



RAPORT DE SUSTENABILITATE

2022

APA NOVA BUCUREȘTI

Cuprins

MESAJUL DIRECTORULUI GENERAL	4
1 APA NOVA BUCUREȘTI - O COMPANIE VEOLIA	5
2 STRATEGIA DE SUSTENABILITATE	7
3 MATERIALITATE	11
3.1 Identificarea părților interesate	11
3.2 Identificarea temelor materiale	12
4 GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ	13
4.1 Etica în afaceri și conformitate	14
4.1.1 Combaterea corupției și prevenirea situațiilor de conflict de interese	15
4.1.2 Sistem intern de avertizare a faptelor de corupție	15
4.1.3 Relația cu furnizorii și subcontractanții	16
4.2 Managementul riscului	18
4.2.1 Riscurile asociate cu furnizorii și subcontractorii	19
4.2.2 Riscurile și oportunitățile generate de schimbările climatice	19
4.3 Inovare și digitalizare	20
5 ECHIPA APA NOVA BUCUREȘTI	22
5.1 Formare profesională și angajament	23
5.2 Evaluarea periodică a performanțelor	25
5.3 Politica de compensații și beneficii	25
5.4 Diversitate, egalitate de șanse și nediscriminare	26
5.5 Siguranța în muncă	27
5.5.1 Instruirea angajaților în domeniul Sănătății și Siguranței Ocupaționale	28
5.5.2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor	30
5.5.3 Pregătirea pentru situații de urgență	31

Cuprins

6 GRIJA FAȚĂ DE MEDIU	32
6.1 Managementul sustenabil al resurselor de apă	32
6.2 Calitatea apei potabile și a apei epurate	37
6.3 Biodiversitate	38
6.4 Consumul de energie și amprenta de carbon	39
6.5 Managementul deșeurilor	42
7 IMPLICAREA ÎN COMUNITATE	45
8 CLIENȚII APA NOVA BUCUREȘTI	49
8.1 Portofoliul de clienți și accesibilitatea la serviciul de apă și canalizare	49
8.2 Serviciile publice de alimentare cu apă potabilă și de canalizare din București	50
8.3 Rentabilitatea capitalului angajat	51
8.4 Programe de investiții în beneficiul cetățenilor	52
8.5 Satisfacția clientului	52
9 CONCLUZIILE RAPORTULUI	55
Anexa 1 Raport conform Articolului 8 din Regulamentul (UE) 2020/852 al Parlamentului European și al Consiliului („Regulamentul privind Taxonomia”)	57
10 GRI INDEX	63
Listă de abrevieri	66

Mesajul Directorului General

Transparența asupra celor mai importanți indicatori de performanță din domeniile mediu, social și guvernare este esențială pentru compania noastră, managementul durabilității fiind parte integrantă a fiecărui aspect al organizației noastre, de la inovare, strategie de afaceri, operațiuni și până la satisfacția clienților. De altfel, îmbunătățirea amprentei de mediu a companiei și a clienților noștri reprezintă un pilon central al activității și al modelului nostru de business.

De-a lungul istoriei sale de 170 de ani, Grupul Veolia din care compania noastră face parte, a integrat profund în credințele și valorile sale ideea că progresul nu poate fi atins în mod izolat, ci doar prin abordarea aspectelor economice, sociale și de mediu ca un întreg indivizibil, fiind un pionier încă de la înființare și promovând accesul universal la apă potabilă, ca un element esențial al sănătății publice.

Această credință a condus la definirea Scopului nostru - Rațiunea de a fi, sub motto-ul „**O companie este prosperă pentru că este utilă și nu invers**”. Prin asumarea unui angajament ferm față de Obiectivele de Dezvoltare Durabilă stabilite de Organizația Națiunilor Unite (ONU), Scopul nostru oferă o direcție clară pentru menținerea unei traiectorii pe termen lung, fiind echivalent cu o abordare a progresului, pe care o împărtășim cu toți angajații noștri și părțile interesate.

Cu ambiția de a contribui la progresul umanității pentru un viitor mai durabil pentru toți și pentru a deveni un model în transformarea ecologică, compania noastră identifică și dezvoltă soluții acolo unde este nevoie, simplifică, eficientizează și digitalizează activitățile tradiționale.

Strategia noastră către zero emisii nete este constant revizuită și adaptată contextului crizei climatice globale. Aceasta rămâne prioritate absolută pentru noi, chiar și în condițiile în care incertitudinea a devenit cuvântul-cheie la nivel mondial, afectând multiple domenii ale vieții sociale și economice, iar contextul geopolitic a determinat noi schimbări în ceea ce privește dinamica pieței, fluctuația prețurilor la energie și mărfuri, modele de business sau cadrul legislativ.

În 2022, am continuat să ne îmbunătățim performanța și transparența în ceea ce privește gestionarea efectelor schimbărilor climatice, progresând semnificativ în ceea ce privește integrarea sustenabilității în toate aspectele business-ului de-a lungul întregului lanț de parteneri. Bazându-ne pe un set de indicatori multidimensionali pentru a măsura performanța, luăm în considerare cinci factori la fel de importanți: acționarii, angajații, clienții, planeta și societatea, cărora le aplicăm aceleași standarde de excelență.

Într-un efort continuu de a susține dezvoltarea durabilă, Apa Nova, o companie Veolia, are planificate pentru anul 2023 investiții în protecția mediului în valoare de aproximativ 36 milioane de lei, cu focus pe dezvoltarea producției de energie regenerabilă.

Prin urmare, raportul nostru de sustenabilitate este o evaluare onestă a progreselor și a provocărilor cu care ne confruntăm în ceea ce privește atingerea indicatorilor de performanță aferenți, cuprinzând informații importante privind eforturile de a reduce impactul asupra mediului, de a optimiza securitatea sanitară și financiară a angajaților și de a sprijini comunitățile noastre.

MĂDĂLIN MIHAILOVICI

Director General Apa Nova București

1. Apa Nova București - o companie Veolia

Scurt istoric

Apa Nova București este una dintre cele mai importante companii din România care oferă servicii de alimentare cu apă și de canalizare în București și în zonele limitrofe. Compania face parte din Grupul Veolia, lider mondial în domeniul gestionării resurselor de apă și al protecției mediului, ceea ce garantează nivelul ridicat de expertiză și experiență acumulată de-a lungul anilor.

În urma câștigării licitației internaționale lansate de Municipiul București, Veolia împreună cu Consiliul Municipiului București au înființat operatorul privat ce urma să presteze serviciile concesionate. Conform contractului de acționariat, Veolia deține 73,69% din acțiunile Apa Nova București, o societate pe acțiuni cu sediul în București, Sectorul 2, strada Tunari nr. 60A.

În anul 2000, Apa Nova București a devenit concesionarul serviciilor de alimentare cu apă și canalizare al Municipiului București, pentru 25 de ani, după o licitație internațională desfășurată cu asistența Grupului Băncii Mondiale. Criteriul de selecție a fost tariful mediu cel mai scăzut propus pentru toată durata Concesiunii. Scopul principal al concesiunii este de a atinge și menține, treptat, cele 23 de Nivele de Servicii (NS) - tehnice și comerciale. Aceste NS sunt folosite pentru a măsura performanța sistemului și serviciilor oferite utilizatorilor și reprezintă un instrument obiectiv pentru evaluarea activităților Apa Nova București. În cazul în care Nivelele de Servicii nu sunt respectate, se pot aplica penalități, dacă măsurile corective nu produc efectul scontat. Contractul de Concesiune este axat pe rezultate, lăsând la alegerea Apa Nova București metodele și mijloacele pentru atingerea indicatorilor de performanță respectiv, Nivelele de Servicii. Prin urmare, compania are responsabilitatea de a mobiliza resursele necesare, inclusiv cele investiționale, pentru a îndeplini obligațiile asumate prin contract.

În plus, compania trebuie să respecte reglementările și standardele în vigoare, inclusiv cele impuse de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC). Apa Nova București desfășoară activitatea de furnizare servicii de alimentare cu apă și de canalizare în baza licenței clasa 1 nr. 4223/17.04.2018, emisă prin Ordinul Președintelui ANRSC nr. 170/17.04.2018, în anul 2023, urmând a solicita o nouă licență.

De-a lungul celor 22 de ani de la intrarea în vigoare, Contractul de Concesiune a fost adaptat evoluției nevoilor orașului și ale cetățenilor în ceea ce privește serviciile de alimentare cu apă și de canalizare prin încheierea de Acte Adiționale între cele două părți implicate, respectiv Municipiul București și Apa Nova București.

Prelungirea contractului pentru încă 12 ani, prin Actul Adițional nr. 11, reprezintă un pas important spre dezvoltarea durabilă a orașului și spre o infrastructură sustenabilă, oferind un angajament financiar în valoare de 367,9 milioane de euro. În cadrul acestui angajament, se prevede implementarea unui **program de investiții strategice** în valoare de **230,9 milioane de euro** în următorii 11 ani, alături de cheltuieli suplimentare în valoare de **137 milioane de euro** direcționate către infrastructura de apă și canalizare, menținându-se faptul că tarifele actuale sunt printre cele mai mici din România (locul 43 din 45 în topul tarifelor principalilor operatori din România).

