



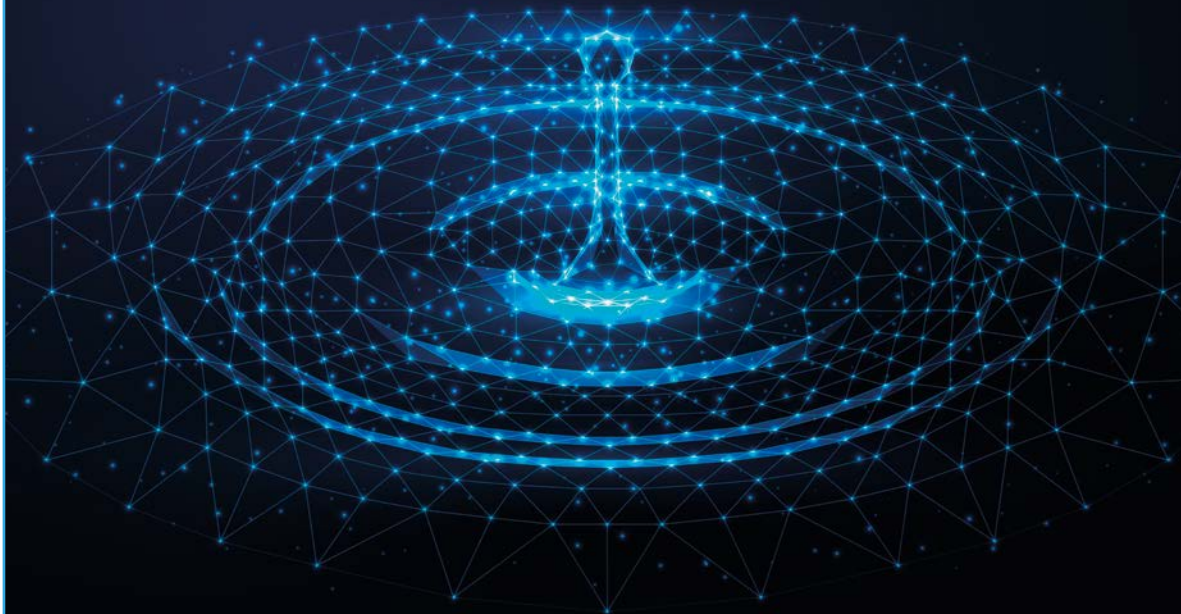
RAPORT CONTRACTUAL ANUAL 2023

APA NOVA BUCUREȘTI



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



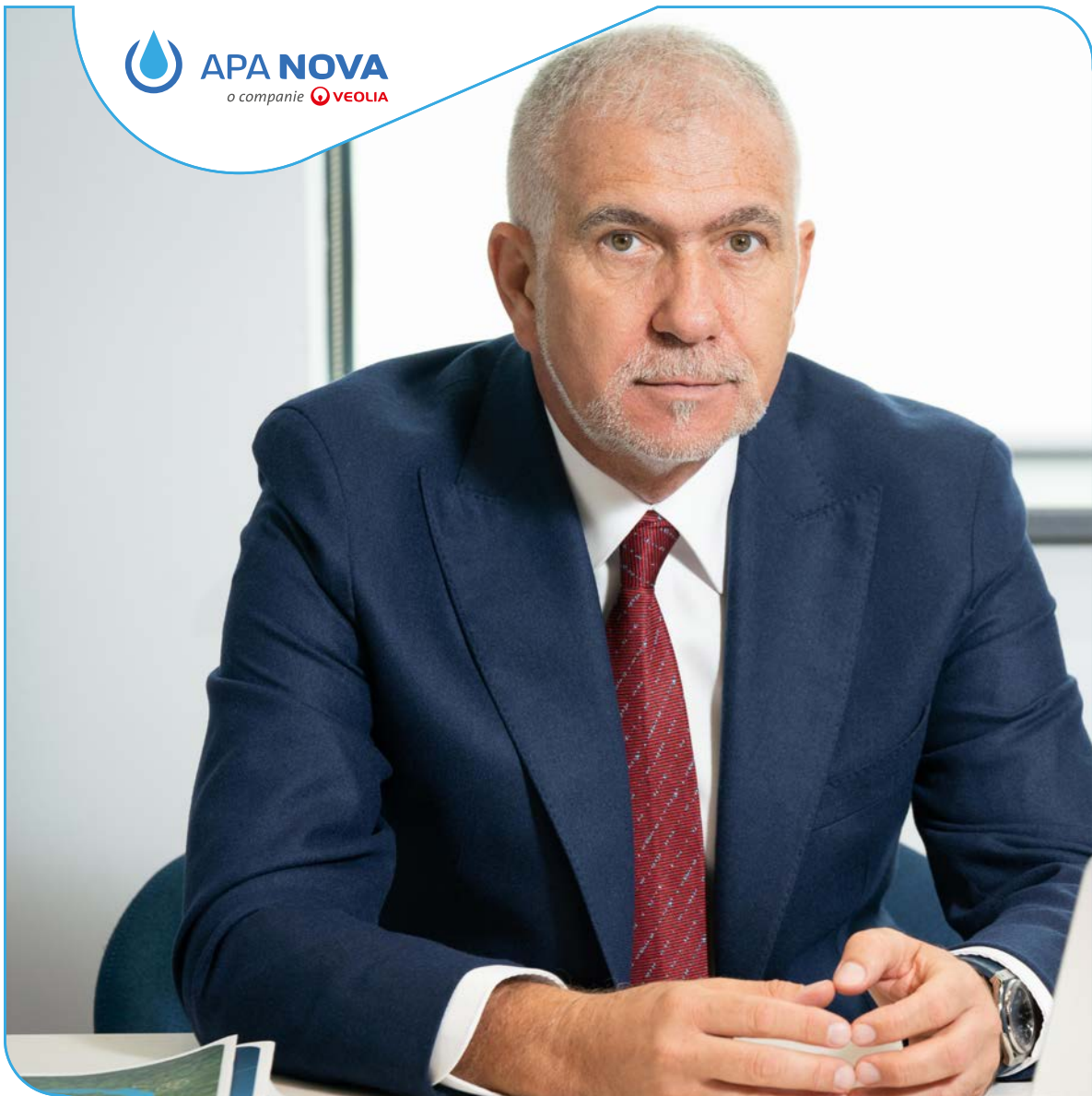
CUPRINS

CUVÂNT ÎNAINTE	P. 5
2023: UN ANGAJAMENT SOLID PENTRU PERFORMANȚĂ ȘI SUSTENABILITATE	P. 8
REPERE DE PERFORMANȚĂ	P. 10
OAMENII APA NOVA	P. 15
DIGITALIZARE	P. 18
APA NOVA PENTRU UN VIITOR SUSTENABIL	P. 20
APA NOVA PENTRU COMUNITATE	P. 22
ECOSISTEM PENTRU DEZVOLTARE	P. 28
CONCLUZII	P. 30



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



CUVÂNT ÎNAINTE

Provocările anului 2023 au fost complexe, cu un mediu de business în continuă evoluție, marcat de schimbări sociale profunde și crize globale, dar și de inovații tehnologice. Apa Nova a făcut față cu brio acestor provocări și am reușit să demonstrăm încă o dată că suntem un partener de încredere și solid pentru locuitorii Bucureștiului și pentru Municipality.

De la preluarea concesiunii și până în 2023, compania noastră a realizat investiții semnificative în extinderea și modernizarea rețelelor de apă și de canalizare. Am extins rețeaua de apă potabilă și cea de canalizare cu câte 250 de kilometri de conducte noi, am înlocuit peste 510 kilometri de rețea veche, am pus peste 10.700 de racorduri pentru a asigura o funcționare fiabilă a sistemului și am instalat peste 110.000 de contoare inteligente. Iar rezultatele sunt remarcabile: am redus consumul de apă brută cu 69,27%, am diminuat pierderile de apă cu 84,83%, am crescut capacitatea de producție a apei potabile cu 22,22%, am redus avariile cu pierdere de apă cu 73,03% și am crescut randamentul sistemului în general cu 27,49%. Tot în 2023, am implementat proiecte de eficiență energetică, inclusiv montarea panourilor fotovoltaice în diverse locații cheie. Aceste proiecte au implicat o investiție de 7,7 milioane de euro și vor genera aproximativ 10.547 MWh/an de energie electrică, contribuind astfel la creșterea independenței energetice a infrastructurii pe care o gestionăm.

Performanțele noastre și progresele în îmbunătățirea serviciilor, cu sprijinul și beneficiind de know-how-ul Grupului Veolia, ne-au consolidat poziția de partener de încredere pentru Municipiul București în implementarea planurilor de adaptare și conformare la nevoile orașului și la standardele impuse de directivele europene.

