



S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A.
OPERATOR REGIONAL DE APĂ ȘI APĂ UZATĂ

551041, MEDIAȘ, Str. Aleea Comandor Dimitrie Moraru nr. 19, Jud. SIBIU, ROMÂNIA
J32 1846/2006 CIF: RO 19502679 Tel.: 0040 269 841425 Fax : 0040 269 845677
Cont RO43RNCB0231070372030001 BCR MEDIAȘ E-mail: office@apatarnavei.ro
www.apatarnavei.ro



Nr. 4130 / 23.05.2017

RAPORT DE ACTIVITATE

**al Directorului General al
S.C. Apa Târnavei Mari S.A.
pentru anul 2016**

**Director General,
Ioan MUNTEANU**



CUPRINS

Notă introductivă.....	3
I. Implementarea strategiilor și a obiectivelor specifice Operatorului Regional, aferente Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2016 – 2020.....	8
I.1. Strategii privind aspectele instituționale (Sistemul de management)	8
I.1.1. Strategia de menținere a calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale.....	8
I.2. Strategii comerciale / de marketing.....	10
I.2.1. Strategia de creștere extensivă a pieței.....	10
I.2.2. Strategia de unificare a tarifelor în zona de operare.....	13
I.2.3. Strategia de consolidare a relațiilor publice cu toți factorii interesați.....	14
I.2.4. Strategia de consolidare a relațiilor cu clienții.....	17
I.3. Strategii privind operarea și mentenanța.....	20
I.3.1. Strategia de implementare a sistemului G.I.S. (<i>Geographic Information System</i>).....	20
I.3.2. Strategia de implementare a unui sistem modern de modelare hidraulică și a unui sistem SCADA (<i>Supervizare, control și achiziție date</i>).....	21
I.3.3. Strategia de dezvoltare a unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă.....	24
I.3.4. Strategia de management a nămolurilor și reziduurilor.....	25
I.3.5. Strategia de management a apelor uzate industriale.....	28
I.3.6. Eficientizarea consumului de energie.....	30
I.4. Strategii de resurse umane.....	31
I.4.1. Strategia privind dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane.....	31
II. Investițiile realizate la nivelul anului 2016, cu finanțare de la Bugetul Local al Municipiului Mediaș.....	34
III. Finalizarea implementării Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, Județul Sibiu”.....	43
IV. Accesarea de noi fonduri europene pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată din Aria Delegării S.C. Apa Târnavei Mari S.A. Etapa 2016-2020.....	46
V. Implementarea Standardelor aferente Sistemului de Control Intern / Managerial și Adoptarea Metodologiei de Benchmarking	50
VI. Stadiul de realizare, la 31.12.2016, a indicatorilor de performanță aferenți Componentei de Management a Planului de Administrare 2016-2020	53
VII. Analiza bilanțului S.C. Apa Târnavei Mari S.A., la 31.12.2016	56
VIII. Analiza contului de profit și pierdere al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., la 31.12.2016	61
IX. Analiza bugetului de venituri și cheltuieli al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. - Venituri și cheltuieli realizate la 31.12.2016	64

Notă introductivă

Prezentul raport a fost elaborat în temeiul prevederilor **Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109 / 2011** privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, aprobată și modificată prin **Legea nr. 111 / 2016**, conform căreia: „*Evaluarea activității directorilor [...] se face anual de către consiliul de administrație și vizează atât execuția contractului de mandat, cât și a componentei de management a planului de administrare*” (art. 36, alin. (5)).

„*Directorul general elaborează trimestrial și prezintă consiliului de administrație un raport în care sunt prezentate informații privind execuția mandatului său, schimbările semnificative în situația afacerilor și în aspectele externe care ar putea afecta performanța întreprinderii publice sau perspectivele sale strategice*” (art. 54).

Raportul expune succint activitățile semnificative sub aspect instituțional, tehnic-operational, respectiv consemnează performanțele economico-financiare înregistrate de către Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată S.C. Apa Târnavei Mari S.A. la nivelul anului 2016, în scopul îndeplinirii strategiilor și a obiectivelor asumate de către Directorul General în cadrul Contractului de Mandat, respectiv a îndeplinirii indicatorilor de performanță financiari și nefinanciari aferenți Planului de Administrare pentru perioada 2016 - 2020 (Componenta de Administrare și Componenta de Management).

Cadrul legal care reglementează activitatea Operatorului Regional este definit de:

- Legea nr. 31 / 1990 (r2) privind societățile comerciale, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de Urgență nr. 109 / 2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, aprobată și modificată prin Legea nr. 111 / 2016;
- Legea nr. 51 / 2006 (r1) a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 241 / 2006 (r2) a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, republicată;
- Legea nr. 544 / 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

Cadrul instituțional este definit de:

- Actul Constitutiv al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., actualizat;
- Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, („Contractul de Delegare”), încheiat la data de 06.08.2007, între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari” și Societatea Comercială „Apa Târnavei Mari” S.A.;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare a Serviciului Public de Alimentare cu Apă și de Canalizare pentru Localitățile Membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitare „Apa Târnavei Mari”.

Încă de la înființarea S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în 7 decembrie 2006, preocuparea noastră permanentă, în calitate de ca operator regional unic de apă și apă uzată pentru nord-estul județului Sibiu, a fost îmbunătățirea continuă a calității serviciilor furnizate și îndeplinirea cerințelor și așteptărilor clienților noștri, pe care le putem realiza numai bazându-ne pe contribuția și implicarea fiecărui angajat.

Ca operator regional unic de apă și apă uzată pentru nord-estul județului Sibiu, contribuim la dezvoltarea regională, prin îmbunătățirea nivelului de trai al locuitorilor, realizarea unei infrastructuri moderne a sistemului public de alimentare cu apă, a sistemului de canalizare și preocuparea permanentă pentru protecția mediului înconjurător.

Conform Actului Constitutiv, **obiectul de activitate** al Societății este *captarea, tratarea și distribuția apei* (activitate principală, Cod CAEN 3600), respectiv *colectarea și epurarea apelor uzate* (activitate secundară, Cod CAEN 3700).

În prezent, furnizăm servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare, în baza licenței clasa 2 acordată societății de către Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice, conform Ordinului nr. 79 din 25.02.2015, aceasta reprezentând o recunoaștere oficială a capacității societății noastre de a furniza / presta servicii de calitate în aria noastră administrativ – teritorială, în condiții de eficiență economică, cu menținerea indicatorilor de performanță impuși. Astfel:

✓ **în mediul urban:** municipiul Mediaș, orașele Agnita și Dumbrăveni - servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și epurare a apelor uzate;

✓ **în mediul rural:** comunele Arpașu de Jos (cu satul aparținător Arpașu de Sus), Cîrțișoara și Șeica Mare (cu satul aparținător Boarta) - servicii de alimentare cu apă potabilă; comunele Alma (satul Alma), Bîrghiș, Marpod (cu Ilimbav), Nocrich (cu Hosman), Chirpăr (satele Vărd și Veseud) - servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și epurare a apelor uzate.

În perspectivă, în temeiul *Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor de Alimentare cu Apă și de Canalizare*, încheiat la data 06.08.2007, pentru o perioadă de 25 ani, între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”, în calitate de Autoritate Delegantă, și S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Operator Regional, vom prelua activitatea serviciilor de apă – canal din orașul Copșa Mică și celelalte comune membre ale ADI.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari” a fost înființată în anul anul 2002 de către unitățile administrativ - teritoriale ca și Asociație a Municipaliților, fiind reorganizată, în anul 2006, după sistemul asociațiilor de dezvoltare intercomunitare. Din această asociație fac parte 4 orașe: Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, Copșa Mică, alături de Consiliul Județean Sibiu, în calitate de membrii fondatori, și alte 29 comune din județul Sibiu, ale căror sisteme centralizate de apă și / sau de canalizare sunt preluate, treptat, în operare de către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.: Alma, Alțâna, Arpașu de Jos, Ațel, Axente Sever, Bazna, Biertan, Bîrghiș, Blăjel, Brateiu, Brădeni, Bruuiu, Chirpăr, Cîrța, Cîrțișoara, Dârlos, Hoghilag, Iacobeni, Laslea, Marpod, Merghindeal, Micăsasa, Mihăileni, Moșna, Nocrich, Șeica Mică, Șeica Mare, Târnavă, Valea Viilor.

Vă reamintim că, începând cu anul 2012, una din prioritățile noastre a fost implementarea *managementului privat* la nivelul societății, având în vedere că S.C. Apa Târnavei Mari S.A. intră sub incidența OUG nr. 109 / 2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, aprobată și modificată prin Legea nr. 111 / 2016, fiind o societate comercială pe acțiuni, constituită în conformitate cu prevederile Legii nr. 31 / 1990 privind societățile comerciale, la care **acționari** sunt următoarele unități administrativ-teritoriale:

A acionari	Reprezentanți Acionari în Adunarea Generală a Acionarilor	Număr acțiuni	Procent
Județul Sibiu	Felicia BEREĂ	139	5,8428 %
Municipiul Mediaș	Ilarie SAS	1.860	78,1841 %
Orașul Agnita	Romulus Gheorghe GÎNFĂLEAN	170	7,1459 %
Orașul Copșa Mică	Cornel COMIZA	12	0,5044%
Orașul Dumbrăveni	Francisc KATONA	198	8,3228%
TOTAL		2.379	100 %

Consiliul de Administrație: Mandat 2016 - 2020

Iosif MOLDOVAN	Președintele Consiliului de Administrație
Ioan MUNTEANU	Administrator Executiv
Dorel VLAȘIN	Administrator Neexecutiv
Anuța TURCU	Administrator Neexecutiv (Provizoriu)
Francisc ANTAL	Administrator Neexecutiv (Provizoriu)

Consiliul de Administrație al S.C. Apa Târnavi Mari S.A. a fost numit pentru mandatul 2016 - 2020 prin Hotărârea Adunării Generale Ordinare a Acionarilor nr. 3 / 07.06.2016, în baza listei scurte înaintate de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavi Mari”, în calitate de Autoritate Publică Tutelară (a se vedea Hotărârea AG ADI nr. 7 / 30.05.2016 privind aprobarea Listei de persoane din rândul căroara AGA ATM numește membrii Consiliului de Administrație).

Planul de Administrare al S.C. Apa Târnavi mari S.A. pentru perioada 2016 – 2020 a fost aprobat prin Decizia CA nr. 29 / 25.07.2016, respectiv indicatorii de performanță financiari și nefinanciari aferenți acestuia prin Hotărârea Adunării Generale Ordinare a Acionarilor nr. 4 / 28.07.2016.

Echipa managerială, conform Organigramei în formă revizuită, în vigoare începând cu data de 01.02.2017, este reprezentată de un director general, un director economic, un director servicii corporative, un director tehnic-operare, un manager de proiect și patru ingineri șefi, care coordonează activitatea departamentelor tehnic-dezvoltare, operare și mentenanță rețele, producție apă potabilă și epurare apă uzată.

Echipa de management

Ioan MUNTEANU	Director General
Gabriela FĂGĂRĂȘAN	Director Economic
Elena SAJGO	Director Servicii Corporative
Valeriu MOLDOVAN	Manager U.I.P.
Gheorghe DIN	Șef Departament Operare și Mentenanță Rețele
Elly GRUBER	Șef Departament Producție Apă Potabilă
Enikő GAȘPAR	Șef Departament Epurare Apă Uzată
-	Șef Departament Tehnic - Dezvoltare

Directorul General al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., dl. ing. Ioan Munteanu, a fost numit în baza Deciziei Consiliului de Administrație nr. 5 / 02.02.2017, la recomandarea Comitetului de Nominalizare și Remunerare, ca urmare a finalizării concursului de selecție organizat pentru ocuparea postului.

Conform celor susținute prin *Declarația de intenție* prezentată Consiliului de Administrație, Directorul General își va concentra eforturile în direcția atingerii scopurilor organizației într-o manieră eficientă și efectivă, prin *planificarea, organizarea, conducerea și controlul* resurselor, acționând în direcția **continuării**, respectiv **îmbunătățirii obiectivelor de management** asumate de către predecesorii săi pentru îndeplinirea indicatorilor de performanță stabiliți în contractul de mandat, cu respectarea **viziunii, misiunii și obiectivelor strategice** ale Societății, în speță:

- ✓ *Eficiența economică;*
- ✓ *Modernizarea și îmbunătățirea serviciilor;*
- ✓ *Orientarea către client;*
- ✓ *Competența profesională;*
- ✓ *Grija pentru mediu;*
- ✓ *Grija pentru sănătatea populației.*

Obiectivul managementului societății este obținerea performanței operaționale și financiare, care să ne recomande ca o companie competitivă pe piața serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din România, prin promovarea unei imagini favorabile și îmbunătățirea constantă a indicatorilor de performanță.