Afilieri

- Asociația Română a Apei
- Camera Franceză de Comerț și Industrie în România
- Comitetul Național Român al Marilor Baraje
- Patronatul Serviciilor Publice
- Asociația de Acreditare din România (RENAR)
- Uniunea Națională a Transportatorilor Rutieri din România (UNTRR)
- Asociația Parteneriat pentru Proiecte și Fonduri Europene
- Revista Hidrotehnică
- Colegiul Consilierilor Juridici București

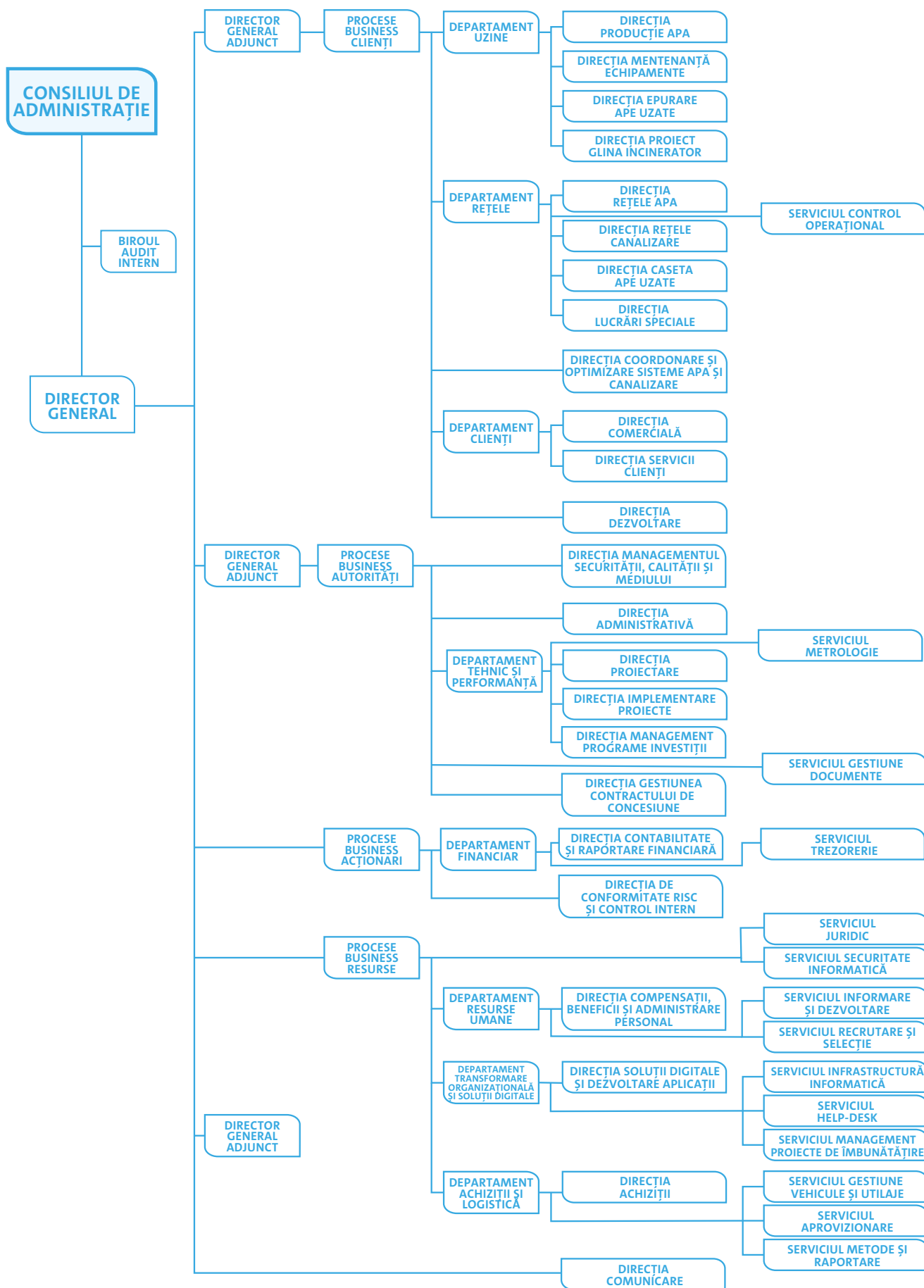
Serviciile Apa Nova București

Apa Nova București dispune de capacitatea de preluare apă brută, tratare și distribuție apă potabilă, colectare și epurare apă uzată. Apa Nova București deține 13 contracte, încheiate cu localități limitrofe, pentru vânzare apă potabilă și/sau preluare ape uzate (Voluntari, Chitila, Otopeni, Dobroești, Pantelimon, Glina, Cernica, Chiajna, Popești-Leordeni, Bragadiru, Domnești, Dragomirești-Vale, Mogoșoaia).

Serviciile oferite de Apa Nova București sunt:

- producție și furnizare apă potabilă;
- furnizare apă industrială;
- canalizare ape uzate și meteorice;
- epurare ape uzate;
- mentenanță rețea;
- asistență și suport clienți;
- monitorizare calitate apă potabilă din rețea.

Organigrama



2. Strategia de sustenabilitate

Veolia are o abordare centrată pe îndeplinirea așteptărilor societății, fiind conștientă de rolul important pe care îl joacă.

„O întreprindere are succes pentru că este utilă și nu invers”, Antoine Frerot, Veolia Chairman & CEO

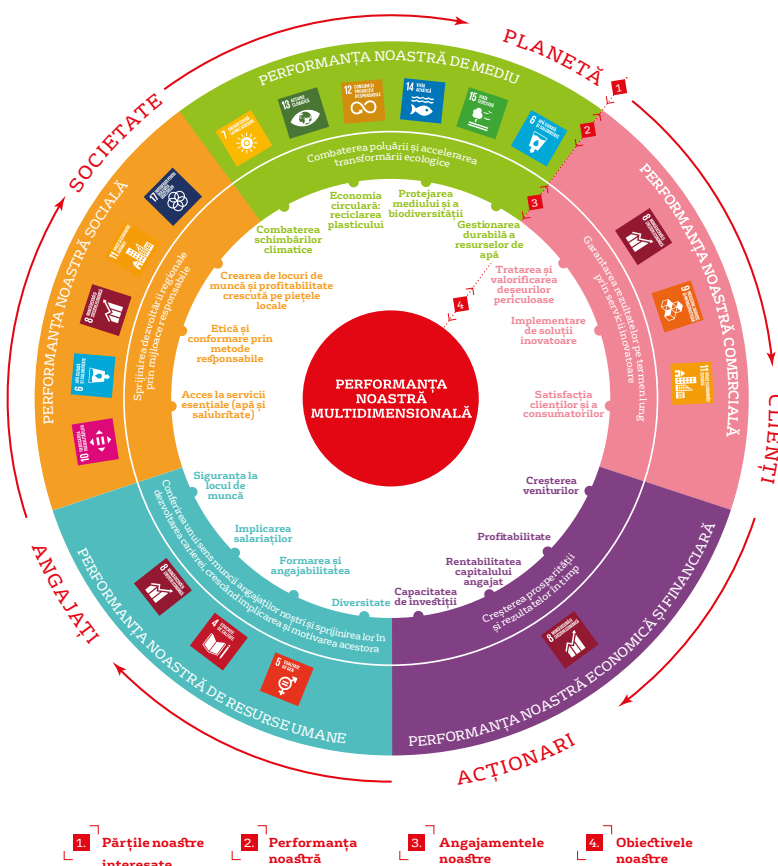
Ca urmare, Veolia a stabilit un scop fundamental, definit prin contribuția la progresul uman și dezvoltarea durabilă, cu o aliniere clară la obiectivele de dezvoltare durabilă (ODD) ale ONU. Agenda 2030 reprezintă o inițiativă globală care cuprinde 17 ODD și un plan de acțiune pe termen de 15 ani pentru a eradică sărăcia extremă, a combate inegalitățile și in justiția și a proteja planeta până în anul 2030.

Scopul - Rațiunea de a fi - reflectă angajamentul ferm al companiei ce a fost dezvoltat printr-un proces intens de colaborare, implicând organisme de conducere, experți externi, angajați, clienți și alte părți interesate. **Scopul** Veolia nu este doar o declarație de intenție, ci o busolă care îi ghidează pe toți angajații și părțile interesate, asigurând un viitor mai bun și mai durabil pentru toți. Implementarea sa este realizată prin programul strategic

Impact 2023, prin care se urmărește ca Veolia să devină o companie etalon în domeniul transformării ecologice, prin abordarea multidimensională a performanței.

Manifestul Grupului afirmă că schimbările climatice, epuizarea resurselor naturale, colapsul biodiversității și poluarea la scară largă reprezintă o urgență ecologică care necesită o acțiune imediată și hotărâtă. Este esențială adoptarea de metode noi și durabile pentru a proteja planeta.

Scopul Veolia include **5 angajamente** luate în concordanță cu ODD-urile ONU și reprezintă dimensiunile în funcție de care trebuie evaluată performanța Veolia: de mediu, resurse umane, comercială, economică și financiară și performanța socială. Urmărind strategia **Impact 2023**, Grupul Veolia a definit 19 indicatori de performanță pentru a măsura progresul către cele 18 obiective stabilite pentru 2023. Acești indicatori sunt auditați periodic de către organizații independente și sunt luați în considerare în calculul remunerației variabile a top managementului Grupului.



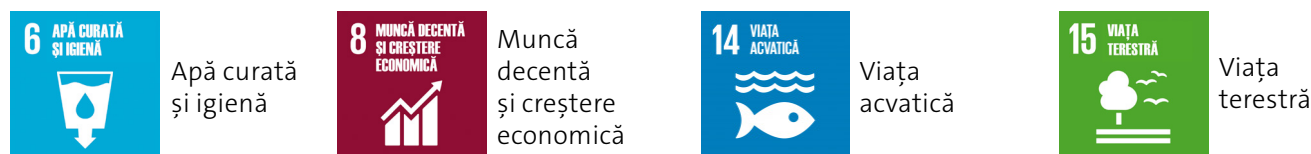
Veolia joacă un rol în toate cele 17 ODD-uri la diferite niveluri și are un impact direct asupra a 13 dintre ele.



