

Declarație de performanță nefinanciară

Compania Județeană APA SERV S.A. este persoană juridică română, înființată în anul 2003, ca urmare a reorganizării serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, conform Legii nr. 326/2001 și OG nr. 32/2002.

1. Modelul de afaceri

Obiectul de activitate al Companiei Județene APA SERV S.A. constă în furnizarea, în calitate de operator regional, a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Aceste servicii se află în responsabilitatea unităților administrativ-teritoriale. Compania își desfășoară activitatea exclusiv pentru autoritățile locale, membre ale Asociației de Dezvoltare Intracomunitară AQUA Neamț, care i-au delegat gestiunea celor două servicii. Contractul de delegare este încheiat între Companie și Asociația de Dezvoltare Intracomunitară AQUA Neamț, ca reprezentantă a unităților administrativ-teritoriale membre.

Printre obiectivele fundamentale ale societății, impuse tocmai de natura activității prestate, se număra: îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor, realizarea unei infrastructuri tehnico-edilitare moderne, dezvoltarea durabilă a serviciilor și protecția mediului.

Derivate din obiectului de activitate al Companiei, principalele **riscuri** de natura nefinanciară, caracteristice modelului de afaceri, sunt:

a) *riscul acut*, cu impact pe termen scurt și mediu - reprezentat de fenomene meteorologice cu impact asupra calității apei: furtuni sau valuri de căldură;

b) *riscul cronic*, cu impact pe termen lung - reprezentat de gradul redus de disponibilitate a apei și de slaba productivitate a solului.

În aceeași notă, trebuie menționată **dependența** majoră a activității Companiei față de capitalul natural - apa - resursa naturală epuizabilă, vulnerabilă la schimbările climatice.

Aceste amenințări pot avea un impact nefavorabil atât asupra activității Companiei, cât și asupra mediului și a societății.

În capitolele următoare vom detalia aspectele de mediu puse în discuție anterior, dar și alte riscurile nefinanciare, precum și politicile abordate de Compania Județeană APA SERV S.A. pentru reducerea acestora.

În *Planul de administrare al Companiei Județene APA SERV S.A. 2021-2025*, atât prin *Componenta de administrare*, cât și prin *Componenta managerială*, se prezintă principiile și valorile, politicile adoptate, obiectivele și strategiile Companiei.

De asemenea, politicile aplicate în planul riscurilor nefinanciare se regăsesc și în *Codul de conduită etică*, în vreme ce riscurile sunt analizate și gestionate de *Comisia de Monitorizare a sistemului de control intern managerial*.

În *Scrisoarea de așteptări* a autorității tutelare sunt trasate, de asemenea, direcțiile în ceea ce privește calitatea și siguranța produselor și serviciilor prestate de Companie, precum și în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative.

2. Aspecte legate de mediu

Compania Județeană APA SERV S.A are ca obiectiv major, ca o contribuție la îndeplinirea angajamentelor asumate prin Capitolul 22 - Mediu, din Tratatul de Aderare la UE, creșterea gradului de acoperire a populației, cu servicii de alimentare cu apă și de canalizare în aria de operare, precum și continuarea procesului de regionalizare, prin realizarea de investiții de modernizare a sistemelor de apă și apă uzată, la nivelul localităților rurale, membre ADI AQUA Neamț.

Direcțiile pe care Campania intenționează să acționeze în vederea eficientizării activităților cu impact asupra mediului sunt: reducerea consumului de resurse naturale și a evacuărilor poluante în mediu, promovarea de noi tehnologii în stațiile de tratare a apei în vederea potabilizării, accesarea de fonduri pentru diverse studii de cercetare pe plan național și internațional, optimizarea proceselor biologice de aerare extinsă și condiționarea nămolurilor.