Principalele **valori** promovate de către operatorul de apă și apă uzată, conform **viziunii și declarației de misiune**, sunt:

- *Furnizarea serviciilor de apă și apă uzată de bună calitate, la prețuri accesibile, care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona de acoperire a operatorului;*
- *Promovarea respectului și a transparenței, prin tratamentul egal al tuturor clienților și prin menținerea unei comunicări eficace cu toți factorii interesați;*
- *Obținerea unui nivel ridicat de profesionalism, prin continua instruire a angajaților, care sunt tratați cu respect și fără discriminare;*
- *Construirea viitorului companiei având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia, printr-un management competitiv;*
- *Promovarea responsabilității instituționale.*

Ca operator regional, contribuim la **dezvoltarea regională**, prin îmbunătățirea nivelului de trai al locuitorilor, realizarea unei infrastructuri moderne a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, precum și preocuparea permanentă pentru protecția mediului înconjurător.

La data prezentei, S.C. Apa Târnavei Mari S.A. este un Operator Regional de Apă și Apă Uzată aflat la maturitate, care a aniversat a **10 ani de la intrarea sa pe piața serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare din România**, consolidat sub aspect instituțional și operațional, beneficiind de stabilitate din punct de vedere financiar.

La data prezentei, S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată, a **finalizat implementarea unui proiect major de investiții**, respectiv „*Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, Județul Sibiu*”, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene, prin POS Mediu.

La data prezentei, S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată, **a inițiat demersurile în vederea accesării de noi fonduri europene**, în Etapa de finanțare 2016 - 2020, fiind demarat contractul de „*Asistență Tehnică pentru pregătirea Aplicației de Finanțare și a Documentațiilor de Atribuire pentru Proiectul Regional de Dezvoltare a Infrastructurii de Apă și Apă Uzată din Județul Sibiu, Regiunea nord și est, în perioada 2014 - 2020*”, cofinanțat de Comisia Europeană, Guvernul României, Autoritățile Publice Locale implicate în Proiect, prin Fondul European de Dezvoltare Regională, în cadrul POIM (*Programul Operațional pentru Infrastructura Mare, 2014 - 2020*).

La data prezentei, conform raportelor privind rezultatele economico-financiare obținute, S.C. Apa Târnavei Mari S.A. este **o societate pe profit**, care și-a achitat la termen toate obligațiile fiscale, respectiv și-a îndeplinit toate îndatoririle în calitate de Angajator.

Ca și în anii precedenți, principalele **obiective** realizate de către Operatorul Regional în anul **2016**, al căror stadiu de realizare este expus în cadrul acestui raport, au vizat următoarele:

- I. Implementarea strategiilor și a obiectivelor specifice Operatorului Regional, aferente Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2016 - 2020;*
- II. Realizarea obiectivelor de investiții vizând reabilitarea / extinderea infrastructurii de apă și apă uzată de pe domeniul public, finanțate de la Bugetul Local al Municipiului Mediaș, aprobate în cadrul Programelor anuale de investiții;*
- III. Finalizarea procesului de implementare a Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene, prin POS Mediu;*
- IV. Accesarea de noi fonduri europene pentru sectorul de apă potabilă și apă uzată din Aria Delegării A S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în Etapa 2016 - 2020, în cadrul POIM (Programului Operațional pentru Infrastructură Mare);*
- V. Îmbunătățirea indicatorilor de performanță și, implicit, creșterea calității și a performanței serviciilor de alimentare cu apă și canalizare oferite clienților din Aria de Operare, prin implementarea standardelor aferente Sistemului de Control Intern / Managerial și adoptarea metodologiei de Benchmarking.*

Stadiul de implementare al acțiunilor realizate la nivelul **anului 2016** va fi expus în secțiunile următoare.

I. Stadiul implementării, la finalul anului 2016, a strategiilor și obiectivelor aferente Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. pentru perioada 2016 - 2020

I.1. Strategii privind aspectele instituționale (Sistemul de management)

I.1.1. Strategia de menținere a calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale

În prezent, Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată S.C. Apa Târnavei Mari S.A. deține certificări RINA SIMTEX pentru sistemele de management al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale, în conformitate cu cerințele standardelor de referință: SR EN ISO 9001: 2008; SR EN ISO 14001: 2005; SR OHSAS 18001: 2008.

La nivelul perioadei de referință, **anul 2016**, principalul obiectiv realizat sub aspect instituțional a constat în **Recertificarea Sistemului Integrat de Management Calitate, Mediu, SSO (Sănătate și Securitate Ocupațională)**.

Operatorul Regional a încheiat, în luna martie 2016, un nou contract cu Organismul de Certificare **RINA SIMTEX** privind recertificarea Sistemelor de Management Integrat Calitate, Mediu și SSO, în conformitate cu cerințele standardelor de referință:

- **SR EN ISO 9001: 2008 Sisteme de Management al Calității;**
- **SR EN ISO 14001:2005 Sisteme de Management de Mediu;**
- **SR OHSAS 18001:2008 Sisteme de Manag. al Sănătății și Securității Ocupaționale.**

Certificarea ISO 9001 dovedește că **Sistemul de Management al Calității** implementat în organizație întrunește toate cerințele acestui standard internațional și demonstrează angajamentul managementului pentru **calitate și satisfacția clientului**.

Certificarea Sistemului de Management de Mediu conform standardului ISO 14001 permite organizației să cunoască mai bine procesele din interior și să-și minimalizeze efectele negative asupra mediului în special asupra factorilor de mediu (aer, apă , sol etc.)

Certificarea Sistemului de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale conform standardului OHSAS 18001 oferă o modalitate practică de a realiza un sistem de muncă mai sănătos, mai sigur și permite să-și controleze riscurile legate de sănătatea și securitatea muncii și să-și îmbunătățească performanța managerială.

Pentru menținerea certificării Sistemului Integrat de Management Calitate, Mediu si SSO (SMCMSSO), la fiecare 3 ani sistemul trebuie recertificat de către Organismul de certificare, în urma Auditului de Recertificare efectuat de către auditorii externi din cadrul organismului de certificare.

La 12 luni de la auditul de recertificare se efectuează Auditul de Supraveghere (S1) și la 24 de luni de la auditul de recertificare se efectuează Auditul de Supraveghere (S2) și în al treilea an urmează din nou o recertificare.

CertIFICATELE sunt eliberate anual de către Organismul de Certificare, ca urmare a auditului de recertificare / supraveghere (S1) + (S2) efectuat de către auditorii externi asupra Sistemului de Management al Calității, Sistemului de Management de Mediu și Sistemului de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale, care vor confirma rezultatul pozitiv al acestora, respectiv menținerea certificării.

În urma auditului de recertificare desfășurat în perioada 1-3 iunie 2016 asupra Sistemului de Management Integrat (Calitate, Mediu și SSO), auditorii externi au consemnat în „Raportul de audit” rezultatul *pozitiv* al auditului și au propus *recertificarea* sistemului în cadrul S.C. Apa Târnavei Mari S.A..

Criteriile auditului au fost:

- ✓ Standardele de referință SR EN ISO 9001: 2008, SR EN ISO 14001:2005, SR OHSAS 18001:2008;
- ✓ Informațiile documentate menținute ale sistemelor de management a organizației;
- ✓ Cerințe legale, de reglementare și contractuale aplicabile în vigoare;

Obiectivele auditului au fost:

- ✓ Evaluarea menținerii sistemului de management în raport cu criteriile de audit;
- ✓ Evaluarea abilității sistemului de management de a asigura conformitatea cu cerințele legale, reglementare și contractuale;
- ✓ Evaluarea eficacității sistemului de management de a asigura îndeplinirea, în mod continuu, a obiectivelor, rezultatelor intenționate și politicilor organizației, ținând cont de modificările interne și externe;
- ✓ Identificarea zonelor sistemului de management ce pot fi îmbunătățite în scopul creșterii performanței generale;
- ✓ Verificarea eficacității implementării acțiunilor corective ca urmare a neconformităților de la auditul anterior (dacă este cazul).

Domeniul de certificare/ cod CAEN și locațiile:

➤ Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide / CAEN:4221 – **Activități desfășurate în afara sediului social și a punctelor de lucru;**

- Activități de inginerie și consultanță tehnică legate de acestea / CAEN:7112 - **Sediu firmă** – Str. Alea Comandor Dimitrie Morar, Nt.19, Mediaș, Jud. Sibiu.

Punct de lucru 1: Secția Rețele de Apă – Canal Mediaș, Distribuția apei / CAEN:3600 și Colectarea apelor uzate / CAEN:3700; Str. Alea Comandor Dimitrie Morar, Nt.15, Mediaș, Jud. Sibiu

Punct de lucru 2: Uzina de Apă Mediaș, Captarea, Tratarea apei / CAEN 3600; Str. Stadionului FN, Mediaș, Jud. Sibiu

Punct de lucru 3: Stația de Epurare Mediaș, Epurarea Apelor uzate / CAEN:3700; Str. Hotar Rora Mare FN, Mediaș, Jud. Sibiu

Punct de lucru 4: Localitatea Agnita: Captare, Tratare, Distribuție apă / CAEN 3600; Colectare și Evacuare ape uzate / CAEN:3700 , Str.Avrăm Iancu, Nr.31, Agnita, Jud. Sibiu

Punct de lucru 5: Localitatea Dumbrăveni: Captare, Tratare, Distribuție apă / CAEN 3600; Colectare și Evacuare ape zate / CAEN:3700; Str.Cuza Vodă, Nr.3, Dumbrăveni, Jud. Sibiu

În concluzie, Organismul de Certificare RINA SIMTEX a eliberat, în data de **16.06.2016**, **noile Certificate pentru toate cele trei standarde aferente Sistemului Integrat de Management**, pentru toate activitățile din domeniul de certificare și pentru toate punctele de lucru.

Valabilitate certificate: 16.06.2016 – 16.06.2017.

Anul acesta Rina Simtex a eliberat și certificate **IQNet**, care atestă că Sistemul de Management al organizației **S.C.Apa Târnavei Mari S.A.** a fost certificat de un **organism membru al IQNet**.

I.2. Strategii comerciale / de marketing

I.2.1. Strategia de creștere extensivă a pieței

Conform Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., elaborate pentru perioada 2016 - 2020, în baza OUG. nr. 109 / 30.11.2011, aprobată și modificată prin Legea nr. 111 / 2016, societatea își propune aplicarea unei **strategii privind creșterea extensivă a pieței, prin preluarea în operare a localităților membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”**, raportat la momentul punerii în funcțiune a sistemelor de apă și apă uzată, realizate de către autoritățile administrațiilor publice locale prin implementarea proiectelor de investiții finanțate din bugetele locale / de stat / fonduri europene.

Prin implementarea acestei strategii, Operatorul vizează creșterea gradului de acoperire cu servicii de alimentare cu apă potabilă și canalizare, la standarde europene, la nivelul Ariei Delegării, creșterea veniturilor obținute din vânzările la produsele și serviciile delegate, respectiv consolidarea poziției sale pe piața serviciilor de profil din România.

Aria de operare a S.C. Apa Târnavei Mari S.A. este situată în nordul și estul județului Sibiu. În prezent, furnizăm servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare la nivelul localităților urbane și rurale expuse în tabelul alăturat, în baza licenței clasa 2 acordată societății de către Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice, conform Ordinului nr. 79 / 25.02.2015, aceasta reprezentând o recunoaștere oficială a capacității S.C. Apa Târnavei Mari S.A. de a furniza / presta servicii de calitate în aria sa administrativ – teritorială, în condiții de eficiență economică, cu menținerea indicatorilor de performanță impuși. Astfel:

✓ **în mediul urban:** Municipiul Mediaș, Orașele Agnita și Dumbrăveni - servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și epurare a apelor uzate;

✓ **în mediul rural:** Comunele Arpașu de Jos (cu Satul aparținător Arpașu de Sus), Cîrțișoara, Șeica Mare (cu Satul aparținător Boarta) - servicii de alimentare cu apă potabilă; Comunele Alma, Bîrghiș, Marpod (cu Satul aparținător Ilimbav), Nocrich (cu Satul aparținător Hosman), Chirpăr (în Satele aparținătoare Vărd și Veseud) – servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și epurare a apelor uzate.

Tabel nr. 1 – Centralizator privind localitățile (sistemele de alimentare cu apă și / sau de canalizare și epurare a apelor uzate) preluate în operare de către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.