Pentru asumarea PURPOSE – Rațiunea de a fi – Scopul Veolia, la nivelul României, a fost trimisă o scrisoare din partea domnului Jorj-Mădălin Mihailovici către toți angajații Veolia România prin care a fost introdus formal Scopul Veolia și a fost stabilită poziționarea și direcția companiei pentru un viitor mai bun și mai sustenabil. Noua misiune a companiei este „regenerarea planetei” prin intermediul serviciilor de mediu, iar ca urmare a asumării și comunicării acesteia s-au pus în mișcare diverse acțiuni pentru informarea și stabilirea unei colaborări durabile cu toți stakeholderii interni și externi prin informarea

furnizorilor și a tuturor partenerilor. De asemenea, prin intermediul acestei scrisori au fost asumate sesiuni de formare a angajaților cu privire la Scopul Veolia, la valorile corporatiste și standardele companiei.

Apa Nova București, ca parte integrantă a Grupului Veolia, contribuie activ la îndeplinirea SCOPULUI, cu impact direct asupra a **4 obiective de dezvoltare durabilă**. Apa Nova București oferă soluții menite să asigure accesul tuturor la serviciile esențiale, reducând amprenta ecologică a activităților companiei și a clienților săi.



Pentru a asigura implementarea abordării performanței multidimensionale, Apa Nova București și-a stabilit **propriile obiective și ținte**.

Strategia Impact 2023 - Apa Nova București

Dimensiune	ODD asociate	Obiectiv Apa Nova București	Indicator de performanță	Țintă 2023
Performanța de mediu	ODD 14, 15, 6	Protejarea mediului și a biodiversității	Rata de progres a planurilor de acțiune pentru ameliorarea impactului asupra mediului și biodiversității în siturile sensibile	75%
		Gestionarea durabilă a resurselor de apă	Randamentul rețelelor de apă potabilă	>77,5%
	Angajamentul Apa Nova București În fața provocărilor ecologice și climatice, alături de consecințele sociale ale acestora, Scopul (Purpose) Apa Nova București este de a contribui la progresul uman și de a realiza un viitor mai bun și mai sustenabil pentru toate părțile interesate. Prin pricepere și competență, Apa Nova București și-a stabilit obiectivul de a deveni o companie etalon în transformarea ecologică.			
Performanța de resurse umane	ODD 8	Siguranța la locul de muncă	Rata de frecvență a accidentelor în rândul angajaților Apa Nova București	1,24
	Angajamentul Apa Nova București Apa Nova București este o comunitate de lucru în care, pe lângă un venit și respectul pentru sănătate și siguranță, fiecare angajat găsește o semnificație și un scop în tot ceea ce face. Apa Nova București garantează tuturor angajaților respectarea bunăstării lor și angajamentul pentru promovarea acțiunii colective și împlinirii personale.			
Performanța comercială	ODD 8	Satisfacția clienților și a consumatorilor	Rata de satisfacție a clienților calculată folosind metodologia NPS (Net Promoter Score)/NSS (Net Satisfaction Score)	>30
	Angajamentul Apa Nova București Apa Nova București este o companie de servicii care își asumă angajamente pe termen lung, atât în sectorul public, cât și privat. Compania garantează rezultate pe termen lung pentru clienți, prin calitatea serviciilor și capacitatea de inovație.			
Performanța economică și financiară	ODD 8	Rentabilitatea capitalului angajat (ROCE)	ROCE	11%
	Angajamentul Apa Nova București Succesul Apa Nova București se întemeiază pe utilitatea sa pentru toți factorii de interes. Menținerea unei performanțe economice și financiare ridicate este garanția că Apa Nova București va continua să investească în viitor, pe termen lung.			
Performanța socială	ODD 8	Etică și conformitate	Procentul răspunsurilor pozitive la întrebarea: „Valorile și principiile etice ale Veolia sunt aplicate în entitatea mea?” în sondajul anual privind angajamentul echipei	80%
	Angajamentul Apa Nova București Etică și conformitate prin metode responsabile.			

Misiunea în transformarea ecologică poate fi îndeplinită cu succes prin implicarea și performanța angajaților, măsurate prin indicatori care vizează:

- creșterea siguranței la locul de muncă, prin menținerea și îmbunătățirea ratei de frecvență a accidentelor;
- angajamentul salariaților (măsurat prin intermediul unui sondaj independent de opinie);
- diversitatea (măsurată prin procentul de femei în top managementul companiei);
- instruirea continuă și dezvoltarea angajabilității salariaților (măsurate prin numărul mediu de ore de formare/an/angajat).

Pe lângă obiectivele strategice mai sus prezentate, care fac parte din strategia de sustenabilitate a Apa Nova București, există și obiective punctuale la nivel de departament, precum obiective specifice asumate în Planul de Management de Mediu, Planul de gestiune a deșeurilor sau inițiativele Veolia România pentru inovare și digitalizare, despre care se regăsesc informații în capitolele ce urmează.

3. Materialitate

Apa Nova București oferă servicii de alimentare cu apă și canalizare în zona Municipiului București. Astfel, Apa Nova București este interesată să înțeleagă provocările și preocupările stakeholderilor săi (părților interesate) în legătură cu aspecte de sustenabilitate relevante.

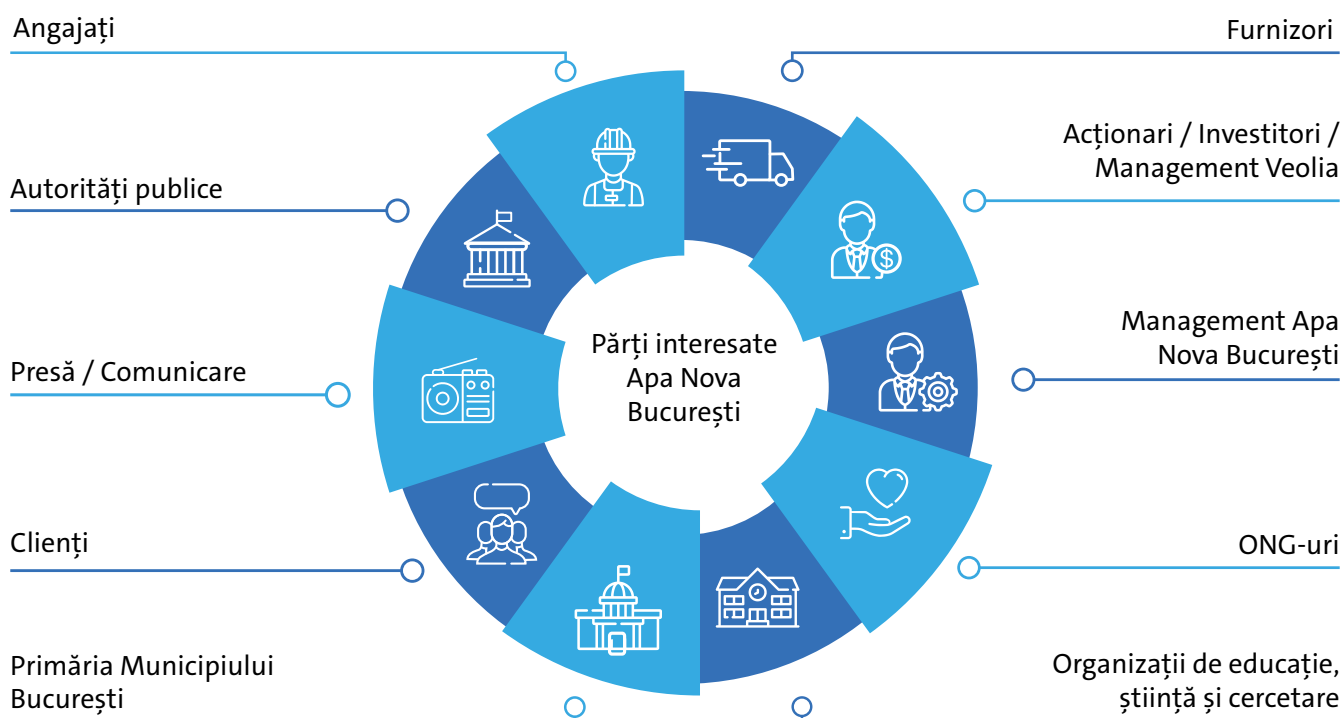
3.1 Identificarea părților interesate

Apa Nova București joacă un rol esențial în mediul în care activează și se angajează să respecte și să integreze în strategia sa aspecte de sustenabilitate importante pentru stakeholderii săi. Participarea activă la construirea unei societăți angajate în favoarea dezvoltării durabile implică pentru Apa Nova București dialogul cu diferite părți interesate, în special cu locuitorii din zonele sale de intervenție, autoritățile, ONG-urile sau alți reprezentanți ai societății civile.

Identificarea și prioritizarea părților interesate au fost realizate în cadrul unei consultări interne în care au fost implicați reprezentanți din conducerea Apa Nova București și în urma căreia a fost elaborată o listă a stakeholderilor relevanți, ținând cont de toate grupurile

cu care compania interacționează sau ale căror interese sunt afectate de aceasta.

Rezultatul acestor consultări sunt reflectate în prezentul raport, în graficul de mai jos, care include următoarele categorii de părți interesate: Acționari/ Investitori/Management Veolia, Management Apa Nova București, Presă/Comunicare, Angajați, Clienți, Primăria Municipiului București, Autorități publice, Furnizori, ONG-uri, Organizații de educație, știință și cercetare. Clienții (agenți economici, instituții publice, asociații de proprietari, clienți industriali și gospodării individuale) sunt o categorie atent analizată de către Apa Nova București, în vederea dezvoltării unor acțiuni adaptate nevoilor acestora și a unui dialog eficient.