Astfel, în urma solicitării primite în anul 2011 pentru preluarea operării Stației de Epurare Glina Faza I, proiect de anvergură destinat diminuării impactului poluării asupra efluentului Dâmbovița, ne-am asumat această responsabilitate fără ezitare, iar în 2023 am înregistrat o autonomie energetică de 69,98%, reprezentând un avans semnificativ în reducerea dependenței de sursele tradiționale de energie. Pentru a aduce capacitatea de epurare la standarde europene, Municipiul București a lansat proiectul Glina Faza II, vizând extinderea stației Glina, SEAU și construirea unui incinerator pentru nămolul rezultat din procesul de epurare, transmițând către Apa Nova solicitarea de operare și inițierea negocierilor pentru Actul Adițional nr. 12, implicând specialiști în asistență tehnică și aliniindu-se obiectivelor de performanță ale Apa Nova și Grupului Veolia.

Răspunzând prompt solicitării, echipa noastră a coordonat evaluările și analizele necesare, colaborând cu toate părțile implicate pentru testarea și verificarea lucrărilor, obținând avizele și autorizațiile necesare în vederea implementării Actului Adițional. În prezent, desfășurăm acțiunile de recepție a lucrărilor la Stația de Epurare a Apelor Uzate Glina, iar colegii noștri au început să asigure preluarea și operarea unor obiective complexe.

Semnarea Actului Adițional nr. 12 a reprezentat nu doar un succes pentru compania noastră și pentru Grupul Veolia, ci și o dovadă a încrederii acordate încă o dată de Municipiul București. Acesta marchează începutul unei noi etape, în care ne angajăm să gestionăm și să operăm obiective complexe cu aceeași seriozitate și competență de care am dat dovadă până acum.

Mădălin Mihailescu

Director General Apa Nova București



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



2023: UN ANGAJAMENT SOLID PENTRU PERFORMANȚĂ ȘI SUSTENABILITATE

În 2023, Apa Nova București a înregistrat o **cifră de afaceri de 1.103.747.613 lei**, marcând o **creștere de 12%** față de anul precedent. Această performanță financiară subliniază angajamentul companiei față de furnizarea de servicii esențiale de înaltă calitate și dezvoltarea durabilă a infrastructurii urbane, chiar și într-un an marcat de incertitudini și crize multiple.

Prin investiții ample de modernizare și de extindere a infrastructurii, Apa Nova a reușit să minimizeze pierderile de apă, să optimizeze capacitatea de producție a apei potabile și să îmbunătățească eficiența operațională a întregului sistem. Totodată, compania a lansat inițiative majore de eficiență energetică, printre care instalarea panourilor fotovoltaice în locații strategice, contribuind astfel la reducerea amprentei ecologice și creșterea independenței energetice.

Prin colaborarea continuă cu autoritățile locale și angajamentul constant față de performanță și inovare, Apa Nova București rămâne un partener de încredere pentru comunitate și un actor-cheie în dezvoltarea infrastructurii urbane, acționând în linie cu reglementările europene în domeniul apei, dar și cu Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale Națiunilor Unite.

Apa Nova București a menținut și în 2023 tarifele la un nivel accesibil pentru locuitorii Bucureștiului și ai zonelor metropolitane, **poziționându-se astfel pe locul 47 din 49 în clasamentul tarifar al operatorilor de apă din România**. Acest lucru reflectă preocuparea majoră a companiei privind asigurarea accesului la apă potabilă la prețuri competitive, demonstrându-și astfel grija pentru comunitate și pentru conservarea resurselor esențiale.



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



REPERE DE PERFORMANȚĂ

În anul precedent, Apa Nova București a realizat investiții semnificative, totalizând aproximativ **279,6 milioane de lei**, direcționate în principal către extinderea și modernizarea rețelelor de alimentare cu apă și canalizare. Aceste investiții, susținute de utilizarea tehnologiilor integrate de ultimă generație, au permis companiei să atingă performanțe operaționale și comerciale de excepție, reflectate printr-un **grad de satisfacție al clienților de 80,27%**.



INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ATINȘI



Reducerea cu **69,27%** a cantității de apă brută preluată și consumată din resurse naturale, de la **599,5 mil. m³ la începutul concesiunii la 184,2 mil. m³ la nivelul anului 2023;**



Capacitatea de producție a apei potabile **a crescut cu 22,22%** de la începutul concesiunii până în anul 2023;



Pierderile de apă potabilă s-au redus de la **252 mil. m³ înregistrate la începutul concesiunii la 38,24 mil. m³ în 2023** (cu 84,83%);



Avariile cu pierdere de apă au fost reduse cu **73,03%**, de la **18.419 înregistrate la începutul concesiunii la 4.967 în anul 2023;**



Timpul mediu de intervenție la avariile de apă a fost diminuat cu **90,71%**, de la **102,7 ore înregistrate la începutul concesiunii la 9,54 ore în anul 2023;**



Reducerea timpului mediu de intervenție la înfundări cu 59,72% de la începutul concesiunii până în anul 2023;



Reducerea timpului mediu de intervenție la prăbușiri de canal cu 81,71% de la începutul concesiunii până în anul 2023;



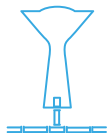
Reducerea consumului specific de energie electrică cu 60,70%, de la 0,659 kWh/ m³ de la începutul concesiunii la 0,259 kWh/ m³ în anul 2023;



Instalarea a 8.606 de contoare inteligente la nivelul anului 2023, atingând un număr total de 117.926.

Atingerea acestor nivele a indicatorilor de performanță a condus la o **creștere a randamentului sistemului cu 27,49%** de la începutul concesiunii.

Între anii 2000 și 2023, sistemul de alimentare cu apă și de canalizare a cunoscut o modernizare și o extindere substanțială, înregistrând următoarele realizări:



**Extindere a rețelei
de apă cu 255,6 km**



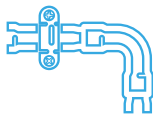
**Extindere a rețelei
de canalizare cu 250 km**



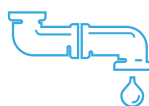
**418,6 km de rețea
de apă înlocuită**



**53.523 de
branșamente înlocuite**



**10.794 de racorduri
înlocuite**



**95,7 km de rețea
de canalizare înlocuită**



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



OAMENII APA NOVA

Încă din anul 2000, Apa Nova București și-a asumat responsabilitatea de a furniza zi de zi servicii de apă și de canalizare, în conformitate cu reglementările naționale și europene. Această misiune esențială este realizată de o echipă devotată de peste **1.900 de specialiști**, orientați către atingerea obiectivelor noastre comune: asigurarea dezvoltării sustenabile a Capitalei și a unui nivel înalt de confort pentru locuitorii săi.

Astfel, formarea profesională rămâne o prioritate strategică pentru Apa Nova în anul 2023, fiind realizate **72.065 de ore de formare**. Angajații companiei au beneficiat de o gamă extinsă de cursuri tehnice și non-tehnice, inclusiv formări privind siguranța și securitatea la locul de muncă, precum și instruiți generale introductive și periodice obligatorii. De asemenea, s-a acordat o atenție deosebită dezvoltării abilităților de soft skills și leadership, incluzând comunicarea, negocierea, gestionarea timpului, vorbitul în public, coordonarea și organizarea echipelor, oferirea și primirea de feedback, managementul riscului, eficiența personală, Project Management și multe altele.

Accelerarea procesului de digitalizare a permis diversificarea și creșterea accesibilității cursurilor online, sporind astfel flexibilitatea și varietatea ofertei educaționale.

Apa Nova București a fost activ implicată în proiecte educaționale, demonstrând un angajament solid față de comunitate și dezvoltarea viitoarelor generații:

- ◆ **„Învățământul profesional în sistem dual”**, proiect care vizează educația și formarea elevilor de la Colegiul Tehnic Anghel Saligny, cu profil „Instalator apă-canal” și „Electrician în construcții”;
- ◆ Activități de consiliere ca membru în Comitetul de Inițiativă Locală al Primăriei Municipiului București pentru dezvoltarea învățământului profesional în sistem dual;
- ◆ **Programe de practică și internship** în parteneriat cu Universitatea Politehnică București, Universitatea Tehnică de Construcții București - Facultatea de Hidrotehnică, Facultatea de Inginerie a Instalațiilor, Academia de Studii Economice - Facultatea de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de Valori, Facultatea de Administrație și Management Public;
- ◆ **„Career Bus”**, proiect dezvoltat în parteneriat cu **Asociația pentru Valori în Educație**, ce asigură consiliere în carieră pentru peste 100 de elevi de la două licee tehnologice din București și județul Ilfov. Proiect derulat împreună cu **Asociația pentru Valori în Educație**, pentru: continuarea implementării Programului Național de Transformare a Educației „Edu Networks” în zona București – Ilfov, din care beneficiază aproximativ 7.000 de copii cu vârste cuprinse între 7 și 18 ani, implementarea Academiei de Leadership și Management Școlar la care au participat directorii din zona București – Ilfov, sau continuarea muncii pentru reforma educației.