Nr. crt.	U.A.T. / Comună	Localitate / Sat	Nr. locuitori	Sistem public preluat în operare		Data preluării în operare	Nr. Act Adicional la Contractul de Delegare
				Alimentare cu apă	Canalizare și Epurare ape uzate		
1.	ARPAȘU DE JOS	ARPAȘU DE JOS	1.004	x		01.06.2012	1 / 2012
		ARPAȘU DE SUS	1.138				
2.	CÎRȚIȘOARA	CÎRȚIȘOARA	1.243	x		01.06.2012	1 / 2012
3.	ALMA	ALMA	787	x		01.06.2012	1 / 2012
					x	01.01.2014	2 / 2013
4.	BÎRGHIȘ	BÎRGHIȘ	683	x	x	01.06.2014	4 / 2014
5.	ȘEICA MARE	ȘEICA MARE	3.189	x		01.06.2014	5 / 2014
		BOARTA	414		x		
6.	MARPOD	MARPOD	800	x	x	01.10.2014	6 / 2014
		ILIMBAV	217	x	x		
7.	NOCRICH	NOCRICH	1.287	x	x	01.10.2014	7 / 2014
		HOSMAN	760	x	x		
8.	CHIRPĂR	VĂRD	318	x	x	01.01.2017	8 / 2016
		VESEUD	154				

În perspectivă, în temeiul Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor de Alimentare cu Apă și de Canalizare, încheiat la data 06.08.2007, pentru o perioadă de 25 ani, între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”, în calitate de Autoritate Delegantă, și S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Operator Regional, vom prelua activitatea serviciilor de apă – canal din orașul Copșa Mică și celelalte comune membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari” a fost înființată în anul 2002, iar în 2006 a fost reorganizată după sistemul Asociațiilor de Dezvoltare Intercomunitare. Din această asociație fac parte 4 orașe: Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, Copșa Mică, alături de Consiliul Județean Sibiu, în calitate de membrii fondatori, și alte 29 comune din județul Sibiu, ale căror sisteme centralizate de apă și / sau de canalizare sunt preluate, treptat, în operare de către S.C. Apa Târnavei Mari S.A.: Alma, Alțâna, Arpașu de Jos, Ațel, Axente Sever, Bazna, Biertan, Bîrghiș, Blăjel, Brateiu, Brădeni, Bruuiu, Chirpăr, Cîrța, Cîrțișoara, Dârlos, Hoghilag, Iacobeni, Laslea, Marpod, Merghindeal, Micăsasa, Mihăileni, Moșna, Nocrich, Șeica Mică, Șeica Mare, Târnavă, Valea Viilor.

La nivelul perioadei de referință, **anul 2016**, Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată S.C. Apa Târnavei Mari S.A. **a preluat în operare / a demarat procedura cadru de preluare în operare** cu următoarele localități membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”:

Vărd și Veseud (Comuna Chirpăr) - preluarea în operare a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare

Conform aspectelor susținute de către reprezentanții Primăriei Comunei Chirpăr, consemnate în adresa nr. 1114 / 10.03.2015 (înregistrată în cadrul societății noastre cu nr. 1990 / 10.03.2015), la nivelul localităților Vărd și Veseud, din Comuna Chirpăr, au fost finalizate lucrările de investiții la nivelul infrastructurii de alimentare cu apă, respectiv de canalizare și epurare a apelor uzate, și s-a făcut recepția la terminarea lucrărilor (a se vedea Procesul - verbal de recepție la terminarea lucrărilor nr. 1 / 07.04.2014 înaintat Operatorului Regional).

Denumirea Proiectului de investiție: *„Dezvoltarea Comunei Chirpăr, prin modernizarea drumurilor, construirea sistemelor de apă și apă uzată, punerea în valoare a moștenirii culturale și înființarea unui centru social pentru bătrâni”.*

Obiectivele de investiții realizate în cadrul Proiectului la nivelul infrastructurii de apă și de canalizare: *„Sistem de alimentare cu apă în localitățile Vărd și Veseud, Comuna Chirpăr” și „Sistem de canalizare și stații de epurare în localitățile Vărd și Veseud, Comuna Chirpăr”.*

Investițiile s-au realizat având ca și sursă de finanțare Măsura 3.2.2. din Fondul European Agricol pentru Dezvoltare Rurală (FEADR), implementat prin Programul Național de Dezvoltare Rurală (PNDR) (*Renovarea, dezvoltarea satelor, îmbunătățirea serviciilor de bază pentru economia și populația rurală și punerea în valoare a moștenirii rurale, având ca și obiective: îmbunătățirea infrastructurii fizice de bază în spațiul rural, precum și îmbunătățirea accesului la servicii de bază pentru populația rurală*). Principalele componente ale sistemelor realizate în cadrul investiției sunt: rețea de distribuție apă, rețea de aducțiune, rețea de canalizare menajeră, stații de pompare, tratare, epurare, rezervor suprateran.

Temei legal:

— Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciului Public de Alimentare cu Apă și de Canalizare, încheiat la data de 06.08.2007, între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari” și Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A. Mediaș;

— Prevederile art. 17.1 lit. x)., coroborate cu art. 12.3., lit. i). din Actul Adițional nr. 6 / 2012 la Actul Constitutiv al S.C. Apa Târnavei Mari S.A..

— HCL nr. 23 / 31.08.2007 privind aprobarea aderării Comunei Chirpăr la Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”;

— HCL nr. 39 / 30.09.2008 privind aprobarea de către Comuna Chirpăr a Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și De Canalizare;

— Hotărârea Adunării Generale a ADI „Apa Târnavei Mari” nr. 5 / 17.03.2015 privind aprobarea extinderii Ariei de Delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare pentru localitățile: Bruiu (Comuna Bruiu) - Partea de Apă; Vărd și Veseud (Comuna Chirpăr) - Partea de Apă și Partea de Canalizare; Nou Român (Comuna Arpașu de Jos) - Partea de Apă, respectiv a semnării actelor adiționale la Contractul de Delegare;

— Decizia CA nr. 5 / 12.03.2015 privind acordarea avizului favorabil pentru extinderea Ariei Delegării la nivelul localităților Vărd și Veseud (Comuna Chirpăr), membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari, respectiv preluarea în operare a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

— Hotărârea AGEA nr. 2 / 18.03.2015 privind aprobarea extinderii Ariei de Delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare pentru localitățile Vărd și Veseud (Comuna Chirpăr) - Partea de Apă și Partea de Canalizare;

— Hotărârile Consiliului Local al Comunei Chirpăr: HCL nr. 39 / 30.09.2008, HCL nr. 72 / 14.12.2016 și HCL nr. 73 / 14.12.2016;

La data de 20.12.2016, a fost încheiat **Actul Adițional nr. 8 / 2016 la Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare**, încheiat la data 06.08.2007, între Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari” și Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A., prin care se extinde Aria de Delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă, respectiv de canalizare și epurare a apelor uzate pentru localitățile: Vărd și Veseud. Data intrării în vigoare a Actului Adițional nr. 8 / 2016 la Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare este **01.01.2017**.

Bruiu (Comuna Bruiu) – demararea procedurii cadru privind preluarea în operare a sistemului public de alimentare cu apă

Conform aspectelor susținute de către reprezentanții Primăriei Comunei Bruiu, consemnate în adresa nr. 251 / 04.02.2015 (înregistrată în cadrul societății noastre cu nr. 1043 / 04.02.2015), coroborat cu cele constatate în teren de către reprezentanții ATM, la nivelul localității au fost finalizate lucrările de investiții la nivelul infrastructurii de alimentare cu apă și s-a făcut recepția la terminarea lucrărilor (a se vedea Procesul - verbal la terminarea lucrărilor nr. 1 / 16.09.2014 înaintat Operatorului Regional).

Denumirea obiectivului de investiții: *„Alimentarea cu apă a localității Bruiu, Comuna Bruiu, Județul Sibiu și instalațiile aferente” și „Branșamente la rețeaua de alimentare cu apă în localitatea Bruiu, Comuna Bruiu, Județul Sibiu”.*

Investiția s-a realizat având ca și sursă de finanțare sume alocate de la Bugetul Local al Comunei Bruiu, precum și fonduri repartizate în baza O.G. nr. 28 / 2013 pentru aprobarea Programului Național de Dezvoltare Locală. La data prezentei, sistemul public de alimentare cu apă este funcțional.

Nou Român (Comuna Arpașu de Jos) – demararea procedurii cadru privind preluarea în operare a sistemului public de alimentare cu apă

În vederea demarării procedurii cadru privind preluarea în operare a sistemului public de alimentare cu apă din localitatea Nou Român, Comuna Arpașu de Jos, în baza adresei nr. 2550 / 26.03.2015,

Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A. a înaintat Primăriei Comunei Arpașu de Jos, membră a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”, *Planul cadru de Acțiune în vederea punerii în funcțiune și preluării în operare de către Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A. a sistemelor centralizate de apă și / sau de canalizare din localitățile membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Apa Târnavei Mari”*, care cuprinde sarcinile, responsabilitățile și termenele limită pe care Unitatea Administrativ - Teritorială, Asociația de Dezvoltare Intercomunitară și Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A. trebuie să le respecte în scopul eficientizării procesului de preluare, precum și o inventariere a stării de fapt a localității care urmează să fie preluată sub aspectul terenurilor și al clădirilor, al instalațiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă și / sau de canalizare, precum și al utilizatorilor, informații sintetizate în 3 Anexe:

— Anexa I - „*Inventarul bunurilor aparținând domeniului public ce vor face obiectul contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă*” – Terenuri, clădiri;

— Anexa II - „*Inventarul bunurilor aparținând domeniului public ce vor face obiectul contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă*” - Instalații - conductă distribuție apă și bransamente;

— Anexa III - „*Inventarul bunurilor aparținând domeniului public ce vor face obiectul contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă*” - Inventarul Utilizatorilor - persoane fizice și persoane juridice.

Temei legal:

Blăjel (Comuna Blăjel) – demararea procedurii cadru privind preluarea în operare a sistemului public de alimentare cu apă

Conform aspectelor susținute de către reprezentanții Primăriei Comunei Blăjel, la nivelul localității au fost finalizate lucrările de investiții la nivelul infrastructurii de alimentare cu apă și s-a făcut recepția la terminarea lucrărilor (a se vedea *Procesul - verbal la terminarea lucrărilor nr. 310 / 03.02.2015 privind lucrarea Sistem de alimentare cu apă a localității Blăjel, județul Sibiu* înaintat Operatorului Regional).

Denumirea obiectivului de investiții: *Sistem de alimentare cu apă a localității Blăjel, județul Sibiu*, lucrare realizată din fonduri guvernamentale, executată în cadrul contractului nr. 348 / 29.02.2008, încheiat între Comuna Blăjel și S.C. Aldona S.R.L, Copșa Mică, având ca și obiect realizarea lucrărilor de construire a unui sistem de alimentare cu apă în localitatea Blăjel, județul Sibiu.

I.2.2. Strategia de unificare a tarifelor în zona de operare

În ceea ce privește componenta preț a mixului de marketing, S.C. Apa Târnavei Mari S.A. a vizat implementarea unei **strategii de unificare a tarifelor în zona de operare**. Prețurile și tarifele practicate pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare se bazează pe *principiul acoperirii tuturor costurilor aferente activităților* (respectiv: costuri de operare, costuri de întreținere, costuri financiare, redevența aferentă bunurilor concesionate, realizarea de investiții și reparații capitale, plata serviciului datoriei aferente creditelor contractate (incluzând principalul, dobânzile și comisioanele aferente), profit (în conformitate cu prevederile legale) care urmează a fi integral folosit pentru dezvoltare - 5%) și de **gradul de suportabilitate al populației**.

Modul de fundamentare / ajustare a prețurilor la apa potabilă și a tarifelor la canalizare

Prin Contractul de Finanțare nr. 91950, încheiat la data de 28.11.2008, între Autoritatea de Management – POS Mediu și S.C. „Apa Târnavei Mari” S.A., pentru implementarea proiectului nr. CCI 2007 RO 161 PR 005: „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”, conform Deciziei de Aprobare nr.C(2008)2433/09.07.2008 a Comisiei Europene, a Ordinului Ministrului Mediului și Dezvoltării

Durabile nr. 1451 din 17.11.2008, a fost impus un Plan de creștere reală a tarifelor în 6 etape, începând din 2008 și până în 2013 (ultimul an de implementare a măsurilor investiționale aferente proiectului).

Acest plan de creștere tarifară, prezentat în prețuri constante 2006 și fără TVA, a fost aprobat prin Hotărâri ale Consiliilor Locale ale Unităților Administrative Teritoriale din cadrul Operatorului și de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară, menționate mai sus.

Prin aplicarea metodologiei de mai sus, la **1 iulie 2013** s-a ajuns la aplicarea unui **tarif unic** pentru unitățile administrativ-teritoriale **Mediaș, Agnita și Dumbrăveni**, atât la serviciile de apă, cât și la cele de canalizare.

Conform Avizului A.N.R.S.C. nr. 106296 / 18.06.2013 (înregistrat în cadrul A.T.M. cu nr. 23903 / 18.06.2013), privind *modificarea prețurilor și tarifelor la serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare pentru întreaga arie de operare de către S.C. Apa Târnavei Mari S.A. Mediaș, județul Sibiu*, începând cu data de 1 iulie 2013, Operatorul Regional aplică prețul / tariful unic pentru serviciile de alimentare cu apă potabilă, respectiv canalizare.

Menționăm că, începând cu data de **01.07.2013**, **nivelul prețului pentru serviciul de alimentare cu apă potabilă, respectiv cel al tarifului pentru serviciul de canalizare se menține același**, schimbarea survenind exclusiv datorită modificărilor în ceea ce privește aplicarea noilor cote de TVA. La data prezentei, contravaloarea unui (1) mc de apă + canalizare este de 6,26 (lei), respectiv 7,13 (lei cu TVA).