3.2 Identificarea temelor materiale

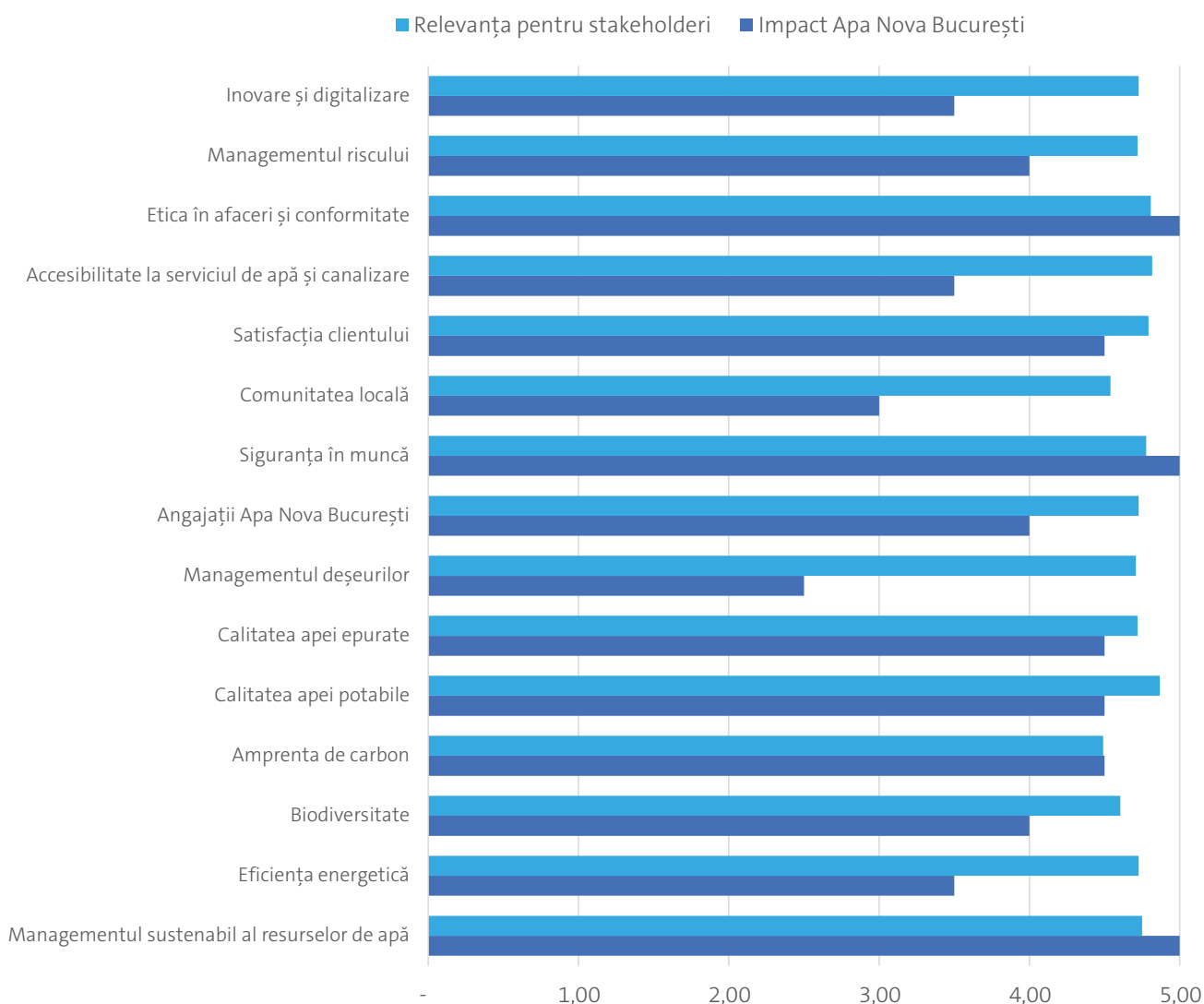
Analiza de materialitate presupune identificarea și prioritizarea celor mai relevante aspecte care reflectă impactul economic, de mediu și social, luând în considerare modul în care părțile interesate apreciază fiecare aspect.

Având la bază cele mai bune practici din industrie, standardul internațional GRI, și, ținând cont de analiza riscurilor Veolia, de politicile și procedurile aplicate, precum și țintele stabilite la nivel de Grup, a fost pregătită pentru consultare o listă cu 15 teme materiale potențiale.

Pentru a determina subiectele materiale a avut loc un proces de consultare prin care fiecare temă a fost evaluată de categoriile de părți interesate, interne și externe.

A fost creat un chestionar online pentru a evalua relevanța temelor alese pentru stakeholderii Apa Nova București, dar și pentru a măsura nivelul de informare al acestora referitor la inițiativele de sustenabilitate existente sau pentru a identifica sugestii de îmbunătățire pentru viitor. În plus, a fost organizată o întâlnire cu reprezentanți ai conducerii Apa Nova București pentru a evalua perspectiva lor asupra impactului pe care compania îl are, în raport cu temele selectate.

În urma consultării stakeholderilor, toate temele identificate au fost considerate materiale și sunt detaliate mai departe, în conținutul raportului.



Pe baza rezultatelor consultării cu părțile interesate, Apa Nova București dezvoltă o abordare colaborativă și transparentă în ceea ce privește activitățile sale de sustenabilitate. Această abordare contribuie la consolidarea încrederii și a respectului în rândul stakeholderilor și aduce beneficii pe termen lung tuturor părților implicate.

4. Guvernarea corporativă

Apa Nova București acționează după principii și valori globale și recunoaște importanța unei guvernări corporative solide și transparente în asigurarea succesului pe termen lung. Ca parte a Grupului Veolia, Apa Nova București consideră că onestitatea, integritatea și corectitudinea sunt valori esențiale care trebuie să se reflecte în toate activitățile companiei. Așadar, un set de principii, politici și practici reglementează modul în care organizația este condusă în beneficiul acționarilor, dar și al altor părți interesate, cum ar fi angajații, clienții, furnizorii și comunitatea.

Acest capitol cuprinde detalii despre modul în care Apa Nova București organizează și administrează activitățile pentru a se conforma celor mai bune practici de guvernare corporativă, inclusiv managementul riscurilor, precum și etica și conformitatea.

Mecanismele de conducere din Apa Nova București sunt formate din Adunarea Generală a Acționarilor, Consiliul de Administrație și Directorul General. Conform art. 11.1 din Actul Constitutiv al societății, Adunarea Generală a Acționarilor „este organismul suprem al Societății, care hotărăște, în ultimă instanță, asupra chestiunilor privind activitatea și politica financiară și comercială ale Societății”. Consiliul de Administrație este cel care „are autoritatea deplină de a conduce și administra Societatea, cu excepția atribuțiilor care sunt rezervate AGA prin lege și prin prezentul Act Constitutiv” (art. 12.2. din Actul Constitutiv al societății). Directorul General, numit de Consiliul de Administrație, este „răspunzător de conducerea curentă a Societății și de acele alte îndatoriri ce îi vor fi delegate de către Consiliu la un moment dat” (art. 12.5. din Actul Constitutiv al societății).

Consiliul de Administrație Apa Nova București

Consiliul de Administrație Apa Nova București este un element cheie al guvernării corporative și este format din 7 membri care sunt numiți la propunerea acționarului majoritar (5) și la propunerea Municipiului București (2). Nu există o procedură de selecție prevăzută în Actul Constitutiv, însă numirea administratorilor, la propunerea acționarului majoritar, trebuie să respecte procedurile aplicate la nivelul Grupului Veolia.

Consiliul de Administrație este condus de un Președinte, care poate avea și atribuții executive, însă, până în prezent, Președintele Consiliului de Administrație nu a fost Administrator Executiv.

Rolul Consiliului în guvernarea corporativă

Rolul Consiliului în guvernarea corporativă este crucial pentru asigurarea unei bune gestionări a afacerilor societății. În conformitate cu articolul 12.2. din Actul Constitutiv al societății, Consiliul are responsabilitatea de a stabili și de a menține politici și strategii pentru personal, bunurile și afacerile societății. Acesta are puterea de a aproba angajarea și concedierea directorilor, de a aproba termenii și condițiile contractelor lor de muncă, salariile și primele acestora, precum și orice modificări substanțiale ale acestora. Consiliul trebuie să respecte și să îndeplinească hotărârile Adunării Generale a Acționarilor și să exercite atribuțiile delegate de aceasta. În plus, Consiliul are responsabilitatea de a lua decizii cu privire la înființarea, desființarea sau modificarea sediilor secundare ale societății. Principiile cheie de conducere pentru Consiliul de Administrație includ transparența, responsabilitatea, integritatea, echitatea și respectul pentru drepturile acționarilor. Prin urmare, este important ca membrii Consiliului să fie bine informați și să acționeze în interesul societății și al acționarilor, fiind responsabili de stabilirea principalelor politici comerciale, financiare și de preț, taxe și tarife și strategii de afaceri.

4.1 Etica în afaceri și conformitate

Etica și Conformitatea sunt valori nenegociabile și, în același timp, subiecte de importanță strategică. Angajamentul conducerii este unul ferm, în sensul respectării principiilor de etică și conformitate, și al susținerii necondiționate a sistemului de management anti-mită și al tuturor mecanismelor de prevenire a corupției. Angajamentele Apa Nova București se bazează pe:

- Codul de conduită anticorupție (“Codul”);
- Politica anticorupție și antifraudă;
- Clauzele privind prevenirea corupției;
- Principiile fundamentale ale relației cu furnizorii.