Pentru anul 2024, sunt planificate sesiuni de formare prioritare pentru conformarea la cerințele legale și implementarea planurilor individuale de dezvoltare, stabilite în cadrul evaluărilor anuale de performanță. Aceste sesiuni vor combina în mod optim atât cursurile online, cât și pe cele cu prezență fizică, asigurând o instruire comprehensivă, adaptată nevoilor tuturor angajaților.



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



DIGITALIZARE

Pentru a îmbunătăți interacțiunea cu cei **141.862 de utilizatori înregistrați în 2023**, Apa Nova București și-a continuat eforturile de asigurare a progresului digital, implementând tehnologii care permit o eficiență operațională crescută, optimizând procesele operaționale în toate domeniile de activitate:

Aplicația Client Info a primit actualizări periodice pe parcursul anului 2023. Aplicația, care reprezintă puntea între informațiile din baza de date clienți SAP și baza de date GIS, extrage automat numerele de telefon ale clienților direct afectați de intervențiile din teren și identifică, totodată, branșamentele critice pentru optimizarea activităților operaționale.

Aplicația Lucrări cu Săpătură, concepută pentru monitorizarea, centralizarea și raportarea lucrărilor de săpătură, a primit actualizări ale informațiilor și acțiuni de mentenanță.

Aplicația Optimizare Pompare și Tratare, Istoric și Management (O.P.T.I.M.) a primit, în cursul anului 2023, o serie de funcționalități noi, printre care un **tablou de alarme**, cu rol în monitorizarea semnalelor de tip „stare” și „alarmă”, precum și **un editor de reguli de export**, instrument dezvoltat pentru definirea de exporturi automate aferent datelor brute. Aceste funcționalități au permis optimizarea sistemului de alimentare cu apă potabilă și managementului.

Aplicația Salesforce, prin modulul Marketing Cloud, a adus îmbunătățiri vizibile în privința modulului de relaționare cu clienții, aducând îmbunătățiri textelor notificărilor de plată transmise prin SMS și e-mail.

Comparativ cu anul 2022, **numărul de clienți care au efectuat plăți online a crescut cu 18,21%**, iar valoarea sumelor achitate online cu 25,25%.



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



APA NOVA PENTRU UN VIITOR SUSTENABIL

În contextul unei incertitudini economice semnificative generate de inflație, Apa Nova a demonstrat un angajament ferm prin continuarea și intensificarea investițiilor în infrastructura de alimentare cu apă și canalizare, precum și în proiectele de energie regenerabilă, pentru a consolida independența energetică.

În anul 2023, **Apa Nova a alocat 279,6 milioane de lei pentru extinderea și modernizarea rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare**, proiecte avansate de tratare a apei potabile și a apelor uzate, implementarea de soluții de contorizare inteligentă, digitalizare, îmbunătățirea securității muncii, achiziționarea de echipamente și utilaje performante, creșterea productivității și optimizarea calității serviciilor oferite.

Printre proiectele implementate s-au numărat inițiative de eficiență energetică, precum montarea de panouri fotovoltaice în diverse sedii, inclusiv stațiile de pompare Nord, Sud, Grozăvești, stația de repompare Băneasa, stația de tratare Roșu, sediul Apa Nova - Vitan și stația de pompare apă industrială Pantelimon. Această inițiativă, tradusă printr-o **investiție de 7,7 milioane de euro și care va genera 10.547 MWh/an**, are scopul de a sprijini tranziția către energia verde, generând economii imediate prin reducerea costurilor de facturare, creșterea valorii locațiilor și scăderea costurilor de întreținere. În plus, aceste panouri fotovoltaice contribuie semnificativ la protejarea mediului, prin utilizarea energiei regenerabile și reducerea amprentei de carbon.



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



APA NOVA PENTRU COMUNITATE

În anul 2023, Apa Nova București a desfășurat o serie de inițiative strategice de comunicare, orientate spre creșterea gradului de conștientizare cu privire la activitățile sale operaționale și consolidarea respectului pentru mediul înconjurător.