Tabel nr. 2 - Preț apă potabilă / tarif canalizare în vigoare

Serviciu	Preț / Tarif pentru rest utilizatori (exclusiv TVA) lei / mc	Cotă TVA aplicată	Preț / Tarif pentru populație (inclusiv TVA) lei / mc
Apă potabilă livrată pe întreaga Arie de Operare a S.C. Apa Târnavei Mari S.A., cu excepția localităților Arpașu de Jos, Arpașu de Sus și Cîrțișoara	3,19	9%	3,48
Canalizare pe întreaga Arie de Operare a S.C. Apa Târnavei Mari S.A., cu excepția localităților Arpașu de Jos, Arpașu de Sus și Cîrțișoara	3,07	19%	3,65
Apă potabilă livrată în localitățile Arpașu de Jos, Arpașu de Sus și Cîrțișoara	1,22	9%	1,33

În ceea ce privește excepția de la aplicarea tarifului unic, menționăm următoarele: conform condițiilor specifice la Contractul de Delegare adoptate de către Consiliile Locale ale comunelor Arpașu de Jos (cu satul aparținător Arpașu de Sus) și Cîrțișoara, strategia de tarificare unică se va implementa în decursul celei de-a doua etape de finanțare, 2016 – 2020, ca urmare a lucrărilor de investiții pentru reabilitarea și extinderea rețelelor de apă din aceste localități, programate spre realizare la nivelul acestor localități.

I.2.3. Strategia de consolidare a Relațiilor Publice cu toți factorii interesați

Activitățile de comunicare ale anului 2016 au debutat cu vestea semnării contractului de Asistență Tehnică pentru Managementul Proiectului cu finanțare europeană numărul 2, aferent exercițiului bugetar 2014-2020. În februarie, compania anunța „Investiții de 100 de milioane de euro pentru

creșterea ariei de acoperire cu servicii în nord-estul județului Sibiu Pasul I, Contractul de Asistență Tehnică”, respectiv **semnarea și demararea contractului de „Asistență tehnică pentru pregătirea Aplicației de Finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Sibiu, regiunea nord și est, în perioada 2014-2020”**, contract cofinanțat de Comisia Europeană, Guvernul României, autoritățile locale implicate în Proiect, prin Fondul de Coeziune în cadrul Programului Operațional de Infrastructură Mare - POIM (2014 - 2020).

Ziua Mondială a Apei - *Ziua Mondială a Apei se sărbătorește anual la data de 22 martie. Decizia instituirii acestei sărbători a fost luată în cadrul Conferinței Națiunilor Unite pentru Mediu și Dezvoltare de la Rio de Janeiro, la 22 decembrie 1992. În România, această zi se sărbătorește din 1993. (Compania noastră sărbătorește această zi din anul 2008.) Sărbătorirea Zilei Mondiale a Apei are ca scop aducere în atenția opiniei publice a problemelor legate de necesitatea protejării cantitative și calitative a apelor și de a pune în adevărata lumină rolul, îndatoririle și responsabilitățile celor cu atribuții în întreținerea, valorificarea și protejarea surselor de apă.* (Wikipedia)

Operatorul „Apa Târnavei Mari” a celebrat Ziua Mondială a Apei prin organizarea a trei evenimente care au avut ca scop crearea unui parteneriat durabil pentru educarea celor tineri și implicarea în viața comunității.

Marti, 22.03.2016, începând cu ora 10.00, a avut loc prezentarea „Apa și meseriile/Apa, miracolul vieții”, la Biblioteca Municipală „Stephan Ludwig Roth”, cu sprijinul oferit de Primăria Municipiului Mediaș - Direcția pentru Cultură, Sport, Turism și Tineret. Publicul țintă a fost reprezentat de elevi și cadre didactice de la Școala „Hermann Oberth” din Mediaș.

A doua activitate a fost realizată printr-un parteneriat cu Asociația de Turism și Ecologie „Dianthus Mediaș” și a vizat derularea unei campanii de informare a cetățenilor cu privire la calitatea apei izvoarelor din municipiu, prin amplasarea de plăcuțe informative la cinci izvoare: Izvorul Dorului, Izvorul de la ieșirea spre Sibiu, Izvorul de pe str. Moșnei, Izvorul din Greweln și cel de pe str. Stadionului. Totodată, au avut loc acțiuni de igienizare a zonelor, cu elevi de la „Școala Națională de Gaz” și de la „Colegiul Tehnic Mediensis”. În calitate de partener în acest proiect, operatorul regional „Apa Târnavei Mari” a realizat Buletinele de analiză a apei celor cinci izvoare, trimestrial. Primele rezultate cu privire la calitatea apei izvoarelor au fost afișate la data de 22.03.2016, atât la izvoare, cât și pe site-urile partenerilor campaniei, www.apatarnavei.ro și www.dianthus-medias.ro. Activitatea a continuat pe întreg parcursul anului 2016, cu ecouri pozitive din partea clienților.

A treia activitate educațională a avut loc la sediul operatorului, miercuri, 23.03.2016, de la ora 13.00, în parteneriat cu „Cercul Metodic de Chimie Mediaș și zonă - Gimnaziu”. Lucrările prezentate la simpozionul „Apa și meseriile” au tratat subiecte precum: „Viața de fermier”, „Obținerea sării de Bazna”, „Picătura meseriașă”, „Utilizarea apei în meserii”, „Pompierii”, „Apa în tradițiile populare”, „Apa și navigatorii”, „Olăritul între vechi și nou”, „Apa și meșteșugurile tradiționale”. Cu această ocazie, elevii au vizitat sediul administrativ și operațional al companiei, pentru a înțelege diversitatea de calificări necesare pentru buna funcționare a unui operator de apă și apă uzată.

Școala Altfel - În cursul săptămânii Școala Altfel, stațiile de tratare și epurare ale operatorului au fost vizitate, la cerere, de elevi și studenți, în scopul de a dezvolta cunoștințe de profil. Pentru mulți dintre vizitatori, cunoașterea fluxului de tratare sau epurare al apei depășește o simplă curiozitate științifică și conturează idealul unei posibile cariere în domeniu.

O activitate distinctă a fost vizita elevilor din clasele terminale de la Liceul „Stephan Ludwig Roth”, însoțiți de domnii profesori Jimmy Ionescu și Helmuth Knall, la sediul operatorului, la data de 20.04.2016.

Campanie integrată – Tu faci diferența! Stop poluării mediului înconjurător! Ia decizia corectă!

Operatorul regional Apa Târnavei Mari a demarat o campanie media integrată de responsabilizare a clienților cu privire la protejarea instalațiilor interioare de canalizare în cursul lunii mai 2016, activitatea fiind în derulare și în momentul raportării. Scopul campaniei a fost de a atrage atenția că sistemele de canalizare sunt destinate exclusiv preluării apelor uzate menajere și a apelor pluviale și că utilizarea necorespunzătoare a rețelelor de canalizare duce la o creștere a costurilor de întreținere a acestora, costuri suportate indirect de toți membrii comunității. Efectul blocajelor este resimțit, în primul rând, tot de locuitorii din zonă, urmare a refulării apelor reziduale, mai mult, neutilizarea corespunzătoare a sistemelor de canalizare duce la scăderea duratei de viață normată a întregii infrastructuri de canalizare, de la racorduri, colectoare, stații de pompare, stații de epurare și la creșterea costurilor de mentenanță cu schimbarea pompelor arse, creșterea frecvenței intervențiilor asupra rețelelor și perturbarea funcționalității proceselor tehnologice de epurare a apelor uzate. Campania a constat în postarea de afișe la toate scările de bloc/condominii din Mediaș, spoturi radio, TV și advertoriale, difuzate pe tot parcursul anului trecut în presa locală/regională. De asemenea, campania se derulează și în media online, materialele informative regăsindu-se pe site-ul operatorului, www.apatarnavei.ro și pe pagina de facebook, Apa Tarnavei Mari.

Let's Do It, Romania!- Ziua de Curățenie Națională -24 septembrie 2016

Din 2010, operatorul „Apa Târnavei Mari” participă anual la acest proiect. La 24 septembrie 2016, douăzeci și șapte de voluntari din cadrul operatorului și prieteni, cadre didactice și elevi de la „Școala Națională de Gaz”, au strâns peste 520 de kg de deșeuri din zona Bucegi – Păcii. Ca în fiecare an, esențiale au fost spiritul de echipă, prietenia, buna colaborare între instituțiile locale. Mulțumirile echipei ATM revin anual celor care promovează ideea, organizatorilor și celor care păstrează curățenia zilnic!

Gază pentru Exercițiul de Alarmare Publică în caz de Inundații- 17 noiembrie 2016

Exercițiul de alarmare publică în caz de inundații, organizat de Primăria Municipiului Mediaș, a debutat în Sala de Conferințe a Operatorului Regional de Apă și Apă Uzată Apa Târnavei Mari, cu participarea Detașamentului de Pompieri Mediaș, a Poliției Mediaș, a Poliției Locale, a reprezentanților Autorității Naționale Apele Române Mureș, inclusiv a Sistemului Hidrotehnic Igheș și a societăților comerciale care vin în sprijinul celor care pot fi afectați de inundații. Cu această ocazie, membrii Comitetului Local pentru Situații de Urgență au prezentat activitățile desfășurate în acest caz, forțele și utilajele de intervenție, propuneri pentru modalități de intervenție, linitare și înlăturare a inundațiilor. Au luat cuvântul domnul Inspector pentru Protecție Civilă din cadrul Primăriei Municipiului Mediaș, Ioan David, directorul general al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., Ioan Munteanu, Comisar-Șef Cătălin Nicolaescu, Șeful Poliției Mediaș, Ilarie Siderias, Șeful Poliției Locale Mediaș, Iosif Balog, directorul general al S.C. ECO-SAL S.A., doamna Rodica Stroi, director al S.H. Igheș și Șeful Centrului de Intervenție Rapidă Mureș, domnul Sandu Jinga. Ulterior, a avut loc deplasarea la Stația de Captare Apă Brută Mediaș, unde s-a desfășurat exercițiul propriu-zis de simulare a unei intervenții în caz de inundație pe râul Târnavă Mare.

Aniversarea a 10 ani de la înființarea companiei – 14 decembrie 2016

Fondat în decembrie 2006, Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată care deservește zona de nord-est a județului Sibiu, S.C. Apa Târnavei Mari S.A., înseamnă, în primul rând, un serviciu public care s-a reinventat prin absorbție de fonduri europene. După zece ani, putem afirma că a acumulat experiența derulării cu succes a unui prim proiect major POS Mediu și l-a demarat pe al doilea, aferent exercițiului bugetar 2014-2020 al Uniunii Europene.

Cu ocazia aniversării, ne-au onorat cu prezența reprezentanții Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Apa Târnavei Mari, în special, președintele și primarul Municipiului Mediaș, domnul Gheorghe Roman, primul director general al companiei, domnul Ioan Șerban și președintele Consiliului de Administrație, dl. conferențiar universitar dr. Iosif Moldovan. Au fost punctate realizările companiei și planurile de viitor.

A doua parte a zilei a fost dedicată celor mici, cei zece ani de existență au fost celebrați în sânul comunității, la Târgul de Crăciun, cu un spectacol dedicat celor mai tineri dintre clienții noștri. La final, Moș Crăciun le-a împărțit cadouri copiilor din public. După încheierea spectacolului, accesul la patinoarul deschis de Primăria Municipiului Mediaș cu ocazia Târgului de Crăciun a fost gratuit până la orele 17.00.

Activități de informare permanente:

- ✓ Informare permanentă a presei locale/regionale cu privire la activitățile și campaniile derulate;
- ✓ **Site www.apatarnavei.ro** - site-ul operatorului, acum optimizat, este actualizat cu informații relevante, de la informații de interes general, la comunicate de presă, notificări privind achiziții publice etc.;
- ✓ **Pagina de facebook a companiei- Apa Tarnavei Mari** - În 2011, operatorul regional a creat un cont personal pe rețeaua de socializare Facebook pe care s-au postat, numeroase informații privind Proiectul POS Mediu. La 30.01.2016, pagina companiei Apa Târnavei Mari înregistra un număr de 2380 de aprecieri și 2366 de urmăritori. Ceea ce s-a modificat considerabil din 2015 încoace este impactul postărilor, care este în creștere, unele postări ajungând la peste 5400 vizualizări, dovedind un interes crescut al publicului pentru conținutul acestora. S-a pus accentul nu doar pe informație de interes public local/regional, ci și pe educație/informare/conștientizare cu privire la chestiuni de protecție a mediului înconjurător sau privitoare la calitatea apei izvoarelor din municipiul Mediaș. Promovarea online s-a dovedit a fi cea mai eficientă și eficace metodă de informare/comunicare față de clienți.

I.2.4. Strategia de consolidare a relațiilor cu clienții

Operatorul Regional implementează, încă din anul 2010, o strategie dedicată relațiilor cu clienții, care promovează **valori** precum:

- creșterea nivelului de încredere al clienților în calitatea serviciilor și produselor oferite;
- optimizarea comunicării dintre OR și clienți.

Conform *Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale - Partea de Apă, art. 18 – Întreruperile Serviciului*, „Operatorul este obligat să furnizeze apă potabilă fiecărui Utilizator în permanență conform condițiilor fixate prin contractul de branșare/racordare și utilizare a Serviciului” (art. 18, pct. 1).