Codul de conduită anticorupție este disponibil ca anexă la Regulamentul intern și descrie principiile și actele care vizează respectarea angajamentului Grupului de a interzice, fără nicio rezervă, orice formă de corupție și comportamente asimilate sau echivalente și de a respecta reglementările și cele mai bune practici în acest domeniu. Acest Cod este parte integrantă din politicile și procedurile interne existente ale Grupului, iar prevederile lui se aplică tuturor directorilor și angajaților și, în general, oricărei persoane care poate angaja sau reprezenta Grupul, indiferent de mediul sau țara în care își desfășoară activitatea.

Grupul își asumă responsabilitatea de a oferi instruire și resurse relevante pentru a asigura aplicarea corectă a prevederilor Codului. Fiecare angajat poate solicita o astfel de instruire, iar superiorii ierarhici și funcționarii au obligația de a se asigura că toți subordonații lor au participat la aceste cursuri ce sunt adaptate la nevoile lor specifice.

Cu scopul de a pune în aplicare valorile și regulile sale de conduită, Grupul a implementat o structură dedicată de proceduri interne. În cadrul Apa Nova București există un Comitet de Etică și un ofițer de conformitate anticorupție desemnat, având rolul de a se asigura că valorile fundamentale stabilite în Ghidul de etică sunt aplicate corespunzător și sunt respectate atât de angajații Grupului, cât și de colaboratorii săi.

Comitetul de Etică este guvernat de un regulament intern și este compus din membri independenți selectați de către comitetul executiv care trebuie să respecte cu strictețe obligația de independență și confidențialitate. În plus, Comitetul de Etică are obligația de a raporta orice comportament care contravine valorilor și regulilor, având acces la documente utile și drept de audit asupra oricărui membru al Grupului, auditorilor săi sau orice terță parte.

Structura de Audit Intern oferă sprijin Comitetului de Etică în aplicarea Ghidului de etică în toate aspectele relevante, iar o rețea de corespondenți participă local la punerea în aplicare a politicii de etică a Grupului. Așadar, orice director sau angajat poate solicita ajutorul superiorului ierarhic, responsabilului de conformitate sau Comitetului de Etică pentru a înțelege și a respecta obligațiile stipulate de Cod. În plus, Grupul se angajează să mențină confidențialitatea tuturor solicitărilor și să ofere ajutorul necesar în funcție de situație.

Începând cu anul 2020, Apa Nova București deține certificarea ISO 37001 - Sistemul de management anti-mită. Acesta este standardul internațional care oferă recomandările și cerințele pentru stabilirea, implementarea, menținerea, revizuirea și îmbunătățirea unui sistem de management anti-mită (ABMS) atât pentru activitățile companiei, cât și pe întregul lanț de aprovizionare.

ISO 37001 conține o serie de măsuri pe care organizațiile le pot lua pentru a preveni faptele de corupție, inclusiv implementarea unei politici anti-mită, numirea unei persoane sau echipe responsabile cu supravegherea ABMS, efectuarea de evaluări de risc, oferirea de instruiri anti-mită angajaților și efectuarea unor verificări ale tranzacțiilor și a partenerilor de afaceri. Standardul prevede ca organizațiile să implementeze instrumente de control și proceduri pentru operațiunile financiare și comerciale pentru a preveni și detecta mita. Prin implementarea ISO 37001, organizațiile demonstrează angajamentul față de practici de afaceri etice ce pot reduce riscul de prejudicii legale și de reputație asociate cu corupția și mita.

În luna octombrie 2022, a avut loc al II-lea audit de supraveghere privind menținerea certificării ISO 37001. La auditul extern, realizat de auditorii de la Bureau Veritas, nu s-au constatat neconformități și nu au fost formulate recomandări.

Echipa de auditori a consemnat următoarele puncte tari:

- implicarea și susținerea Top Managementului;
- intensă și eficientă activitate de comunicare și formare a angajaților pe teme de conformitate;
- politicile și procedurile au un nivel de calitate ridicat;
- responsabilii funcției de conformitate au un nivel de pregătire și experiență ridicat;
- sistemul de avertizare a încălcărilor regulilor de conformitate este funcțional, eficient și de calitate;
- instrumentele utilizate în procesul de Due Diligence sunt performante.

4.1.1 Combaterea corupției și prevenirea situațiilor de conflict de interes

Zero cazuri de corupție este un obiectiv important pentru Apa Nova București, iar pentru atingerea acestuia se desfășoară periodic acțiuni de conștientizare, comunicare și training. În acest sens, au fost comunicate politicile anticorupție către 1.964 angajați, reprezentând 100% din salariați, toți fiind instruiți pe acest subiect. De asemenea, toți cei 11 membri ai managementului superior au fost informați și instruiți cu privire la politicile anticorupție.

Comunicare și instruire privind politicile anticorupție

Categorie	Comunicare politici anticorupție		Instruire politici anticorupție	
	Număr angajați instruiți	Procent angajați instruiți	Număr angajați instruiți	Procent angajați instruiți
Angajați	1.964	100%	1.964	100%
Management superior	11	100%	11	100%

Pentru prevenirea corupției și a conflictelor de interes în relațiile cu furnizorii sunt adoptate practici comerciale etice și loiale, recunoscute la nivel global, furnizorii fiind selectați doar după o verificare riguroasă a antecedentelor. Toți partenerii de afaceri iau la cunoștință politicile anticorupție prin intermediul unui pachet de clauze anticorupție și GDPR anexat tuturor contractelor încheiate.

Protecția datelor cu caracter personal este unul dintre pilonii principali ai indicatorului de performanță în materie de etică și conformitate, fiind impuse condiții stricte operatorilor de date atunci când prelucrează date cu caracter personal. Angajamentul companiei față de persoanele vizate și societate este de a crea un mediu transparent, echilibrat, responsabil și respectuos în prelucrarea datelor cu caracter personal, păstrând astfel încrederea clienților și angajaților și contribuind la atingerea altor indicatori de performanță.

Prevenirea corupției și a conflictelor de interes se urmăresc printr-o serie de angajamente luate la nivel de grup și de companie ce includ:

- implementarea de proceduri și măsuri rezonabile prevăzute prin legislație pentru prevenirea și împiedicarea corupției;
- adoptarea practicilor comerciale licite și loiale (metode și mijloace recunoscute ca fiind conforme cu bunele practici ale profesiei, cu respectarea legalității);
- selecția furnizorilor și a subcontractanților după efectuarea unei verificări amănunțite privind antecedentele;
- urmărirea adoptării principiilor anticorupție.

Anual, în cadrul Apa Nova București, se desfășoară **Campania de identificare a potențialelor conflicte de interes**. Toți angajații cu poziții cheie care au echipe în subordine și au putere de decizie în activitatea zilnică, participă la această campanie prin care declară dacă au interes în cadrul altor companii (dacă sunt acționari sau dețin alte poziții importante) atât în mod direct, cât și indirect, prin intermediul membrilor de familie. De asemenea, cu această ocazie sunt identificate și pozițiile de PEP (persoana expusă public) și apartenența la asociații profesionale atât în interes personal, cât și al unor membri de familie.

La finalul campaniei, managementul superior este informat despre potențialele conflicte de interes identificate. Acestea sunt apoi rezolvate în funcție de recomandările și deciziile managementului superior.

Pe parcursul anului 2022, a fost înregistrat **1 incident** ce ține de sfera conflictului de interes. Acest incident a fost adresat prin diverse măsuri de evitare a conflictului de interes și a condus la excluderea unui partener de afaceri din portofoliul de colaboratori.

4.1.2 Sistem intern de avertizare a faptelor de corupție

Sistemul intern de avertizare a faptelor de corupție, pentru a asigura transparența în mediul de afaceri, este destinat recunoașterii semnalelor emise de către angajați cu privire la existența unor fapte sau situații contrare Codului de conduită al societății și este integrat în sistemul intern de alertare al Grupului, fiind accesibil, în egală măsură, și terților.

Atunci când consideră că informarea ierarhică nu este recomandată, angajații care suspectează încălcări ale regulilor de conduită pot folosi **Platforma de etică Veolia** pentru a face o sesizare către Comitetul de etică, în conformitate cu legislația în vigoare. În cazul alertelor care se încadrează în domeniul conformității (corupție, trafic de influență, practici anti-concurențiale, încălcări ale legislației privind mediul înconjurător, spălare de bani, finanțare a terorismului sau încălcări ale legislației privind drepturile omului), Comitetul de etică transmite sesizările către Departamentul de conformitate al Grupului. După prelucrarea cazului, Departamentul de conformitate notifică închiderea cazului.

Comitetul de etică se ocupă și de gestionarea altor alerte, fie direct sau prin intermediul rapoartelor detaliate de la delegații săi la nivel de țară. Atât Comitetul de etică, cât și Veolia în ansamblu, garantează confidențialitatea deplină în ceea ce privește informațiile furnizate

despre colaboratori, persoanele implicate și acțiunile reclamate în cadrul unei alerte. Astfel, este asigurat faptul că nicio persoană care a făcut acest tip de alertă nu va fi discriminată sub nicio formă, inclusiv prin acte de hărțuire sau alte forme de represalii ca urmare a sesizărilor.

În vederea alinierii la un obiectiv impus de Grupul Veolia, au fost derulate analize în cadrul companiei pentru a se asigura respectarea principiilor de etică și conformitate.