EROII ORAȘULUI

Apa Nova București a continuat derularea campaniei de imagine „Eroii Orașului”, o inițiativă menită să ilustreze activitatea zilnică a companiei și impactul pozitiv pe care îl are asupra orașului și comunității locale.

Aceasta pune în prim-plan responsabilitatea vitală a angajaților Apa Nova București, aceea de a se asigura că toți locuitorii Capitalei beneficiază de servicii esențiale, la cele mai înalte standarde de calitate, indiferent de momentul zilei.

ORAȘUL TĂU, RESPONSABILITATEA NOASTRĂ

În calitate de partener strategic al Bucureștiului, Apa Nova București a intensificat informarea cetățenilor în timp real despre lucrările de modernizare și intervenție la rețeaua de apă potabilă, actualizând constant stadiul acestora pe site-ul Apa Nova București, www.apanovabucuresti.ro.

Apa Nova București a întreprins o serie de demersuri pentru a crește gradul de conștientizare în ceea ce privește importanța biodiversității. Compania a inițiat un parteneriat strategic cu Alexandru Stermin, profesor la Facultatea de Biologie și Geologie a Universității „Babeș-Bolyai” din Cluj-Napoca și a dezvoltat un videoclip informativ dedicat biodiversității de la stațiile de producție și captare a apei Arcuda și Crivina.

În urma acestui parteneriat, Apa Nova București a organizat, împreună cu platforma Educație Privată, olimpiada școlară „Natura dintre Ape”, un concurs online de educație ecologică, bazat pe cunoștințe despre biodiversitate, sustenabilitate și schimbări climatice, destinat elevilor din clasele a II-a – a VII-a din București și Ilfov.

ÎNSCRIE-TE LA U.T.C.B.

Apa Nova București a continuat să sprijine programele academice destinate tinerilor pasionați de domeniul hidrotehnicii din cadrul Facultății de Hidrotehnică București – U.T.C.B. În acest sens, compania a elaborat o serie extinsă de materiale informative referitoare la sesiunile de înscriere pentru admitere la facultate, master și colegiu.

AȘA ARATĂ UN OM CU UN JOB IMPORTANT

La Apa Nova, fiecare job e important: de la dispecer la inginer, de la automatist la șofer, de la instalator la tehnician. Pentru că împreună avem o misiune importantă: să furnizăm servicii esențiale pentru locuitorii Bucureștiului.



AȘA ARATĂ UN OM IMPORTANT

Într-un domeniu specializat precum cel al managementului resurselor de apă, recrutarea tinerilor reprezintă un proces dificil în contextul actual de pe piața muncii. Campania a prezentat oportunitatea perfectă de a poziționa compania drept un angajator corect, transparent, de elită, care oferă joburi ce au sens la nivel de comunitate, axate pe expertiză și care încurajează transferul de know-how între generații.

1 MINUTE JOBS

În continuarea campaniei „Importanții”, am lansat o mini-serie video al cărei scop a fost **familiarizarea publicului cu diversitatea joburilor oferite de Apa Nova București**, consolidând poziționarea companiei drept un angajator de elită. Prin poveștile autentice prezentate s-a urmărit crearea unei conexiuni solide între două generații de angajați, oferind susținere celor deja prezenți și un model de urmat pentru cei viitori.

NATURA DINTRE APE



PREMIILE GOPO, EDIȚIA A XVII-A

Printr-un parteneriat devenit deja tradiție, Apa Nova București continuă să sprijine industria cinematografică românească. La ediția din acest an a Galei Premiilor Gopo, unul dintre cei mai valoroși actori români, Mircea Andreescu, a fost onorat cu Premiul pentru Întreaga Carieră, oferit de Apa Nova.

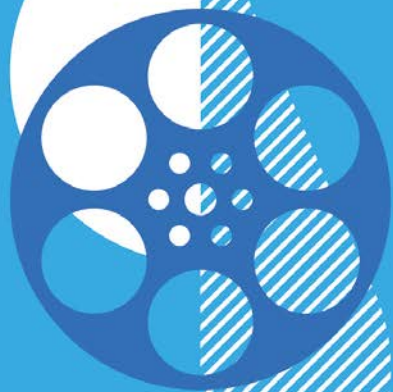
LES FILMS DE CANNES À BUCHAREST, EDIȚIA A XIV-A

În 2023, Apa Nova București a continuat să susțină festivalul „Les Films de Cannes à Bucharest”, unul dintre cele mai așteptate evenimente de către cinești și cinefili. Acest proiect oferă publicului din România șansa de a viziona cele mai noi producții de film internațional, prezentate sau premiate la cele mai prestigioase festivaluri de film din lume. **Peste 20.000 de spectatori** au participat la **mai mult de 56 de proiecții**, vizionând un total de 41 de lungmetraje, dintre care 30 în premieră națională și **12 producții românești**.