În ceea ce privește „indicatorii de întrerupere a serviciului” (art. 18, pct. 2), **comunicarea sistărilor în furnizarea apei potabile / întreruperilor serviciului** se realizează după cum urmează:

În caz de sistări accidentale, neprevăzute:

Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată „Apa Târnavei Mari” S.A. își anunță clienții în regim de urgență prin media, în timp real. Anunțul este postat:

- pe **site-ul companiei**, www.apatarnavei.ro, Meniu Anunțuri/Comunicate de presă
- pe **pagina de facebook a operatorului, Apa Tarnavei Mari**, accesibilă la adresa: <https://www.facebook.com/medias.apatarnaveimari/>

➤ și este trimis **presei regionale**, pentru difuzare:

— posturi radio- Radio Ring, Radio Mediaș, post TV regional- Nova Tv, presă scrisă- Tribuna Sibiului, Sibiu 100%, Obiectiv Media, blog Opinii și păreri, blog Istvan Bertalan, blog Mediaș Breaking News Blog- Vasile Antipa, Star Sibian și Radio Eveniment Agnita, ultimele două pentru zona Agnita, mulți dintre jurnaliști fiind și bloggeri, anunțurile se difuzează rapid via internet, pe bloguri de presă, grupuri de acțiune/dialog și mai ales, în presa online.

— De asemenea, este anunțat și **Laboratorul Central al operatorului**, pentru a monitoriza calitatea apei potabile după reluarea furnizării apei, pentru siguranța consumatorilor. Menționăm că, în baza Certificatului de Înregistrare nr. 374 emis de Ministerul Sănătății, Direcția Generală de Asistență Medicală și Sănătate Publică, instituție evaluatoare: Centrul Regional de Sănătate Publică Târgu-Mureș pentru laboratoarele care efectuează monitorizarea calității apei potabile, Laboratorul Central al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. este înregistrat în Registrul laboratoarelor pentru monitorizarea calității apei potabile pentru monitorizare de control și prelevare probe.

— În cazul în care anunțul vizează zona Mediaș (peste 90% dintre cazuri), este anunțat și Laboratorul Central și **Direcția de Sănătate Publică - Punct de lucru Mediaș** via e-mail.

În caz de sistări planificate / lucrări mentenanță:

Operatorul Regional de Apă și Apă Uzată „Apa Târnavei Mari” S.A. își anunță clienții din timp- cu 48-24 h înainte prin aceleași media menționate mai sus.

În cazul în care sistările riscă să afecteze activitatea unor **societăți comerciale, acestea vor fi înștiințate prin adrese scrise și apeluri telefonice** de către Departamentul Inginerului Șef Rețele sau Compartimentul Relații Clienți din cadrul Biroului Relații Publice și Comunicare.

În caz de sistări planificate care presupun oprirea furnizării apei potabile timp de mai multe ore, pe lângă mijloacele proprii de informare și media publice, este anunțată Direcția de Sănătate Publică Sibiu.

Dacă sistările sunt de 24 h sau depășesc această durată, operatorul S.C. „Apa Târnavei Mari” S.A. asigură un punct/puncte de alimentare cu apă potabilă provizorii – în funcție de zona afectată, pentru a reduce disconfortul cetățenilor.

Pe lângă DSP, sunt anunțate și alte entități direct interesate: primării afectate, sisteme de gospodărire a apelor etc.

Pentru a reduce disconfortul cetățenilor, multe dintre sistările planificate, începând cu finalul lucrărilor de reabilitare și extindere a rețelelor din Mediaș, Agnita și Dumbrăveni din cadrul proiectului POS Mediu-axa I, au avut loc în cursul nopții.

De asemenea, după încheierea lucrărilor în cadrul proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”, statistic, întreruperile au scăzut cu aprox. 50%, în contextul reabilitării a 45-50% de rețea de distribuție a apei potabile în aglomerările proiectului. Datele se pot verifica pe site-ul operatorului, la secțiunea Anunțuri/Comunicate de presă. Din 2015, predomină lucrările de mentenanță și s-a scurtat perioada de întrerupere a serviciului/sistare.

Referitor la respectarea *art. 19 – Termenele Serviciului din Contractul de Delegare, a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale*, **tratarea sesizărilor / petițiilor din partea clienților** se desfășoară după cum urmează:

Pentru fiecare tratare / soluționare de probleme, s-au stabilit procese și proceduri riguroase, care au fost integrate în Sistemul de Management al Calității. Prin intermediul acestora, se poate determina cu exactitate durata maximă admisă pentru derularea fiecărui proces, scopul final fiind diminuarea timpului de așteptare al clientului / utilizatorului și eliminarea costurilor cu non-calitatea.

În această ordine de idei, din dorința de a **eficientiza relația Operator - Clienți / Utilizatori ai serviciilor de apă și apă uzată furnizate / prestate de către OR**, respectiv de a facilita accesul consumatorilor la serviciile oferite, societatea recurge periodic la **revizuirea procedurilor specifice relațiilor cu clienții**, după cum urmează:

✓ sunt îmbunătățite și actualizate, în conformitate cu noile reglementări interne, **formularele tipizate** puse la dispoziția utilizatorilor, prin intermediul cărora aceștia își pot exprima, într-un format dat, solicitările înaintate companiei.

Conform celei mai recente **proceduri de lucru, „Relațiile cu Clienții și Circuitul Intern al solicitărilor/sesizărilor din cadrul S.C. Apa Târnavei Mari S.A.”**, toate petițiile netipizate primite de organizație de la clienți intră în mapa Directorului General pentru analiză / viză / aprobare și direcționare spre destinatarul responsabil pentru rezolvare în termen de maximum 24 h. Ulterior, aceste petiții scrise sunt transmise Funcționarului Informații Clienți pentru repartizare internă. Conform rezoluției date de către directorul general, Funcționarului Informații Clienți, clasează documentele și le transmite Directorului General Adjunct sau Directorului Economic. Directorul general adjunct și directorul economic își descarcă mapa în maximum 48 h de la primire. Aceștia, conform rezoluției Directorului General aferente petițiilor clienților, stabilesc Departamentul/ Inginerul șef/ Serviciul/ Biroul/ Compartimentul responsabil pentru rezolvarea acestora, modul de soluționare și fixează termene.

După ce sunt desemnați responsabili pentru soluționarea fiecărei solicitări, Funcționarul Informații Clienți din cadrul Compartimentului Relații Clienți va face o fotocopie a acestora, le va înregistra în **„Registrul de corespondență internă” (vezi A 09 01 02)** și le va preda curierului pentru distribuire. Responsabilul desemnat pentru soluționarea petiției semnează de primire în „Registrul de corespondență internă ” (cod A 09 01 02). În acest caz, originalul se păstrează la Compartimentul Relații Clienți, în vederea elaborării răspunsului de către biroul Relații Publice și Comunicare, iar fotocopia se arhivează la compartimentul/biroul/serviciu/departamentul care soluționează petiția. Ulterior soluționării, Biroul Relații Publice și Comunicare va fi informat prin e-mail la adresa relatii publice@apatarnavei.ro în maximum 24 h asupra modului de soluționare, pentru elaborarea răspunsului către petent. Răspunsul se elaborează în minimum 2 exemplare originale, unul se trimite petentului prin poștă, celălalt se arhivează la Compartimentul Relații Clienți. În conformitate cu legislația în vigoare (Ordonanța nr. 27/2002), **termenul de răspuns la toate petițiile primite în scris este de 30 de zile calendaristice de la data depunerii acestora la S.C. Apa Târnavei Mari S.A.**

În scopul respectării prevederilor Contractului de Delegare, responsabilul desemnat cu întocmirea răspunsului depune eforturi de a se încadra în termenul de 15 zile. În contextul reorganizării companiei și a reducerii personalului în 2015, se depun eforturi în continuare în acest sens, dar lipsa de resurse umane pentru remedierea propriu-zisă a petițiilor și a oferirii unui răspuns către client face ca termenul să fie preponderent cel solicitat de legislația în vigoare, neexcluzând însă întârzierile permise de OG 27/2002, respectiv: Art. 9. - În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul prevăzut la art. 8 cu cel mult 15 zile.

Răspunsul privind soluționarea solicitărilor clienților se dă acestora, după caz, direct de către responsabilul desemnat din departamentul/ serviciul/ biroul/ compartimentul implicat sau prin responsabilul desemnat din cadrul Biroului Relații Publice și Comunicare.

Clienții primesc răspunsul în scris, pe suport hârtie (dacă au înaintat cererea netipizată pe suport hârtie), prin poștă sau via e-mail, dacă au înaintat petiția pe acest canal de comunicare.

Solicitățile care intră în sistemul de tipizate se soluționează punctual și documentat, prin procese-verbale, deci nu necesită un răspuns scris suplimentar.

OR a optimizat sistemul de comunicare cu clienții prin integrarea unui modul specializat CIS – *Customer Information System* în platforma EMSYS, care să conțină informații principale despre clienți la front-office. Drept consecință, relația Operator - Utilizator este evident îmbunătățită.

În scopul înregistrării și centralizării, la nivel intern, a tuturor sesizărilor / reclamațiilor clienților privind calitatea serviciilor furnizate / prestate și, ulterior formulării unor răspunsuri pertinente, documentate și argumentate, Operatorul desfășoară o permanentă activitate de monitorizare, analizare și centralizare a sesizărilor / reclamațiilor clienților – activitate reflectată recent – 2014, 2015 în **adoptarea metodologiei de Benchmarking**.

I.3. Strategii privind operarea și mentenanța

I.3.1. Strategia de implementare a sistemului G.I.S. (*Geographic Information System*)

Implementarea sistemului G.I.S. reprezintă „Activitatea 2” din cadrul Contractului de servicii privind Asistența Tehnică pentru Managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

*Principalele **acțiuni** întreprinse în implementarea sistemului G.I.S. la nivelul OR au fost:*

- 1. Achiziția echipamentelor și a soft-ului specifice Sistemului Informatic Geografic;*
- 2. Programul de instruire a personalului;*
- 3. Implementarea propriu-zisă a GIS pentru sistemele de alimentare cu apă și canalizare din cele 3 aglomerări urbane din județul Sibiu:*
 - Identificarea și valorificarea datelor cadastrale, a informațiilor referitoare la rețelele existente și a ridicărilor topografice existente;*
 - Definirea unui standard privind realizarea de măsurători și generarea de date, atât pe parcursul lucrărilor, cât și ulterior, pentru a asigura o procedură permanentă de actualizare a datelor topografice și tehnice în sistemul informatic. Analiza și proiectarea bazei de date și a sistemului informatic GIS necesar gestiunii infrastructurii;*
 - Analiza necesității existenței de sisteme locale de coordonare (cu aportul OR) și definirea corelării cu cerințele către / de la alte sisteme locale / naționale / internaționale;*
 - Colectarea de date (inclusiv efectuarea de ridicări topografice).*

Total km predați: 249,6 km, din care:

- raportat la data de 30.06.2012: 49,23 km;
- raportat la perioada 30.06.2012 - 14.12.2012: 42,74 km.
- raportat la perioada 14.12.2012 - 30.06.2013: 28,68 km.
- raportat la perioada 30.06.2013 - 31.12.2013: 52,58 km.
- **raportat la perioada 31.12.2013 - 30.06.2014: 76,37 km.**

Stadiu realizare activitate: 100%.

La nivelul anului **2016** au fost continuate **acțiunile de implementare a sistemului GIS** la nivelul Operatorului Regional, printre care consemnăm următoarele:

- ✓ Completarea propriu-zisă a G.I.S. pentru sistemele de alimentare cu apă și de canalizare din cele 3 aglomerări urbane din județul Sibiu: Mediaș, Agnita și Dumbrăveni;

- ✓ Integrarea aducțiunii Arpașu - Agnita, în lungime de 41974 m, datele integrate pe conducta de apă fiind: gradul de uzură, data punerii în folosință, adâncimea, diametru, material, presiunea nominală, rezistența nominală, tip de proiect pe care a fost executată, durata normată;
- ✓ Datele integrate la căminele de apă sunt: poziționarea în coordonate stereo, cota capac și cota radier, durata normată, data punerii în folosință, tip de proiect pe care a fost executat, gradul de uzură, materialul capacului, tipul de camin;
- ✓ Datele integrate la vanele din cămine sunt: durata normată, data punerii în folosință, tip de proiect pe care a fost executat, gradul de uzură, diametru, material, modul de acționare a vanei, modul de prindere a vanei, tipul de vană, lungime;
- ✓ În Municipiul Mediaș, s-au adăugat date aferente conductei de apă de pe strada Titus Andronic;
- ✓ Ștergerea rețelei vechi de apă și a hidranților care nu mai sunt în folosință;
- ✓ Desenare instalație hidraulică strada Ilarie Chendi;
- ✓ Desenare instalație hidraulică strada Vămii;
- ✓ Sistemul GIS a fost implementat pe internet.

I.3.2. Strategia de implementare a unui sistem modern de modelare hidraulică și a unui sistem SCADA (*Supervizare, control si achiziție date*)

Consultantul Tahal Consulting Engineers Ltd. a întocmit documentația de atribuire, inclusiv caietul de sarcini privind achiziția și instalarea de debitmetre pentru rețele de apă potabilă.