Acest **indicator de performanță** este asociat unui obiectiv strategic Apa Nova București și evaluează măsura în care un angajat este conștient că lucrează într-un mediu etic (cunoaște și aplică valorile și principiile etice, este permanent instruit despre acestea, iar conducerea entității transmite angajaților importanța acestora). A fost elaborat un ghid de utilizare privind procedura de alertare pe subiecte de etică pentru angajații Veolia.

Strategia Impact 2023 - Rezultate Performanță socială 2022

Dimensiune	ODD asociat	Obiectiv Apa Nova București	Indicator de performanță	Țintă 2022	Rezultat 2022	Țintă 2023
Performanța socială	ODD 8	Etică și conformitate	Procentul răspunsurilor pozitive la întrebarea: „Valorile și principiile etice ale Veolia sunt aplicate în entitatea mea?” în sondajul anual privind angajamentul	95% răspunsuri pozitive	97% răspunsuri pozitive	80% răspunsuri pozitive

4.1.3 Relația cu furnizorii și subcontractanții

Apa Nova București își selectează și evaluează furnizorii având în vedere și modul în care aceștia aleg să respecte principiile fundamentale enunțate de Veolia. Acestea sunt menționate în documentul “Principiile noastre fundamentale ale relației cu furnizorii”, publicat pe site-ul Veolia.ro, și comunicat furnizorilor prin comenzile de aprovizionare, și includ aderarea la standardele Grupului de-a lungul întregului lanț de aprovizionare, respectarea legislației în vigoare și luarea în considerare a recomandărilor și a planurilor de acțiune corective, atunci când este necesar.

Apa Nova București respectă cu strictețe regulile stabilite de Grup, iar prin procedurile implementate și clauzele contractuale, își rezervă dreptul de a evalua și audita furnizorii în mod regulat și de a aplica sancțiuni, ce includ interzicerea participării la viitoarele cereri de oferte sau rezilierea contractului, în cazul în care principiile nu sunt respectate.

Furnizorii și subcontractanții companiei se obligă la respectarea:

- Ghidului etic și a Codului de conduită anticorupție al Grupului;
- proceselor de achiziții și procedurilor de derulare;
- principiilor de comunicare clară și consecventă cu persoanele de contact desemnate de furnizor;
- confidențialității informațiilor schimbate cu Grupul prin stabilirea de acorduri de confidențialitate;
- negocierii oneste și echitabile și adoptarea principiilor de comportament cerute.

De asemenea, Apa Nova București interzice furnizorilor propunerea și oferirea oricărei forme de cerere de cadouri sau invitații, în mod ocult sau prin intermediul unei persoane necunoscute sau neidentificate, primirea de foloase necuvenite, încălcarea regulamentului local aplicabil și comportamentul neconform cu bunele maniere.

În vederea **respectării dreptului la concurență**, Apa Nova București se angajează să nu întreprindă acțiuni care ar putea afecta concurența, precum acorduri sau practici între întreprinderi care ar putea conduce la restricționarea acesteia. De asemenea, compania evită un comportament abuziv atunci când are o poziție dominantă pe o anumită piață.

În anul 2022, nu au existat acțiuni în justiție privind comportamentul anticoncurențial sau încălcările legislației antitrust și monopolului.

În ceea ce privește politica comercială și industrială, Apa Nova București aderă la viziunea Veolia și promovează libertatea de fixare a prețurilor, evitând schimbul de informații sensibile cu concurenții, mai ales în cadrul reuniunilor profesionale de asocieri sau de benchmarking.

Pentru a se asigura de respectarea acestor angajamente, Apa Nova București include în contractele sale cu furnizorii o clauză specifică, aceștia fiind evaluați în mod constant prin intermediul unui sistem de monitorizare.

Clauza de dezvoltare durabilă se referă la obligația furnizorilor de a respecta cu strictețe reglementările și standardele de dezvoltare durabilă stabilite de către Grupul Veolia în ceea ce privește promovarea drepturilor omului, facilitarea protecției sociale și protejarea mediului.

Prin acceptarea acestei clauze, furnizorul se angajează să respecte Declarația Universală a Drepturilor Omului și Convenția Organizației Națiunilor Unite privind Drepturile Copilului, precum și Convențiile Organizației Internaționale a Muncii. În acest context, furnizorii se angajează:

- să respecte cu strictețe reglementările privind drepturile muncii, interdicțiile privind munca nedeclarată, munca copiilor, munca forțată și drepturile sindicale;
- să ofere produse și servicii în condiții care să permită reducerea la minimum a pericolelor pentru sănătatea și securitatea propriilor angajați, precum și a angajaților Veolia și să depună eforturi pentru îmbunătățirea permanentă a condițiilor de sănătate și muncă ale angajaților săi;
- să respecte principiile Planului de acțiune privind diversitatea, implementat la nivelul Veolia;
- să se asigure că furnizorii și subcontractanții săi respectă aceleași obligații.

În ceea ce privește mediul înconjurător, furnizorul se angajează să respecte reglementările privind protecția mediului, să reducă impactul său asupra mediului prin reducerea consumului de energie și resurse primare, eliminarea poluării accidentale și controlul emisiilor de substanțe periculoase.

Prin respectarea clauzei de dezvoltare durabilă, furnizorul se angajează:

- să informeze Veolia cu privire la aspectele ce țin de dezvoltarea durabilă și să actualizeze aceste informații anual;
- să fie evaluat de către Veolia cu privire la acțiunile sale în materie de dezvoltare durabilă și să pună la dispoziția Grupului toate informațiile și resursele necesare;
- să ia în considerare recomandările primite în urma acestor evaluări și să ia măsurile necesare pentru a asigura conformitatea și/sau îmbunătățirea.

Monitorizarea și îmbunătățirea continuă a performanței în domeniul sustenabilității este realizată la nivel de Grup și cu ajutorul ratingurilor oferite de agenția independentă de rating EcoVadis. Prin evaluarea practicilor de mediu, sociale și de governanță, scorul EcoVadis înglobează impactul activităților furnizorilor asupra mediului și utilizarea resurselor, condițiile de muncă ale angajaților furnizorilor, practicile privind drepturile omului, diversitatea și incluziunea, dar și practicile de achiziții și afaceri, etica și integritatea, governanța corporativă și transparența.

În 2022, au fost vizați 81% din furnizorii strategici Veolia, respectiv 1.650 furnizori au fost invitați să participe la campania de evaluare, iar rata de răspuns a fost de 38%. Un furnizor strategic este un furnizor cu impact direct în strategia de Grup ce joacă un rol esențial în procesele industriale Veolia, conform riscurilor evaluate (echipamente industriale, produse chimice, operatori majori de telecomunicații și IT).

Evaluarea EcoVadis se face periodic, iar **numărul total de furnizori** evaluați în **România**, în toate campaniile, a fost de 231. În campania din 2022, Apa Nova București a ocupat locul doi la nivel mondial, cu **62 de furnizori evaluați**. În cadrul campaniei au fost invitați să participe la procesul de evaluare 209 de furnizori, rata de răspuns fiind de 30%, iar scorul global obținut a fost de 47/100, ceea ce reprezintă o notă medie la nivel de zonă (Europa Centrală și de Est).

Evaluarea EcoVadis

231 furnizori evaluați
(total)

62 furnizori evaluați
(2022)

locul **2** la nivel mondial

30% rata de răspuns

209 furnizori invitați
(2022)

47/100 scor global



4.2 Managementul riscului

Managementul riscului este un aspect esențial al Grupului Veolia deoarece asigură protejarea activelor și reputației, stabilitatea financiară, garantând, în același timp, conformitatea cu legislația și reglementările relevante. Prin identificarea și gestionarea riscurilor în mod proactiv, se reduce probabilitatea apariției evenimentelor neașteptate care ar putea afecta operațiunile sau profitabilitatea. În mediul actual de afaceri, în rapidă schimbare, apar în permanență riscuri noi, iar managementul eficient al riscului joacă un rol din ce în ce mai important.

Așadar, identificarea și supravegherea constantă a principalelor riscuri pentru înțelegerea și anticiparea schimbărilor în ceea ce privește natura sau intensitatea lor se face prin intermediul unui sistem de management integrat¹. Acesta ajută la organizarea și abordarea adecvată a riscurilor la nivelul Grupului prin folosirea eficientă a resurselor organizației, dar și la creșterea gradului de conștientizare și informare asupra riscurilor către diferite categorii de stakeholderi.

Riscurile identificate la nivel de Apa Nova București sunt grupate în:

- **Riscuri de mediu:** Aceste riscuri se referă la impactul activităților Apa Nova București asupra mediului, inclusiv poluarea, gestionarea deșeurilor și schimbările climatice. Reglementările privind mediul devin tot mai stricte, iar neconformitatea cu aceste reglementări ar putea conduce la penalități semnificative sau la prejudicii reputaționale.
- **Riscuri de reglementare și legale:** Aceste riscuri se referă la schimbările legislative și reglementările care ar putea afecta activitățile Apa Nova București sau ar putea crește costurile de operare. De exemplu, schimbările în reglementările privind salarizarea, sănătatea și siguranța în muncă sau prevederile fiscale ar putea avea un impact semnificativ asupra activităților Apa Nova București.
- **Riscuri operaționale:** Aceste riscuri se referă la operațiunile de zi cu zi ale Apa Nova București, inclusiv defecțiuni ale echipamentelor sau riscurile legate de Cybersecurity (criptarea datelor, furtul datelor clienților etc). Aceste tipuri de riscuri pot afecta capacitatea Apa Nova București de a furniza servicii clienților săi și pot conduce la pierderi financiare.
- **Riscuri financiare:** Aceste riscuri se referă la fluctuațiile prețurilor la energie și mărfuri, riscurile de lichiditate, riscul valutar și evoluțiile fiscale. Aceste tipuri de riscuri pot afecta poziția financiară și rentabilitatea Apa Nova București.