În această
seară curge
• cu premii!



ECOSISTEM PENTRU DEZVOLTARE

Într-o economie dinamică și competitivă, menținerea stabilității financiare și a unui avantaj strategic necesită planificare riguroasă, reziliență și adaptabilitate. În 2024, Apa Nova București își propune să atingă aceste obiective prin creșterea vânzărilor și continuarea investițiilor strategice.

Compania își va concentra eforturile pe extinderea și modernizarea rețelelor de apă și canalizare, optimizarea operațiunilor, îmbunătățirea calității serviciilor pentru clienți și implementarea de măsuri de protejare a mediului. Creșterea eficienței energetice va rămâne un obiectiv strategic major în anul următor. Astfel, Apa Nova își propune instalarea de panouri fotovoltaice și microhidrocentrale pentru a amplifica producția de energie regenerabilă, investind 9 milioane de lei în inițiative de protejare a mediului. Compania depune toate eforturile necesare pentru a demara proiectele de modernizare a infrastructurii. În 2024, vor fi alocați 28,7 milioane de lei pentru modernizarea rețelelor de apă potabilă și de canalizare și reabilitarea instalațiilor hidrotehnice. Echipa Apa Nova va asigura reabilitarea colectoarelor și va înlocui rețelele uzate pentru a asigura eficiența și fiabilitatea sistemului.

Un alt proiect de importanță majoră pentru București este **reabilitarea stațiilor de tratare și pompare**. Apa Nova va investi 36,4 milioane de lei pentru modernizarea stațiilor de producție a apei potabile și a stațiilor de pompare, inclusiv SEAU Glina, cu alocări de 11,4 milioane de lei pentru stația de descărcare hidrocurățitoare și 13,4 milioane de lei pentru asigurarea conformității Incineratorului de nămol și pentru SEAU Glina Faza 2.



APA NOVA

o companie **VEOLIA**



CONCLUZII

Într-un context global caracterizat de incertitudine și schimbări geopolitice, Apa Nova București a continuat să-și îndeplinească obligațiile contractuale și să dezvolte infrastructura de apă și canalizare pentru a asigura bucureștenilor servicii de calitate 24/7. Investițiile efectuate în 2023 au contribuit la gestionarea eficientă a resurselor, la sporirea eficienței, dar și la îmbunătățirea sustenabilității companiei.

În anul 2023, Apa Nova București a elaborat pentru prima oară un Raport de Sustenabilitate, aferent anului 2022, subliniind angajamentul său față de dezvoltarea durabilă și evidențiind evoluția înregistrată în domeniile cheie ale sustenabilității. Prin implementarea programului de eficientizare energetică și utilizarea surselor de energie verde, compania a redus costurile asociate energiei și a devenit mai independentă energetic. Investițiile în energie solară și îmbunătățirea eficienței energetice au condus la optimizarea performanței echipamentelor și proceselor.

În plus, Apa Nova București a asigurat operarea și mentenanța obiectivelor din lista Obligațiilor Suplimentare, iar semnarea Actului Adițional nr. 12 a consolidat angajamentul său față de gestionarea eficientă a resurselor și dezvoltarea infrastructurii de apă și canalizare.

În concluzie, Apa Nova București și-a menținut devotamentul față de comunitate și mediul înconjurător prin investiții constante în infrastructură și sustenabilitate. Prin eforturile sale, compania a demonstrat angajamentul său ferm în asigurarea unor servicii de înaltă calitate și în gestionarea eficientă a resurselor, contribuind astfel la bunăstarea și dezvoltarea durabilă a orașului și a regiunii.



APA NOVA

o companie **VEOLIA**





APA NOVA

o companie **VEOLIA**



Apa ta, responsabilitatea noastră

Apa Nova București

Str. Tunari, nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, et. 6-9

sector 2, București, România

www.apanovabucuresti.ro