Obiectivele strategiei de management a nămolului în cadrul județului Neamț sunt direcționate pe mai multe variante, după cum urmează:

- ❖ aplicarea pe un teren agricol ca îngrășământ/fertilizator, pentru nămolul obținut în stațiile de epurare din județul Neamț, însă numai după întocmirea unor studii specifice la Institutul Național de Cercetare și Dezvoltare pentru Pedologie, Agrochimie și Protecția Mediului;
- ❖ valorificare pentru reamenajarea solului - poate fi utilizat pentru o perioadă limitată de timp (perioada imediată și o parte din perioada medie a strategiei), ca strat pentru acoperirea depozitelor de deșeuri neconforme ale județului, care s-au închis sau care se vor închide;
- ❖ depozitarea în depozitele ecologice din zonă, cu respectarea prevederilor legale;
- ❖ varianta energetică împreună cu deșeurile solide.

O sinteză a principalelor riscuri de natură să contribuie la poluarea mediului, precum și a strategiilor adoptate pentru preîntâmpinarea acestora, se prezintă astfel:

RISCU	STRATEGIA
neîncadrarea în cotele de energie electrică	asigurarea de fonduri pentru înlocuirea și repararea instalațiilor electrice supradimensionate și respectarea procedurilor de lucru
neîncadrarea în parametrii de potabilitate	respectarea procedurilor de dezinfecție a rezervoarelor de înmagazinare a apei și tratarea corespunzătoare a apei
pierderi de clor în atmosferă	asigurarea funcționării în parametrii a instalațiilor de neutralizare și conform procedurilor de lucru
poluarea pânzei freatice cauzată de întreținerea și exploatarea incorectă a terenurilor agricole	asigurarea marării și includerii în Planul Urbanistic General a acestor zone de protecție sanitară
alunecarea terenurilor de susținere a conductelor în zonele de coastă și acțiunea viiturilor formate în urma inundațiilor asupra unor râuri	asigurarea de fonduri pentru înlocuirea conductelor uzate datorită agenților corozivi și executarea lucrărilor în regim de urgență

În ceea ce privește consumul de energie electrică, acesta reprezintă un procent ridicat în totalul cheltuielilor companiei, în anul 2022 fiind de 19,98%. Drept dovadă a preocupării societății pentru căutarea de alternative mai prietenoase cu mediul, Compania are în desfășurare un proiect în cadrul POIM privind achiziția și montarea de panouri fotovoltaice.

Un obiectiv de mediu important este și tranziția către o **economie circulară**, care presupune reintegrarea în circuitul economic a unor bunuri, revalorificarea acestora și reducerea,

În acest fel, la cote minime, a volumului deșeurilor. În acesta direcție Compania utilizează următoarele practici:

- alocarea de noi valori și durate de viață imobilizărilor cu durată de viață expirată;
- efectuarea reparațiilor la nivelul tuturor bunurilor Companiei, în măsura în care nu se încalcă principiile eficienței, eficacității și economicității;
- reciclarea deșeurilor.

Societatea încheie, în funcție de necesități, contracte cu diferite firme care au ca obiect de activitate colectarea anumitor categorii de deșeuri. O mare cantitate de deșeuri rezultă din casarea echipamentelor de protecție (deșeuri din materiale textile și cauciuc), precum și din casarea mijloacelor fixe de natura contorilor (deșeuri metalice).

Alte instrumente folosite în vederea îndeplinirii obiectivelor strategice referitoare la protecția mediului sunt informarea eficientă și educarea utilizatorilor în ceea ce privește consumul rațional de apă și pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural. În acest sens, pentru educarea noilor generații, s-au desfășurat proiecte în cadrul cărora, elevilor din diferite instituții de învățământ, le-au fost prezentate stațiile de epurare, urmărind sensibilizarea în planul responsabilității față de mediu.

Noile reglementări naționale și europene în materie de protecția mediului vin ca o asigurare că societatea va proceda la implementarea de măsuri în domeniul tratării apelor uzate și protejării pânzelor freactice.

În activitatea desfășurată de Companie, cerințele în materie de protecția mediului impun găsirea unui echilibru între inițiativele economice și responsabilitatea față de mediu, luând în considerare generațiile viitoare.

3. Aspecte sociale și de personal, respectarea drepturilor omului, combaterea corupției și a dării de mită

Principiul universalității serviciilor publice presupune că accesul la serviciile publice reprezintă o componentă inseparabilă a drepturilor omului, fapt ce impune asigurarea acestor servicii necondiționat de interese economice sau politice, ori de alte restricții subiective.