Contractul „Achiziția și instalarea de debitmetre pentru rețele de apă potabilă și sisteme SCADA” (Cod contract: SI-ME-AG-DU-WORKS-YB-1P+2P) a fost atribuit prin licitație publică deschisă, consultantul de supervizare al lucrărilor fiind C. & S. Di Giuseppe Ingegneri Associati S.R.L. din Palombaro, Italia, iar operatorul care implementează SCADA este Electromatic Systems S.R.L. din Brașov, România. Contractul a fost semnat la data de 21.03.2012, iar ordinul de începere a fost emis în 18.04.2012. Durata de desfășurare a contractului este de 23 de luni, din care 11 luni sunt alocate execuției lucrărilor, iar 12 luni notificării eventualelor defecte. Valoarea contractului este de 2.757.442,63 lei fără TVA.

Stadiul implementării S.C.A.D.A. la data prezentei:

- Au fost achiziționate debitmetrele electromagnetice și cele cu inserție, dispozitivele data logger, acumulatorii, senzorii / traductorii de presiune și celelalte elemente necesare echipării căminelor de monitorizare a presiunii și a debitului;
- Au fost solicitate oferte din partea operatorilor G.S.M. consacrați pe piață (Orange, Vodafone și Cosmote) pentru asigurarea transmisiei de date.
- Au fost executate, în proporție de 100%, lucrările civile, căminele noi pentru debitmetre și reabilitate căminele existente pentru monitorizarea presiunii.
- S-au prezavut 22 puncte de monitorizare debit și 25 puncte de monitorizare presiune, astfel:
 - a. *Mediaș*: 14 puncte de monitorizare debit, 18 puncte de monitorizare presiune;
 - b. *Agnita*: 5 puncte de monitorizare debit, 4 puncte de monitorizare presiune;
 - c. *Dumbrăveni*: 3 puncte de monitorizare debit, 3 puncte de monitorizare presiune.
- Au fost realizate, în proporție de 100% activitățile de instalare în camine a echipamentelor de monitorizare debit (debitmetre electromagnetice și cele cu inserție), echipamentelor de monitorizare a presiunii (senzorii + traductorii de presiune în căminele aferente), au fost instalate și

elementele necesare transmiterii datelor la distanță (modem G.S.M. încorporat pentru transmisie date la distanță la dispeceratele SCADA).

Până la data prezentei, au fost puse în funcțiune toate punctele de măsurare și monitorizare din Municipiul Mediaș. La nivelul localităților Agnita și Dumbrăveni, procesul de execuție a fost îngreunat și, în consecință, termenul de finalizare decalat, din cauza suspendării de către Antreprenor a lucrărilor aferente stațiilor de tratare prevăzute în aceste orașe.

De asemenea, au fost achiziționate toate echipamentele specifice dispeceratelor SCADA (serve, routere, imprimante, proiector video, monitoare etc.) și au fost instalate softurile necesare funcționării sistemului. S-a configurat echipamentul DataLogger pentru a se încadra transmisia în traficul de date alocat prin abonament de către operatorul GSM Vodafone.

În ansamblu, sistemul este funcțional în totalitate, cu micile rețușuri necesare la transmisia datelor, aspect pe care Operatorul intenționează să-l remedieze înainte de recepția finală.

Stadiul implementării modelului hidraulic:

Implementarea unui sistem modern de modelare hidraulică reprezintă „Activitatea 3” din cadrul Contractului de servicii privind Asistența Tehnică pentru Managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

Contractul de „Furnizare echipamente pentru implementarea unui sistem de modelare hidraulică” a fost semnat în data de 18.05.2011, cu ordin de începere 10.06.2011, furnizorul fiind S.C. BLACKLIGHT S.R.L., Timișoara.

Pentru întocmirea modelului hidraulic al rețelelor de distribuție ale localităților Mediaș, Agnita și Dumbrăveni, s-a utilizat aplicația de modelare hidraulică WaterGEMS, componentă a pachetului de aplicații și modelare furnizat de firma Black Light.

Până la data raportării, s-a realizat **elaborarea și rularea modelului hidraulic pilot pentru localitățile Mediaș, Agnita și Dumbrăveni.** (modelul pilot conține nodurile și tronsoanele principale ale rețelelor de alimentare cu apă, conform Studiului de Fezabilitate).

Principalele etape urmate în elaborarea unui model hidraulic pilot au constat în:

- *culegerea datelor preliminare* (în scopul cunoașterii concrete și complete a datelor funcționale ale sistemelor de alimentare cu apă și canalizare);
- *configurarea modelului hidraulic pilot* pentru sistemele de alimentare cu apă (caracteristici geometrice ale conductelor, nodurilor, stațiilor de pompare, rezervoarelor, vanelor etc.);
- *distribuția debitelor de calcul* (debit zilnic mediu, calculul debitului specific pe fiecare stradă în parte, determinarea pierderilor reale pe rețele, introducerea debitelor de apă rezultate din pierderi reale în nodurile rețelei și definirea curbelor caracteristice ale stațiilor de pompare, calculul debitului zilnic mediu și al pierderilor reale medii, calculul debitului zilnic maxim și al pierderilor reale maxime, determinarea cantităților de apă potabilă pentru localități urbane și rurale).

Acțiuni realizate până la data prezentei:

La nivelul anului 2014, **au fost puse în funcțiune punctele de monitorizare a debitelor (PMD) și presiunilor (PMP) în sistemul SCADA.**

Rezultatele înregistrate au fost analizate din punct de vedere hidraulic și verificate în scopul prelucrării și comparării cu valorile calculate în modelele hidraulice.

Datele SCADA au fost prelucrate în vederea integrării în modelele hidraulice ale rețelelor de distribuție.

Concomitent cu achiziția de date din sistemul SCADA, au fost efectuate măsurători de presiune în rețelele de distribuție utilizând echipamente de tip datalogger din dotarea Consultantului.

Rezultatele astfel obținute au fost utilizate, împreună cu datele preluate din sistemul SCADA, în scopul integrării corelate a acestora în modelele hidraulice.

A fost continuată, conform programării, activitatea de modelare hidraulică a rețelilor de distribuție a apei potabile și de canalizare.

În toată perioada de desfășurare a activității 3, Consultantul Tahal Consulting Engineers Ltd. a asigurat suportul necesar pentru implementarea propriu-zisă a sistemului de modelare hidraulică și dezvoltarea modelelor sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare. Personalul Operatorului implicat în activitatea de modelare a participat activ „on the job” la dezvoltarea modelelor hidraulice, dezvoltând aptitudini de utilizare și gestionare a aplicațiilor.

S-a continuat activitatea de **introducere în modelele hidraulice**, în urma discuțiilor cu Beneficiarul, a datelor clarificate cu privire la: *configurația geometrică, traseele conductelor, amplasamentele stradale, denumire străzi, materiale, rugozități, diametre conducte, vane de secționare, reductoare de presiune, cote teren, noduri*, în conformitate cu releveele și măsurătorile topografice.

Până la data întocmirii raportului final pentru activitatea 3, Constructorul contractelor de lucrări POS Mediu nu a înaintat Beneficiarului cărțile tehnice respectiv planurile “as build” finale. Pentru acest motiv modelele hidraulice se vor actualiza cu datele finale din planurile “as build” după predarea oficială a acestora.

Au fost analizate și utilizate informații referitoare la volumele de apă intrate în sistem, facturate, respectiv volumul de apă non profit în perioada de desfășurare a proiectului, având ca suport atât datele furnizate de către OR, cât și informații necesare desfășurării Activității 4.

Pentru determinarea și verificarea debitelor din rețelele de canalizare, Consultantul a desfășurat o **campanie de colectare de date din teren** pentru sistemul de canalizare existent, prin efectuarea de măsurători ale nivelelor apei în canalele colectoare, coroborate cu măsurători topografice. S-au avut în vedere cotele radierelor canalelor, pantele aferente, diametrele și materialul conductelor, nivelul apei în canal. S-au verificat debitele tranzitate utilizând echipamentul de măsură Nivus PCM3.

Calibrarea modelului hidraulic s-a realizat în conformitate cu **campania de măsurători** desfășurată de Consultant și cu **situația volumelor de apă facturate pe fiecare stradă în parte**.

Deoarece la data întocmirii raportului final pentru activitatea 3, punctele de monitorizare debit / presiune instalate pe rețelele de distribuție nu au fost puse în funcțiune în sistemul SCADA, calibrarea modelelor hidraulice s-a realizat fără aportul de date necesare oferit de sistemul SCADA.

S-au optimizat zonele de presiune prin amplasarea caminelor cu vane de reducere a presiunilor și **stabilire zone sectorizate** aferente. **S-au verificat capacitățile de transport ale conductelor**.

La nivelul perioadei de raportare, s-a asigurat **suport Beneficiarului în identificarea problemelor de exploatare a rețelilor din zona de presiune Greweln**.

În acest sens, au fost colectate din teren date suplimentare cu privire la configurația rețelilor și a caminelor de vane din zona analizată.

Au fost efectuate local măsurători cu dataloggerele în diferite puncte ale zonei de presiune Greweln pentru verificarea valorilor presiunilor. Datele colectate au fost utilizate în modelul hidraulic.

S-a **simulat functionarea din punct de vedere hidraulic a zonei** analizate prin închiderea mai multor vane de sectorizare. În urma analizei efectuate, a fost **identificată soluția optimă de configurare**, prin **sectorizare** a zonei deservite de rezervorul Greweln.

În luna martie 2014, au fost puse în funcțiune **punctele de monitorizare a debitelor (PMD)** și a **presiunilor (PMP)** în sistemul SCADA. Rezultatele înregistrate au fost analizate din punct de vedere hidraulic și verificate în scopul prelucrării și comparării cu valorile calculate în modelele

hidraulice. Datele SCADA au fost prelucrate în vederea integrării în modelele hidraulice ale rețelelor de distribuție.

Concomitent cu achiziția de date din sistemul SCADA, au fost efectuate măsurători de presiune în rețelele de distribuție utilizând echipamente de tip datalogger din dotarea Consultantului.

Rezultatele astfel obținute au fost utilizate, împreună cu datele preluate din sistemul SCADA, în scopul integrării corelate a acestora în modelele hidraulice.

La nivelul perioadei de raportare, **calibrarea modelului hidraulic** s-a realizat în conformitate cu **campaniile de măsurători** desfășurate de Consultant în lunile mai - iunie 2014 și cu situația volumelor de apă facturate pe fiecare stradă în parte. În luna martie 2014, au fost puse în funcțiune punctele de monitorizare a debitelor și presiunilor integrate în sistemul SCADA. Datele furnizate de sistemul SCADA au fost corelate cu rezultatele campaniilor de măsurători desfășurate de Consultant și integrate în modelele hidraulice în scopul calibrării acestora.

În baza măsurătorilor efectuate și a datelor achiziționate din sistemul SCADA, s-au calibrat modelele hidraulice. S-au verificat capacitățile de transport ale conductelor. Au fost definitivate zonele de presiune în rețelele de distribuție. S-a analizat, din punct de vedere hydraulic, exploatarea optimizată a zonelor de presiune și a rețelelor sectorizate aferente.

Mai mult, s-au analizat variantele de sectorizare pentru alimentarea consumatorilor din cartierul Angărul de Jos, din Municipiul Mediaș, prin reducerea presiunilor disponibile la branșamente. S-au analizat, în modelul hidraulic, variantele de reconectare a conductelor pentru optimizarea presiunilor.

Au fost configurate, în modelul hidraulic al rețelei de distribuție Mediaș, conductele executate prin fonduri locale, cu scopul închiderii inelului principal al zonei de presiune Gloria. Au fost verificate presiunile disponibile și variantele de sectorizare existente sau propuse, prin prevederea unor vane în zona configurată.

A fost elaborat raportul final pentru activitatea de modelare hidraulică.

I.3.3. Strategia de dezvoltare a unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă

Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă reprezintă „Activitatea 4” din cadrul din cadrul Contractului de servicii privind Asistența Tehnică pentru Managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

Responsabilitatea implementării strategiei privind managementul pierderilor în rețele aparține Compartimentului de Modelare hidraulică. Inspecții și monitorizare pierderi din cadrul Serviciului Tehnic al Operatorului, ce are în subordine Echipa de detectare pierderi și Echipa CCTV).

Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă a presupus implementarea mai multor **acțiuni** distincte, precum:

1. achiziția de echipamente pentru detectarea pierderilor;
2. diagnosticarea sistemului în vederea stabilirii cauzelor și condițiilor care produc pierderi de apă, respectiv elaborarea „Strategiei privind pierderile de apă din rețele”.

Contractul privind achiziția de echipamente de detectare a pierderilor, în speță **„Furnizare autocurățitoare, sistem mobil CCTV, echipament de detectare pierderi”** a fost semnat în data de 20.09.2010, livrarea și recepționarea echipamentelor de detectare a pierderilor efectuându-se în luna decembrie 2010, respectiv:

- Autocurățitor combinat pentru canalizare cu sistem de reciclare a apei producător Kroll tip KO,2 – 4,0 – 8,0/29 – 1 buc.;

- Sistem mobil CCTV – Autolaborator inspecție CCTV producător Leader Eco, tip REBELL;
- Autocurățitor combinat de mici dimensiuni pentru canalizare, producător PARCS S.R.L., tip Parcs Combi P. 1500 – 500.