- **Riscuri reputaționale:** Aceste riscuri se referă la publicitatea negativă sau percepția publică referitoare la practicile de afaceri sau impactul asupra mediului al Apa Nova București. Pagubele reputaționale pot conduce la pierderea colaboratorilor sau a investitorilor.
- **Riscuri strategice:** Aceste riscuri se referă la schimbările în condițiile pieței sau concurență care ar putea afecta strategia pe termen lung sau perspectivele de creștere ale Apa Nova București. De exemplu, schimbările în tehnologie sau preferințele clienților ar putea implica o transformare a modelului de afaceri.

La nivel de Grup, a fost adoptat un Sistem de Management Integrat cu scopul de a oferi o imagine de ansamblu asupra portofoliului de riscuri, folosind aceleași instrumente și metodologii în toate unitățile de afaceri și departamentele funcționale. Au fost implementate diverse măsuri pentru a reduce acești factori de risc, acolo unde este posibil, asigurând în același timp conformitatea cu legislația și reglementările relevante. Urmând modul de lucru și politicile Grupului, Veolia România a implementat un Sistem de Management Integrat, unitar din punct de vedere tehnic, organizatoric și funcțional, în cadrul tuturor entităților membre ale acestuia.

Prin natura activității și prin diversitatea amplasamentelor în cadrul cărora își desfășoară activitatea, Apa Nova București este expusă la diferite tipuri de riscuri. Deoarece operează într-un mediu în continuă schimbare, managementul Apa Nova București se angajează în determinarea aspectelor externe și interne relevante, aliniată cu scopul și direcția strategică și care influențează capacitatea de a obține rezultatele planificate, precum și în înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.

Apa Nova București este angajată în planificarea și implementarea proceselor unui Sistem de Management Integrat proactiv având la bază managementul riscului, în conformitate cu cerințele standardelor de referință: SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 și SR EN ISO 45001:2018, cu reglementările legale aplicabile în vigoare și în concordanță cu cerințele Grupului Veolia, ținând cont, în același timp, și de cerințele părților interesate.

Funcția de management al riscurilor a fost implementată în cadrul companiei din anul 2020, fiind o inițiativă din partea Grupului Veolia. A fost desemnat un manager care se asigură că managementul riscurilor este un subiect avut în vedere în cadrul tuturor proceselor de business.

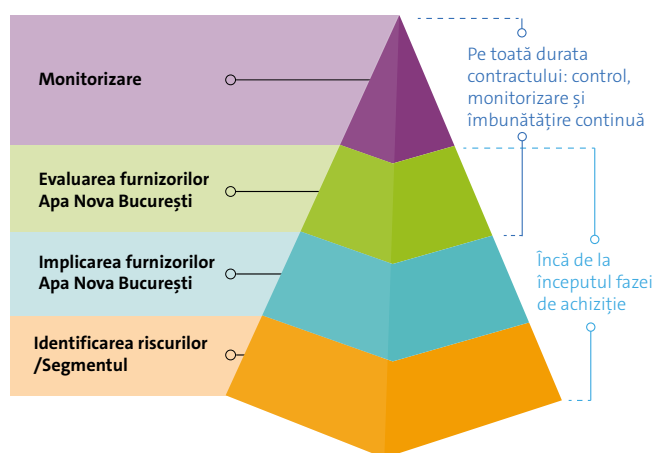
¹ <https://www.apanovabucuresti.ro/despre-noi/cine-suntem/certificari-si-acreditari/>

Apa Nova București folosește metoda **Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)** pentru evaluarea și gestionarea riscurilor. Metoda FMEA este o tehnică de evaluare a riscurilor folosită pentru a identifica și a preveni potențialele moduri de eșec din cadrul unui sistem sau proces. Scopul acestei metode este de a evalua fiecare componentă a sistemului sau procesului în cauză, pentru a identifica diferite modalități posibile de eșec și efectele lor asupra sistemului sau produsului final. Cu ajutorul FMEA se urmărește, de asemenea, identificarea cauzelor, evaluarea severității problemei și probabilitatea eșecului. Această metodă este utilizată pentru a îmbunătăți calitatea, siguranța și fiabilitatea produselor și proceselor și pentru a reduce riscurile asociate acestora. În cadrul Apa Nova București metodologia FMEA facilitează raportarea riscurilor în funcție de diferite criterii și segmentări cerute la nivel de Grup.

Planul de acțiune pentru diminuarea riscurilor este permanent actualizat, iar raportarea acestora către Grup se face pe baza unui calendar care cuprinde mai multe cerințe de raportare a: riscurilor de corupție, riscurilor de mediu și industriale, riscurilor Purpose etc.

4.2.1 Riscurile asociate furnizorilor și subcontractorilor

Furnizorii și subcontractorii joacă un rol important în eficientizarea și asigurarea calității și continuității serviciilor Apa Nova București. Prin urmare, este vital ca gestionarea și selectarea furnizorilor să se facă având în vedere minimizarea riscurilor prin respectarea standardelor stabilite în documentul **Principiile noastre fundamentale ale relației cu furnizorii**.



Riscurile asociate relației cu partenerii se pot referi la condițiile de muncă, libertatea de asociere, incidente de mediu în lanțul de aprovizionare, munca forțată și munca copiilor. Ca parte a Grupului Veolia, Apa Nova București are o politică de identificare și de control a riscurilor și de dezvoltare durabilă care vizează protejarea drepturilor omului, a mediului și facilitarea protecției sociale.

Toți furnizorii trebuie să respecte cu strictețe reglementările și standardele stabilite de Grupul Veolia, inclusiv angajamentele privind dezvoltarea durabilă, etică și conformitate, diversitatea, prevenirea accidentelor și sănătatea și securitatea ocupațională. În vederea menținerii acestor standarde ridicate, toate contractele semnate conțin o clauză privind dezvoltarea durabilă iar respectarea acestora este o obligație esențială a oricărui acord încheiat.

Riscurile sunt evaluate la nivel de fiecare categorie de achiziții, respectând o matrice stabilită la nivel de Grup și, în cazul în care nivelul de risc este evaluat la un nivel mai mare sau egal cu 3 (nivelul maxim fiind 5), furnizorii au obligația de a completa un Chestionar de Conformitate și de Responsabilitate Socială (pentru orice achiziție > 10kEUR), conform regulilor definite în procedura de cunoaștere a partenerilor de afaceri. **În funcție de răspunsurile primite sau dacă achiziția depășește un prag de 500kEUR, furnizorul este evaluat și de către ofițerul de conformitate Apa Nova București, înainte de contractare.**

4.2.2 Riscurile și oportunitățile generate de schimbările climatice

Impactul asociat riscurilor privind schimbările climatice este evaluat la nivel organizațional ca fiind „semnificativ”, cu o primă evaluare de natură financiară de aproximativ 10 milioane EUR. Schimbările climatice sunt o problemă stringentă la nivel mondial, iar efectele sunt din ce în ce mai vizibile. Au fost observate o serie de tendințe legate de climă care afectează resursele de apă. Acestea includ modificări ale precipitațiilor, criosferei și apelor de suprafață (de exemplu, modificări ale debitelor râurilor).

Printre cele mai importante scenarii de risc enumerăm:

- apariția de noi reglementări în domeniul protecției mediului și pentru prevenirea schimbărilor climatice, care pot avea impact negativ asupra activității companiei pe termen scurt și mediu;
- calitatea scăzută a apei înainte de tratare, consecință a temperaturilor mai ridicate, a precipitațiilor mai intense, a secetei și a întreruperii instalațiilor de tratare în timpul inundațiilor;
- apariția secetei care va influența negativ aprovizionarea cu apă;
- condițiile meteorologice extreme (furtuni, tornade, grindină etc);
- echipamente/tehnologii care pot fi depășite/afectate de fenomenele meteorologice agresive sau care nu respectă reglementările legale de funcționare;
- schimbarea comportamentului uman (angajați, consumatori, colaboratori).

4.3 Inovare și digitalizare

Planul de investiții aferent anului 2022 a fost elaborat astfel încât să fie respectate obligațiile contractuale, nivelele de servicii, programele și protocoalele încheiate cu administrația locală, urmărindu-se totodată creșterea performanței în furnizarea serviciilor, precum și creșterea siguranței și securității personalului Apa Nova București și, nu în ultimul rând, continuarea inițiativelor de digitalizare.

Veolia a definit patru Piloni pe care se bazează toate inițiativele de digitalizare:

	1	2	3	4
Piloni	Digital Employees Simplificarea vieții angajaților	Digital Customers Îmbunătățirea experienței clientului	Digital Operations Optimizarea operațiunilor Apa Nova București	Digital Offers Îmbunătățirea ofertelor existente și crearea altora noi
Obiective	<ul style="list-style-type: none"> • Mod de lucru flexibil și agil • Cultura colaborativă • Implicarea tuturor în activități de digitalizare • Eficientizarea funcțiilor suport 	<ul style="list-style-type: none"> • Creșterea eficienței vânzărilor • Creșterea vizibilității și simplificarea interacțiunilor cu clienții • Creșterea vizibilității și simplificarea interacțiunilor cu consumatorii finali • Creșterea vânzărilor 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizarea KPI-urilor • Optimizarea performanței activelor • Operațiuni digitalizate pe teren • Gestionarea activelor & mentenanță • Siguranță 	<ul style="list-style-type: none"> • Platformă pentru asocierea cererii cu oferta pentru serviciile Apa Nova București • Servicii care folosesc conceptul Hubgrade: performanță fără Operare și Mentenanță • Serviciu „just in time”/răspuns în caz de situații de urgență • Revizuirea modelelor de afaceri • Contractare online
KPIs	Implicarea angajaților	Net Promoter Score	Eficiență	Numărul de inovații incluse în contracte noi

Investind în digitalizare, Apa Nova București își propune să îmbunătățească modul de lucru al angajaților prin adoptarea proceselor de digitalizare și promovarea unei culturi colaborative.