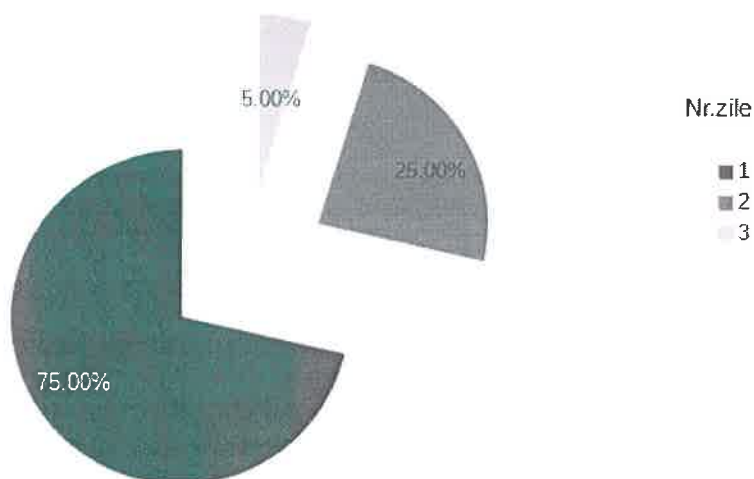
În continuarea acestuia, principiul continuității serviciilor publice atrage atenția că oamenii au nevoie de apă 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

În vederea gestionării și diminuării riscurilor încorporate în principiile anterior expuse, Compania, prin angajații săi, promovează un tratament nediscriminatoriu al clienților, precum și continuitatea serviciilor prin reducerea numărului de întreruperi a apei, planificarea și comunicarea în timp util a întreruperilor.

Demersurile în direcția diminuării numărului de întreruperi a apei și a duratei acestora se referă la:

- ◆ controlul presiunii rapid fluctuante - prin menținerea unei presiuni constante în toate sistemele de alimentare cu apă, optimizarea funcționării stațiilor de pompare, stabilirea unui regim de funcționare optim zi/noapte pentru toate stațiile de distribuție a apei potabile;
- ◆ calitatea reparațiilor - prin calificarea personalului și dotarea cu echipamente și materiale performante;
- ◆ reducerea timpului de rezolvare a avariilor... prin monitorizarea indicatorului de performanță care impune că 75% din avarii trebuie să se rezolve în 24 de ore de la sesizare, 20% în maxim 2 zile de la sesizare și doar 5% în maxim 3 zile de la sesizare.

Diagrama timpului de soluționare a avariilor



De asemenea, fiind conștienți de faptul că serviciile noastre reprezintă un monopol, clienții fiind astfel captivi, punem un accent ridicat pe comunicare onestă și la timp a evenimentelor de întrerupere temporară a serviciilor noastre, în vederea satisfacerii nevoii de informare a clienților.

Riscul de nerespectare a principiilor anterioare se manifestă în cazul clienților rău plătnici, când Compania, în ultimă instanță, poate recurge la sistarea livrării apei reci și blocarea

racordurilor la canal, atunci când celelalte demersuri nu au avut rezultate (notificarea, negocierile de eşalonare). Totuși, la spitale, case de bătrâni, creșe și alți astfel de clienți, Compania nu va proceda la sistarea apei potabile, neaducând atingere drepturilor omului beneficiarilor direcți.

Grija pentru sănătatea populației se concretizează în preocuparea Companiei pentru modernizarea sistemelor de monitorizare a calității apei potabile și a apei uzate.

Principiul eficienței economice relevă faptul că societatea nu va încalca principiul universalității serviciilor de gospodărire comunala cu scopul maximizării profitului și respectării obiectivului de a fi eficient. Riscul încălcării acestui drept fundamental al oamenilor este diminuat de obligativitatea Companiei de a fixa prețurile la nivelul suportabilității clienților.

Principiul transparenței și profesionalismului operațiilor comerciale în sistemul serviciilor de gospodărire comunala susține raționalitatea și corectitudinea din punct de vedere organizatoric, pentru a evita acțiuni dictate de bunul plac, în raport cu modul de gestionare a banilor, iar din punct de vedere comercial nu permite comportamente care vizează sfidarea flagrantă a legislației privind achizițiile aferente sistemului.