Avantajul acestui contract este asigurarea condițiilor pentru implementarea unui management eficient al pierderilor din rețeaua de distribuție a apei potabile și al rețelei de canalizare. Încă de la finalul anului 2012, acest contract era **100% finalizat cu succes**.

Acțiunile stabilite la nivelul Planului de Acțiuni al strategiei N.R.W. (*Non-revenue Water*) sunt, în marea lor majoritate, corelate și strâns legate de implementarea strategiilor privind implementarea unui sistem modern de modelare hidraulică, implementarea unui sistem S.C.A.D.A., sectorizarea rețelelor de distribuție, instalarea de debitmetre pentru controlul debitelor și presiunilor din rețelele de distribuție a apei, creșterea gradului de contorizare a clienților, verificarea instalațiilor interioare și a dispozitivelor de măsurare ale clienților în scopul reducerii consumului fraudulos și a pierderilor comerciale, reabilitarea sistemelor de transport și distribuție a apei.

Întrucât stadiul de realizare al acestor activități este expus amănunțit la nivelul strategiilor specifice, considerăm că nu mai este cazul detalierii acestora și la nivelul prezentei secțiuni a raportului.

Principalele acțiuni întreprinse în anul 2016 sunt:

În Orașul Agnita:

- ✓ s-au adăugat în modelul hidraulic conductele de apă, căminele și vanele pentru aducțiunea Arpasu - Agnita;
- ✓ s-au adăugat în modelul hidraulic conductele de apă, căminele și vanele aferente străzilor din Arpașu de Sus, Arpașu de Jos și Cîrțișoara;
- ✓ s-a simulat funcționarea din punct de vedere hidraulic a zonei analizate, stabilind debitele și presiunile corespunzătoare unei funcționări normale a sistemului;
- ✓ s-a simulat rețeaua de aducțiune pentru a stabili o funcționare cât mai corespunzătoare a sistemului;
- ✓ analiză aducțiune Arpașu - Agnita - puncte de cuplare și tipul de rețea necesară pentru asigurarea presiunii și debitului.

În Municipiul Mediaș:

- ✓ Simulare presiune asigurată în zona Aurel Vlaicu, în spatele sediului S.C. Apa Târnavei Mari S.A., precum și timpul de funcționare;
- ✓ Simulare presiune asigurată la nivelul cartierului Thellmann, legatura înainte de CRP 4 - presiune de plecare de 0.5 bar;
- ✓ Simulare presiune asigurată în zona Kromberg, precum și timpul de funcționare;
- ✓ Realizare de simulări pentru identificarea debitelor și presiunilor care se pot asigura în punctele de cuplare, pentru branșamente și scenarii de incendiu;
- ✓ Realizare de simulări pentru identificarea debitelor și presiunilor care se pot asigura în diferite scenarii, cu anumite vane închise.

I.3.4. Strategia de management a nămolurilor și reziduurilor

Strategia privind managementul nămolurilor și reziduurilor reprezintă obiectul principal al Activității 7 – „Managementul nămolurilor și reziduurilor din stațiile de epurare”, din cadrul contractului de servicii „Asistență Tehnică pentru managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”.

Echipa de Asistență Tehnică pentru Managementul Proiectului a elaborat și predat Beneficiarului Raportul privind campania de promovare și conștientizare a populației în cadrul seminarului de informare referitor la protecția surselor de apă și utilizarea nămolului în agricultură (nr. 2189 / U.I.P. / 11.06.2013), care sintetizează acțiunile de promovare, întreprinse în perioada 28 - 30.05.2013, în localitățile aflate în aria proiectului, respectiv Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, cu privire la protecția surselor de apă și utilizarea în agricultură a nămolului provenit din stațiile de epurare.

Acțiuni realizate până la data prezentei:

✓ În contextul elaborării **PLAM (Plan Local de Acțiune pentru Mediu al Județului Sibiu)**, Responsabilul de Mediu din cadrul OR a înaintat o serie de propuneri, constituite sub forma unor **Matrici - Plan** pentru soluționarea problemelor de mediu prioritare, dintre care consemnăm următoarele:

Categoria de probleme: PM 05 – Calitatea solului și subsolului

Problema de mediu: (cod identificare – PM 05-05) Degradarea solului datorită unor fenomene naturale: eroziune, alunecări de teren, acidifiieri etc.

Obiectiv general: Reducerea suprafețelor degradate de fenomene naturale.

Obiectiv specific: Ameliorarea calității solurilor degradate.

Acțiuni propuse pentru realizarea fiecărui obiectiv specific: Utilizarea nămolului pentru redarea în circuitul natural a zonelor degradate.

Indicator: cantitatea de nămol utilizată.

✓ Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei mari S.A., în calitate de Beneficiar, a încheiat un **Contract de Prestări Servicii** cu S.C. LAFARGE CIMENT (România) S.A., Punct de lucru Hoghiz, județul Brașov, în calitate de Prestator.

Obiectul Contractului este reprezentat de *livrarea de către Beneficiar la Prestator a „produselor” = nămoluri de la epurarea apelor uzate orășenești 19 08 05 (cod cf. HG 856 / 2002), în vederea coincinerării acestora (contract nr. 419 / 24.03.2014).*

✓ În același context, Operatorul Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A., în calitate de Beneficiar, a încheiat un **contract de prestări servicii - transport** cu S.C. BMT TRANS CONSTRUCT S.R.L., în calitate de Prestator de Servicii - Transport (contract nr. 15 / 04.08.2014).

Obiectul Contractului este reprezentat de *livrarea de către Prestator pentru Beneficiar, la Fabrica de Ciment S.C. Lafarge Ciment (România) S.A., punct de lucru Hoghiz, a „produselor” = nămoluri de la epurarea apelor uzate orășenești 19 08 05 (cod cf. HG 856 / 2002), în vederea coincinerării acestora, scopul final fiind eliminarea acestora de la Stația de Epurare Mediaș.*

În concluzie, în prezent, în urma analizei și a demersurilor întreprinse împreună cu echipa de consultanță a TAHAL, în scopul identificării unei direcții optime, eficiente și eficace de valorificare / eliminare a nămolurilor, soluția adoptată de către Operatorul Regional pentru gestionarea nămolului rezultat din stațiile de epurare este **coincinerarea**. În perspectivă, Operatorul Regional are în vedere implementarea opțiunii de **compostare a nămolului**, această direcție putând fi adoptată în măsura finalizării Stației de compost care se realizează în cadrul Proiectului „Sistem integrat pentru Managementul Deșeurilor în județul Sibiu”.

Acțiuni realizate în anul 2016 / Indicatori de monitorizare:

Cantitatea de nămol valorificată în anul 2016 este de 302,18 tone.

Costurile de transport și valorificare a nămolului, prin coincinerare în fabricile de ciment, aferente anului 2016 sunt:

- cheltuieli transport 16.204,05 lei;
- cheltuieli coprocesare 13.598,10 lei.

A fost încheiat *Actul Adițional* nr. 1 / 23.03.2015 la *Contractul de prestări servicii privind livrarea nămolurilor în vederea coîncinerării acestora*, nr. 419 / 24.03.2014, prin care se prelungește termenul de valabilitate al contractului cu 12 luni, începând cu data de 24.03.2015 până în data de 24.03.2016.

Contractul de *prestare servicii de transport a nămolului* la fabrica de ciment este încă în vigoare.

Bioaugmentarea: Experiment inovativ, la nivelul Stației de Epurare a Municipiului Mediaș

Managementul nămolului constituie o problemă complexă în România, pe măsură ce standardele de mediu devin tot mai restrictive. Din această perspectivă, activitatea de epurare a apelor uzate trebuie asociată cu acțiunea de valorificare și/sau depozitare controlată a nămolurilor rezultate din proces. Criteriile socio-economice și legislative sunt alte aspecte de care trebuie să se țină cont în gestionarea corectă a acestor categorii de deșeuri.

Bioaugmentarea este un proces în care microorganismele degradează (metabolizează) poluanții organici din apele reziduale și neutralizează efectul lor nociv. Microorganismele folosite (cocktail de bacterii care "dispar" la fermentarea anaerobă) în acest proces sunt cu preponderență indigene, acestea degradând hidrocarburile parțial sau complet, iar rezultatul rămas în urma activității lor microbiene este nepoluant pentru mediu, fiind alcătuit din apă, CO₂ și substanțe netoxice.

Având în vedere standardele de mediu tot mai restrictive privind nămolurile rezultate în urma epurării apelor uzate, Operatorul Regional a implementat la nivelul Stației de Epurare a Municipiului Mediaș tehnologia de bioaugmentare în procesul tehnologic în vederea reducerii / respectiv totale a nămolului rezultat, ca urmare a prezentării tehnologiei acestei tehnologii de către S.C. Aplha Bioenergy S.R.L..

Implementarea tehnologiei de bioaugmentare în procesul tehnologic de epurare a apelor uzate Mediaș s-a derulat pe o perioadă de opt luni de zile (mai 2016 – decembrie 2016), cu dozarea zilnică a culturii bacteriene în procesul tehnologic în reactorul biologic.

În urma aplicării tehnologiei de bioaugmentare în SEAU Mediaș, s-au constatat îmbunătățiri pe linia apei privind calitatea indicatorilor de calitate ale apei uzate epurate evacuate în emisar (efluent).

Conform descrierii tehnologiei de bioaugmentare de către S.C. Aplha Bioenergy S.R.L., prin microorganismele folosite, este menționat că:

- bacteriile în etapa anaerobă se adaptează la condiții mezofile și termofile;
- generarea de biogaz este mai mare cu 50% decât în sistemele convenționale;
- conținutul de metan este de 75 - 80%;
- nu se generează deloc hidrogen sulfurat.

În 16 decembrie 2016, s-a luat decizia întreruperii dozării de culturi microbiene, datorită rezultatelor și problemelor survenite în urma recirculării integrale a nămolului pe procesul tehnologic.

Conform rezultatelor înregistrate și atent monitorizate, s-a constatat faptul că, aplicarea tehnologiei de bioaugmentare în procesul tehnologic a avut efect negativ asupra biogazului generat din punct de vedere cantitativ și calitativ, comparativ cu anul 2015.

Cantitatea de biogaz generat și conținutul de metan în urma implementării tehnologiei de bioaugmentare în procesul tehnologic a prezentat o linie descendentă, respectiv costuri de operare nereduse.

Implementarea tehnologiei de bioaugmentare, precum și scăderea temperaturii atmosferice au condus la perturbarea funcționării corespunzătoare a procesului tehnologic pe linia apei și tratarea nămolului.

Ca urmare, conform rezultatelor obținute, ținând seama de observațiile consemnate, pe perioada aplicării tehnologiei de bioaugmentare la nivelul SEAU Mediaș nu s-au atins toate beneficiile prezumate.

În acest context, în scopul evitării unui fenomen nedorit, necontrolat, s-a revenit la funcționarea procesului tehnologic conform proiectării.

I.3.5. Strategia de management a apelor uzate industriale

„Strategia privind managementul apelor uzate industriale” a fost elaborată în cadrul contractului de servicii „Asistență Tehnică pentru managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în regiunile Mediaș, Agnita, Dumbrăveni, județul Sibiu”. În cadrul acestei strategii, a fost elaborat un „Plan de acțiune pentru prevenirea și combaterea efectelor poluărilor accidentale”.

În contextul dat, principala activitate a constat în **dotarea corespunzătoare și acreditarea Laboratorului de analize al Operatorului Regional**, precum și **implementarea metodelor noi de analiză**.

Vă reamintim că Laboratorul este realizat în cadrul contractului de lucrări CL2 „Lucrări la captarea de suprafață și stația de tratare în mun. Mediaș”, efectuându-se atât dotarea necesară, cât și pregătirea documentației de acreditare și certificare RENAR.

Acțiuni realizate până la data prezentei / Indicatori de monitorizare:

Acțiunea privind dotarea corespunzătoare și acreditarea laboratorului de analize al Operatorului Regional a fost finalizată. Laboratorul este realizat în cadrul contractului de lucrări CL2 „Lucrări la captarea de suprafață și stația de tratare în mun. Mediaș”, efectuându-se atât dotarea necesară, cât și pregătirea documentației de acreditare și certificare RENAR.

S-a încheiat Contractul de consultanță nr. 12, din data de 02.06.2010, cu S.C. LABAQUACONSULT S.R.L. Târgu-Mureș. Obiectul contractului: prestatorul se obligă să presteze serviciul privind amenajarea, organizarea laboratorului central și proiectarea, documentarea și implementarea sistemului de management al calității SR EN ISO 17025 / 2005.

Până la data prezentei raportări:

- a fost finalizată construcția Laboratorului central;
- Laboratorul a fost mobilat și dotat cu aparatura specifică;
- s-a aprovizionat sticlăria și reactivii necesari efectuării analizelor de laborator;
- s-au implementat metode noi, conforme cu legislația în vigoare;
- s-au elaborat dosarele de validare a metodelor, calcularea incertitudinii de măsurare;
- s-au finalizat procedurile de sistem, tehnice, operaționale și instrucțiunile de lucru;
- s-a înscris Laboratorul la scheme intercomparare;
- s-a întocmit și depus la Ministerul Sănătății documentația necesară înregistrării laboratorului.

