfășurată în cadrul companiei. Codul de etică urmărește promovarea valorilor și principiilor etice în cadrul companiei în vederea creșterii calității serviciilor oferite și a protejării reputației și are un rol educativ, de reglementare și de impunere a valorilor promovate.

Consiliul de Administrație al companiei este responsabil și de comunicarea organizațională.

Comunicarea dintre organele de administrare, conducerea societății, autoritatea publică tutelară și acționariat se va face conform Ordonanței 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 și Normele metodologice de aplicare a OUG nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin HG nr.639/2023.

În caz de neîndeplinire a indicatorilor de performanță stabiliți în contractele de mandat ale administratorilor, aceștia din urmă au obligația de a notifica în scris autoritatea publică tutelară și acționariatul cu privire la cauzele care au determinat devierea, precum și impactul asupra indicatorilor de performanță. Notificarea administratorilor trebuie transmisă în cel mult 10 zile de la apariția cauzei care a stat la baza neîndeplinirii, sau atunci când administratorii constată că o astfel de deviere este foarte probabilă.

În egală măsură, în sensul asigurării guvernantei corporative a Companiei, acționarii și Autoritatea publică tutelară, așteaptă că, până la finele mandatului, administratorii să finalizeze implementarea sistemelor de management prin obiective și de management al performanței, sisteme care permit trasabilitatea performanței individuale și de grup și responsabilizează fiecare angajat în sensul contribuției la atingerea obiectivelor societății, securizând astfel în bună măsură rezultatele societății.