Se invoca integritatea morală, valoare ce presupune interzicerea solicitării sau acceptării, direct sau indirect, a unor avantaje sau beneficii morale sau materiale în relațiile cu salariații sau partenerii societății. Codul Etic interzice persoanelor din Conducere, dar și salariaților să folosească, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, prerogativele funcțiilor pe care le dețin. În aceeași notă, personalului îi este interzis să propună salariaților din subordine să se înscrie în organizații sau asociații, promitându-le avantaje materiale sau profesionale.

Altfel spus, Compania contribuie la lupta împotriva corupției și a dării de mită.

Principiul sinergiei eforturilor se referă la mobilizarea, în vederea atingerii obiectivelor, a unei mase complexe și diversificate de oameni, cu competențe diferite. Preocupările care înlătură riscurile în materie de calitate a resursei umane sunt: organizarea și motivarea oamenilor, comunicarea organizațională, dezvoltarea competențelor și aplicarea acestora într-o manieră eficientă și eficace.

Un risc pentru salariații Companiei, generat de progresul tehnologiilor, se referă la înlocuirea contoarelor de apă cu citire directă, cu unele cu citire la distanță-radio. Acest lucru presupune că salariații cu sarcini de citire a contoarelor vor ajunge să nu mai fie necesari. Abordarea acestui risc de către Companie vizează mutarea personalului în discuție pe alte posturi, unde va fi deficit și eventual programe de formare pentru a corespunde noilor posturi.

La polul opus, un risc pentru societate este reprezentat de existența unor meserii de interes pentru profilul de activitate (instalator apă-canal, mecanic utilaje, electrician), unde peste 70% dintre angajații din piața muncii au vârsta de peste 50 de ani. Acest fenomen de îmbătrânire a forței de muncă este cu atât mai problematic cu cât se manifestă la nivelul ocupațiilor cu cel mai ridicat nivel de risc, aparținând domeniului tehnic, iar instituțiile de învățământ nu furnizează un număr suficient de absolvenți. De asemenea, modernizarea infrastructurii necesită o creștere a nivelului de calificare a forței de muncă. Pentru preîntâmpinarea celor două riscuri Compania are în vedere cursuri de formare, dezvoltare și specializare profesională.

Printre valorile Companiei Județene Apa Serv S.A. se numără și câteva referitoare la resursele umane, precum și la partenerii de afaceri:

◆ echitate - atât angajații, cât și partenerii de afaceri (clienți și furnizori) sunt tratați imparțial, corect și echitabil, respectându-se egalitatea de șanse și de tratament. Din punct de vedere al accesibilității fizice, sediile companiei sunt prevăzute cu rampă de urcare pentru persoanele cu handicap;

◆ nediscriminare - este interzisă orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, sănătate, rudenie sau afinitate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune atât în domeniul resurselor umane, cât și în relațiile cu partenerii comerciali. Se impune adoptarea unei atitudini obiective, neutre față de orice interes economic, religios sau de altă natură.

◆ transparență - facem eforturi pentru o transparență maximă în ceea ce privește regulile, procedurile, cerințele profesionale, principiile de evaluare, etc.;

◆ confidențialitate - se asigură accesul la informație în conformitate cu legile, regulile și procedurile aplicabile, pretejându-se datele cu caracter personal și cele privitoare la partenerii externi;

◆ libertatea gândirii și a exprimării - angajații și partenerii pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.

În ceea ce privește **echitatea** în aria resurselor umane, pentru diminuarea riscurilor generate de posibila încălcare a acestei valori acționăm în următoarele direcții:

- recrutarea personalului pe bază de competențe;
- menținerea și dezvoltarea salariaților prin evaluarea obiectivă a performanțelor și cursuri de formare și dezvoltare profesională;
- gestionarea plecărilor din societate prin controlul în respectarea disciplinei organizației, a Codului Etic și a Regulamentului de Organizare și Funcționare.