În conformitate cu prevederile art. 7 din Legea nr. 458 / 2002 privind calitatea apei potabile, cu modificările și completările ulterioare și ale art. 15 din Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 974 / 2004 pentru aprobarea Normelor de supraveghere, inspecție sanitară și monitorizare a calității apei potabile și a Procedurii de autorizare sanitară a producției și distribuției apei potabile, **Laboratorul**

Central al S.C. Apa Târnavei Mari S.A. este înregistrat în Registrul Laboratoarelor pentru monitorizarea calității apei potabile pentru:

- ✓ monitorizare de control;
- ✓ prelevare de probe.

(a se vedea Certificatul de înregistrare nr. 374 / 25.01.2016 pentru laboratoarele care efectuează monitorizarea calității apei potabile - Laboratorul Central al S.C. Apa Târnavei Mari S.A.; Instituția evaluatoare: Centrul Regional de Sănătate Publică Târgu-Mureș).

Laboratorul Central din cadrul Operatorului Regional efectuează analize fizico - chimice și microbiologice pentru indicatorii prevăzuți în legislația în vigoare, pentru monitorizarea calității apei potabile, apelor de suprafață și a apei uzate.

Laboratorul Central este situat în Municipiul Mediaș, pe strada Stadionului FN, fiind structurat pe patru compartimente:

- Compartiment analize fizico-chimice apă potabilă;
- Compartiment analize microbiologice apă potabilă;
- Compartiment analize flux tehnologic apă potabilă;
- Compartiment analize fizico-chimice apă uzată.

Laboratorul Central a fost modernizat și dotat cu aparatură adecvată executării analizelor conform standardelor în vigoare

În cadrul „Strategiei privind managementul apelor uzate industriale” a fost elaborat un „**Plan de prevenire și combatere a efectelor poluărilor accidentale**”. La nivelul OR, există un „Plan de prevenire și combatere a poluărilor accidentale la Stația de Tratare Mediaș” și un „Plan de prevenire și combatere a poluărilor accidentale în procesul de epurare a apei uzate”.

Până la data prezentei raportări, au fost elaborate următoarele planuri:

- „Planul de prevenire și combatere a poluărilor accidentale la Stația de Epurare Agnita” ;
- „Planul de prevenire și combatere a poluărilor accidentale la Stația de Epurare Dumbrăveni”;
- „Planul de prevenire și combatere a poluărilor accidentale la Stația de Tratare Alma”;
- „Planul de prevenire și combatere a poluărilor accidentale la Stația de Tratare Arpașu / Sucursala Agnita”;
- „Programul de monitorizare apă uzată / apă pluvială pentru anul 2016”, care stabilește: locația prelevării și parametrii de monitorizat și frecvența de monitorizare;
- „Programul de monitorizare apă uzată / apă pluvială pentru anul 2017”;
- „Comandă fermă prestări servicii încercări fizico-chimice și microbiologice ape uzate agenți economici”, în care se stabilesc:
 - locația prelevării;
 - parametrii de monitorizat;
 - frecvența de monitorizare.

În același context, la nivelul OR, a fost elaborat, pentru anul 2016, un „Program de simulare Situații de Urgență S.C. Apa Târnavei Mari S.A..

I.3.6. Strategia privind eficientizarea consumului de energie

Managementul energetic este parte integrantă a procedurilor generale de operare și mentenanță ale Operatorului Regional, fiind corelat cu alte funcții și planuri de operare și mentenanță, respectiv:

- managementul activelor;
- controlul pierderilor și reducerea cantității de apă nefacturată;
- mentenanța echipamentelor;
- optimizarea costurilor de operare și mentenanță;
- transport, ateliere și depozite;
- resurse umane.

Scopul strategiei de management energetic este **eficientizarea consumului de energie** la nivelul ariei de deservire a Operatorului.

Tratarea, colectarea, distribuția și evacuarea apei potabile și a apei uzate necesită cantități mari de energie în aproape toate treptele proceselor. În ceea ce privește costul activităților de operare și mentenanță (O&M), costul cu energia este una din cele mai mari componente ale bugetului unui OR, după costul cu personalul.

Biroul Mecano-Energetic, din cadrul Direcției Tehnic - Operare, este responsabil de implementarea strategiei de management a energiei.

În acest context, Societatea a continuat să implementeze, și la nivelul anului 2016, strategia de eficientizare a consumului de energie, planul de acțiune specific fiind axat pe cele două componente principale: sisteme acționate electric și sisteme de încălzire.

Acțiuni realizate la nivelul anului 2016:

- *Planificarea și instruirea echipei de management energetic; delimitarea și planificarea sarcinilor care revin fiecărui membru al echipei*

În fiecare an, personalul din cadrul Biroului Mecano - Energetic, împreună cu membrii echipei de management energetic din cadrul Sucursalelor, planifică și fac testarea tuturor electricienilor de întreținere din sectoare, asigurându-se în permanență un dialog constructiv, în care se discută toate problemele ce intervin pe linie energetică și modul lor de rezolvare.

- *Planificarea, evaluarea și folosirea rezultatelor acțiunilor finalizate și raportate de către echipa de management energetic; elaborarea de rapoarte periodice / anuale (consumuri de energie la nivelul OR, grafice de revizii și reparații)*

La nivel semestrial, Responsabilul Energetic din cadrul OR elaborează un raport privind consumul de energie electrică pentru perioada respectivă și aprecieri privind evoluția acestuia în viitor.

Biroul Mecano-Energetic elaborează anual o serie de grafice de revizii și reparații.

- *Organizarea de campanii de informare a clienților cu privire la managementul energetic, respectiv implementarea de către OR a unei strategii de eficientizare a consumului de energie*
Informarea utilizatorilor în legătură cu impactul previzionat asupra tarifelor, rezultat din creșterea consumului de energie după luarea în exploatare a lucrărilor de investiții din stațiile de tratare și epurare a apei și a extinderii rețelelor de alimentare cu apă și canalizare.

- *Identificarea îmbunătățirilor care pot fi aduse la procedurile de operare, în vederea optimizării consumului de energie electrică*

Prin trecerea tuturor consumatorilor de energie electrică din cadrul OR în categoria consumatorilor eligibili de energie electrică (consumatori eligibili de joasă tensiune și medie tensiune) s-a realizat, pentru toți acești consumatori, un tarif convenabil pentru societatea noastră.

- *Monitorizarea și analiza consumurilor de energie electrică*

În cazul marilor consumatori de energie electrică, consumul se monitorizează zilnic, de către Biroul Mecano - Energetic. Pentru micii consumatori de energie electrică, această monitorizare se face lunar, după primirea facturilor de energie electrică de la Electrica Furnizare. La Uzina de Apă se realizează și o monitorizare a acestui consum prin sistemul SCADA.

În scopul monitorizării evoluției consumului de energie la nivelul Operatorului Regional, Biroul Mecano - Energetic a întreprins o analiză comparativă a consumurilor de energie electrică la înregistrate la nivelul semestrelor I și al II-lea 2016, rezultatul fiind consemnat sub forma unui **„Raport periodic privind evoluția consumului de energie electrică și de gaze naturale înregistrate la nivelul Operatorului Regional S.C. Apa Târnavei Mari S.A., pe puncte de lucru, în anul 2016”**.

La începutul anului 2016 au fost derulate procedurile de achiziție a serviciilor de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale. În urma analizelor ofertelor, **au fost schimbați furnizorii de servicii** după cum urmează:

- la *energie electrică* - furnizor S.C. RCS RDS S.A.;
- la *gaze naturale* - furnizor S.C. FORTE GAZ GN S.A..

Rezultatul acestui demers întreprins constă în diminuarea tarifelor, după cum urmează:

- ✓ la energie electric, cu aprox.- 3,5%;
- ✓ la gaze natural, cu aprox. - 17%.

La nivelul Operatorului Regional, consumurile cu energia electrică în anul 2016, comparativ cu anul 2015, se prezintă astfel:

Tabel nr. 3 - Centralizator consumuri energie electrică 2015 - 2016

2015		2016		Diferențe	
Cantitativ (kwh)	Valoric (lei)	Cantitativ (kwh)	Valoric (lei)	Cantitativ (kwh)	Valoric (lei)
4.346.939	1.648.438,31	3.993.136	1.411.502,22	- 353.803	- 236.936,09

I.4. Strategii de resurse umane

I.4.1. Strategia privind dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane

Conform **Planului de Administrare al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., aprobate pentru perioada 2016 - 2020**, obiectivul principal al strategiei de resurse umane vizează **dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane**.

La nivelul perioadei de raportare, anul 2016, principalele acțiuni realizate din perspectiva strategiei de management a resurselor umane au constatat în:

- ✓ Asigurarea resurselor umane necesare derulării noilor procese rezultate în urma re tehnologizării la nivelul activităților de producție și mentenanță;

- ✓ Dezvoltarea competențelor angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă;
- ✓ Asigurarea accesului la instruire tuturor angajaților, în raport cu cerințele postului;
- ✓ Revizuirea / aprobarea și difuzarea Regulamentului Intern și a Codului Etic;
- ✓ Revizuirea fișelor de post, în scopul reflectării nevoilor actuale.

Obiectivele și acțiunile specifice puse în aplicare la nivelul Societății au vizat:

- Analiza proceselor rezultate în urma re tehnologizării și automatizării activităților de producție și mentenanță;
- Stabilirea necesarului de personal pentru derularea noilor procese de producție și mentenanță, în condiții de eficiență și eficacitate, asigurând parametri normali de funcționare ai sistemelor de apă și apă uzată.

Tabel nr. 4 – Fluctuația personalului

Starea	Nr. CIM
Angajări	39
Încetări CIM	44

Tabel nr. 5 - Distribuția personalului pe locații

Nume locație / oraș	Nr. mediu personal
	2016
Mediaș	194
Agnita	34
Dumbrăveni	22
TOTAL	250

- Dezvoltarea capacității societății de a asigura un management eficient al sistemelor moderne de alimentare cu apă, respectiv de canalizare și epurare a apelor uzate, în contextul re tehnologizării și automatizării procesului de producție, prin reorganizarea resurselor umane, sub aspect tehnologic, procedural și numeric;
- Elaborarea și implementarea unui plan de instruire / perfecționare / specializare pe tipuri de activități;

Tabel nr. 6 - Instruiri realizate la nivelul anului 2016, conform Planului anual de formare profesională

Nr. crt.	Instruirea	Instructor	Nr. Cursanți	Perioada de desfășurare
1.	Instruire Stații de Tratare	Șef Departament	20	Ianuarie
2.	Instruire Stații de Epurare	Șef Departament	20	Ianuarie
3.	Curs RSVTI Modul B Prelungire Autorizației	Asoc. pt. Integrare Europeană Muntenia	1	Februarie
4.	Comisie Economică și Comercială ARA	ARA	2	Martie

5.	Curs obținere Atestat Conducător Auto	IFPTR SRL Miercurea Ciuc	1	Martie
6.	Curs Achiziții Publice 2016- Fonduri europene 2014-2020	Media Diplomatic Invest S.R.L.	2	Aprilie
7.	Instruire Benchmarking	Comisie ARA	3	Aprilie
8.	Curs de Microbiologie	Merck	2	Aprilie
9.	Curs de Microbiologie	Merck	2	Iulie

- Revizuirea / aprobarea și difuzarea Regulamentului Intern și a Codului Etic ale S.C. Apa Târnavei Mari S.A., aprobate prin Decizia Consiliului de Administrație nr. 3 / 22.03.2016;
- Numire a unui consilier de etică la nivelul S.C. Apa Târnavei Mari S.A., prin Decizia Directorului General nr. 1 / 01.01.2016;
- Menținerea eticii profesionale conform Codului Etic în vigoare;
- Stabilirea criteriilor de evaluare a performanțelor în funcție de calificarea solicitată de postul ocupat, prin Regulamentului Intern al S.C. Apa Târnavei Mari S.A., aprobat prin Decizia Consiliului de Administrație nr. 3 / 22.03.2016;
- Dezvoltarea politicilor de pregătire și perfecționare:
- Creșterea gradului de pregătire / perfecționare al angajaților raportat la noile cerințe tehnologice și legislative;
- Analiza proceselor proprii și compararea lor cu a altor parteneri, vizând o creștere a performanței;
- Utilizarea benchmarking-ului ca instrument pentru stabilirea și evaluarea indicatorilor de performanță specifici Operatorului Regional.

Tabel nr. 7 – Indicatori de performanță - Banchmarking

Date privind personalul	UM	Numar mediu de personal
Numărul de angajați direcți aferenți activității de apă	nr.	89
Numărul de angajați direcți aferenți activității de canalizare - epurare	nr.	64
Numărul de angajați indirecti (transport, reparații, proiectare)	nr.	24
Numărul de personal din biroul UIP (POS I+II)	nr.	-
Numărul personalului general și administrativ	nr.	73
Total personal societate	nr.	250