În relațiile cu partenerii comerciali echitatea este garantată prin instruirea personalului în direcția aplicării aceluiași regim juridic oricărui partener în situații identice sau similare. La nivelul achizițiilor, angajații Companiei au obligația de a:

✓ nu refuza nici unei persoane care îndeplinește condițiile specifice, posibilitatea de a depune oferte pentru încheierea de contracte, adoptând criterii obiective de selecție care vor fi dovedite prin documentația adecvată;

✓ asigura un nivel suficient de concurență în fiecare licitație publică, în conformitate cu prevederile legale privind achizițiile.

Dovada că societatea promovează o **atitudine nediscriminatorie** în materie de resurse umane este Acordul de parteneriat încheiat cu o firma, prin care unitatea noastră beneficiază de servicii de reparații, recondiționare și producție mobilier, activitate în care sunt implicate persoane cu handicap, angajați ai prestatorului acestor servicii. Acordul are la baza *Legea 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap și Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 1423/2020 privind aprobarea procedurii de autorizarea a unităților protejate.*

Ponderea mai mare a bărbaților în totalul salariaților, 76%, se justifică prin natura serviciilor prestate, care generează un necesar mare de forță de muncă în zona operațională.

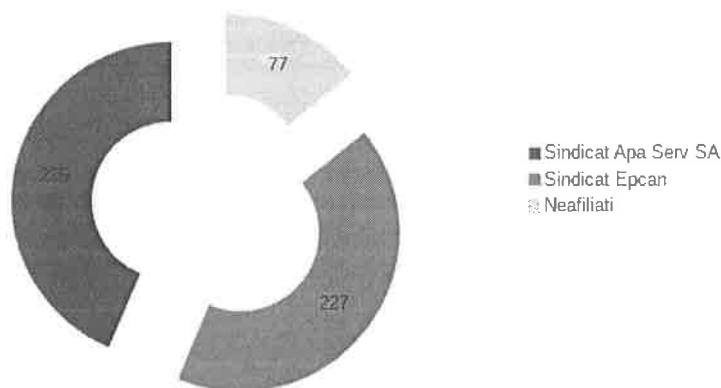
Structura personalului în funcție de durata contractelor de munca și norma de lucru se prezintă în tabelele de mai jos:

Tip contract în funcție de durata	Nr. contracte
Perioada nedeterminată	528
Perioada determinată	11
TOTAL	539

Tip contract în funcție de norma de lucru	Nr. contracte
8 ore	535
4 ore	4
TOTAL	539

Libertatea de asociere se respectă în cadrul Companiei, mărturie stând *Diagrama apartenenței la syndicate a angajaților*, de mai jos, unde se observă că 235 de angajați sunt afiliați Sindicatului Apa Serv, 227 sunt afiliați Sindicatului Epcan și 77 de angajați sunt neafiliați.

Diagrama apartenenței salariaților la sindicate



Libertatea de opțiune nu este constrânsă în cadrul Companiei. Un exemplu de bună practică este libertatea salariaților de a opta în ce cont bancar să încaseze salariul, societatea neexercitând nici o presiune ca urmare a vreunei preferințe pentru o anumită bancă.

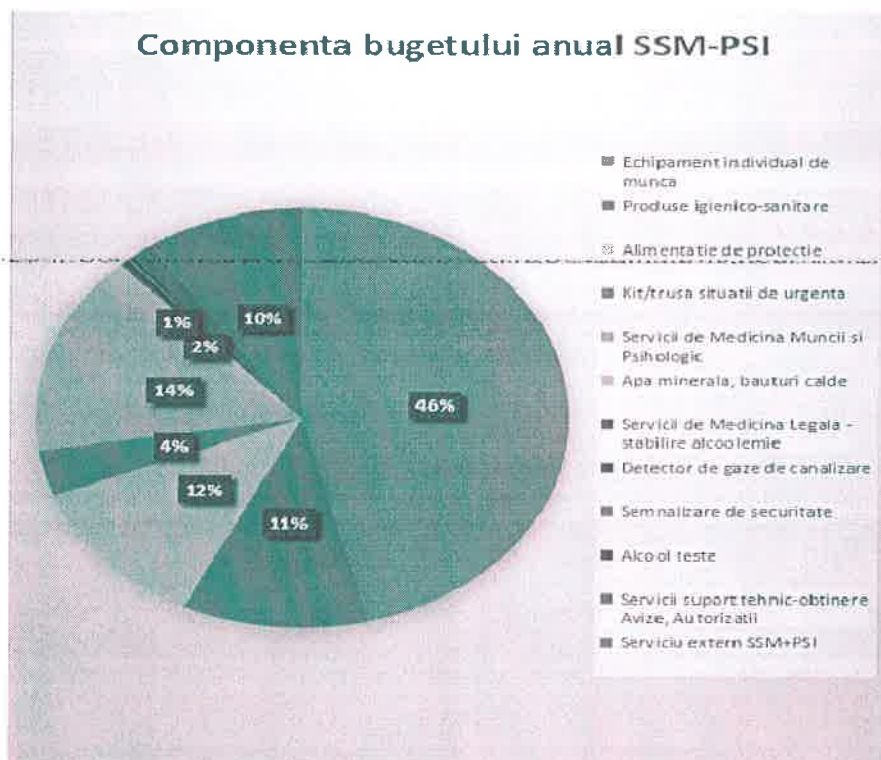
Tot pe linia respectării drepturilor omului, societatea mai promovează și două valori referitoare la capitalul uman:

- ✧ *exercitarea echitabilă a autorității* - riscul apariției abuzurilor este abordat prin excluderea comportamentelor caracterizate de exercitarea puterii ierarhice în detrimentul demnității sau independenței;
- ✧ *integritatea morală și fizică a individului* - pe plan moral, nu sunt tolerate solicitările sau amenințările menite să determine o persoană să comită acte care sunt contrare legii sau Codului Etic, sau împotriva convingerilor ori preferințelor morale și personale.

Pe plan fizic, se asigură condiții de muncă corespunzătoare din punct de vedere a sănătății și securității în muncă pentru evitarea accidentelor de muncă sau a bolilor profesionale. Măsurile întreprinse în această direcție sunt: instruirea periodică privind metodele de lucru corecte, monitorizarea stării de sănătate a personalului prin controlul medical periodic, acordarea în permanență a echipamentului de protecție individual și verificarea folosirii acestuia, întreținerea și verificarea periodică a echipamentelor de lucru, informarea permanentă și periodică privind importanța siguranței la locul de muncă.

Așa cum se observă în diagrama de mai jos, cheltuielile cu achiziționarea echipamentului individual de munca reprezintă cea mai mare componentă a bugetului anul SSM-PSI, 46%, urmate de cheltuielile cu Medicina Muncii și Psihologic, 14%. Urmatoarele componente, după mărimea procentului deținut, sunt cheltuielile cu alimentele de protecție (laptele praf), 12%, și cele aferente produselor igienico sanitare (alcool, săpun, detergent), ambele categorii fiind

distribuite personalului din sectorul Epurare-Canalizare, laboranților și sudorilor. Pentru personalul din Zona operațională se asigură, pe timp de vară, apa minerală, iar iarna, bauturi calde (ceai). Personalul din sectorul Canalizare este dotat cu detectoare de gaze canalizare, drept echipamente de muncă. Bugetul anual SSM-PSI mai include: cheltuielile cu trusele de prim ajutor, cu alcool testele și eventuale Servicii de Medicina Legală pentru stabilirea alcoolemiei, cu semnalizări de securitate, cheltuielile pentru obținerea Avizelor și Autorizațiilor, precum și cheltuielile cu serviciul extern SSM+PSI.



4. Excluderi

Dintre informațiile solicitate în contextul nefinanciar, următoarele teme au relevanță scăzută pentru Compania Județeană APA SERV S.A., nefiind, astfel, incluse în analiza efectuată prin acest material:

- Mancare irosită,
- Lupta împotriva insecurității alimentare.

Director General,
Angheluță Ioan Vlad



Director Economic,
Ardeleanu Iustina

R.Control Financiar de Gestiune,
Apalaghie Geta-Mariana