Unul dintre obiectivele inițiativei *Digital Employees* este facilitarea unui mod de lucru agil și flexibil. Digitalizarea proceselor permite partajarea și comunicarea informațiilor între membrii echipei, indiferent de locația acestora. Un alt obiectiv este incluziunea și asigurarea accesului la instrumentele și resursele digitale de care

toți angajații au nevoie pentru a-și desfășura munca în mod eficient.

Prin adoptarea tehnologiilor digitale, Apa Nova București poate simplifica fluxurile de lucru și automatiza sarcinile obișnuite, permițând astfel angajaților să se concentreze asupra inițiativelor strategice. Un **indicator cheie** pentru această inițiativă este **îmbunătățirea angajamentului angajaților**, aceasta contribuind direct la performanța organizației și la reducerea costurilor asociate cu rotația personalului.

Transformarea digitală este o modalitate de a îmbunătăți și interacțiunea cu clienții, oferind numeroase oportunități de a crea o experiență plăcută și personalizată nevoilor acestora. Conferind mai multă transparență, într-un mod ușor de utilizat, platformele digitale implementate ajută la creșterea satisfacției clienților și obținerea unor scoruri mai bune în evaluările aferente.

În anul 2022, Apa Nova București a derulat proiecte de comunicare menite să informeze publicul larg privind modurile de interacțiune cu compania în contextul procesului de transformare digitală.

În ceea ce privește inovarea la nivel de Grup, Veolia și-a asumat angajamentul de a implementa și include 12 inovații în cel puțin 10 contracte semnate până în anul 2023.

Comaniile Veolia România, printre care și Apa Nova București, au definit o strategie unitară la nivel de țară pentru perioada 2021-2025, care cuprinde o serie de inițiative ce urmăresc îndeplinirea obiectivelor anuale definite la nivel de companie.

Inițiativele definite pun accent pe dezvoltarea managementului datelor și digitalizare. Inițiativele definite sunt:

- Data Governance and Master Data Management
- WMI and Integration with Asset Management
- Dashboards/Business Intelligence
- Implement Asset Management - optimize the decision making process for investments
- Implement Smart Metering
- Flexible Digital Service Packages
- Digitize and automate permit process for us and the third parties which are required for contracts
- Implement a digital training program
- GIS integration between all of the utilities company in Bucharest
- Help the city by improving digital infrastructure

Pentru mare parte din aceste inițiative, folosind noțiunea de OKR (objectives & key results), s-au definit obiective anuale și rezultate cheie, care, odată atinse, conduc la îndeplinirea obiectivelor definite la nivelul fiecărei inițiative digitale.

În anul 2022, pentru cele 10 inițiative digitale, au fost definite următoarele rezultate cheie:

- crearea descrierii pentru 5 seturi de date în Datalake, definirea proprietarilor acelor date și alegerea responsabililor cu rol de Data Steward pentru Catalogul de date, crearea unui Catalog de obiecte funcționale și a unui set de date pentru un obiect funcțional;

- darea în producție a mediului de interconectare între aplicațiile companiei și zona de date din Datalake bazate pe un produs de tip Enterprise Service Bus pe tehnologia MuleSoft de la Salesforce. Pe baza acestui ecosistem au fost modernizate 15 interfețe existente și create alte 8 interfețe noi;
- construirea a 10 roboți pe tehnologia RPA - UiPath;
- dezvoltarea unui PoC (Proof of Concept) pentru un sistem de anonimizare de date;
- alegerea unei platforme pentru dezvoltarea aplicației de management al forței de muncă operaționale pe tehnologia SAP - FSM și dezvoltarea tuturor interfețelor cu aplicațiile companiei prin care aplicația FSM realizează schimburi de date. A fost configurat, într-un procent de 90%, un prim flux operațional, Intervenții Apă, cel mai complex din fluxurile stabilite a fi create în această aplicație;
- alegerea unui instrument pentru ingestia de date pentru toate tipurile de baze de date și un instrument de transformare a acestor date care funcționează în Datalake-ul din platforma Cloud GCP. A fost implementat un sistem de tip CI/CD pentru proiectele de Datalake pentru a asigura o scalabilitate și un control foarte bun al costurilor;
- crearea infrastructurii de conectare și aducere a unor seturi de date din aplicațiile interne Apa Nova București, în platforma Big Query din zona de Cloud GCP, încărcarea unei serii de date financiare și crearea unei serii de dashboard-uri cu afișare de date în timp real pentru indicatorul financiar compus numit EBITDA;
- alegerea instrumentului digital bazat pe tehnologia Salesforce pentru zona de Facility Management și crearea un proiect pilot pentru validarea soluției;
- publicarea unei aplicații mobile de tip “no code” pentru un proces de business;
- crearea unui material de training complex pentru a învăța utilizatorii Apa Nova București să creeze proprii roboți pe tehnologia UiPath și efectuarea sesiunilor de training pentru primele 3 grupe de utilizatori;
- crearea unui material de training complex pentru a învăța utilizatorii Apa Nova București să realizeze propriile dashboard-uri folosind instrumentul Google Data Studio și propriile seturi de date;
- crearea unui proiect pilot pentru afișarea pe aplicația mobilă WAZE a intervențiilor în carosabil efectuate de echipele operaționale Apa Nova București;
- alegerea unei platforme de versionare de cod bazate pe instrumentul GitLab pentru aplicațiile dezvoltate în intern și publicarea de o manieră securizată a codului pentru o serie de aplicații;
- configurarea unei platforme de găzduire a serverelor de aplicație și baze de date Oracle în platforma Cloud de la acest furnizor de soluții și mutarea pe platformă a unui server de test.

5. Echipa Apa Nova București

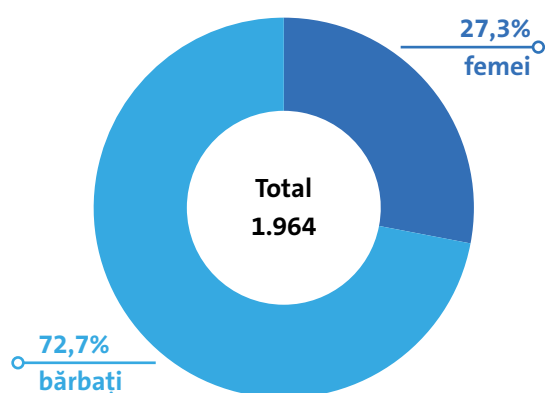
Capitalul uman reprezintă resursa cheie pentru succesul unei companii, cu rol esențial în inovare, productivitate și în dezvoltarea afacerii. Pentru realizarea obiectivelor companiei și furnizarea serviciilor la cel mai înalt nivel calitativ este nevoie de atragerea, retenția, motivarea și continua dezvoltare a resurselor umane. Angajații competenți, implicați, responsabili și dedicați pot defini și implementa idei de îmbunătățire a proceselor, ceea ce generează eficiență, productivitate și reduceri de costuri. În plus, investiția în dezvoltarea profesională a angajaților poate stimula motivația, performanța și satisfacția la locul de muncă.

Echipa Apa Nova București este formată din profesioniști cu experiență, competențe și cunoștințe tehnice solide, fiind nevoie, pe lângă dezvoltarea continuă, și de încurajarea transferului de cunoștințe ale acestor angajați - cheie, pentru asigurarea pe termen lung a succesului companiei.



În anul 2022, **obiectivele** de resurse umane au fost orientate cu predilecție către retenția și promovarea talentelor, atragerea și integrarea de personal pentru posturile vacante, instruirea și dezvoltarea permanentă a angajaților, evaluarea obiectivă și recompensarea performanței angajaților, promovarea mobilității interne, actualizarea politicilor de compensații și beneficii prin asigurarea echității interne și a competitivității externe, continuarea procesului de automatizare și digitalizare a proceselor de resurse umane, asigurarea succesiunii pentru posturile cheie, definirea și implementarea de programe individuale de dezvoltare pentru succesori, continuarea proiectelor educaționale (școala duală, practică/internship) și consolidarea parteneriatelor cu universitățile target.

În perioada de raportare compania a avut un **număr total de 1.964 angajați**, dintre care **536 femei**.



Dintre aceștia, 143 angajați au avut contract de muncă pe perioadă determinată și 12 angajați au avut contract de muncă part-time.

În același an, în cadrul structurilor de **management**, au activat **116 angajați**, dintre care **114** sunt de naționalitate română.

La nivelul Apa Nova București se are în vedere asigurarea unei echipe omogene, cu o structură echilibrată atât în ceea ce privește grupele de vârstă, cât și categoriile de gen, însă, ținând cont de natura operațională a activității, numărul de angajați bărbați reprezintă **72,7%** din total.

Vârsta medie a angajaților companiei este de **46 ani**.

Atragerea de noi talente este un proces continuu, iar pe parcursul anului 2022, s-a reușit integrarea în echipa Apa Nova București a unui număr de 193 colegi noi.

Angajați noi

Femei			Bărbați		
Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani	Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani
32	26	4	56	63	12

La Apa Nova București, angajații sunt împărțiți în trei categorii: personal TESA, personal operativ alimentare cu apă și personal operativ canalizare.

În anul 2022, structura personalului pe categorii de angajați, gen și grupe de vârstă a fost următoarea:

	Femei			Bărbați		
	Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani	Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani
Personal TESA	52	185	133	52	297	189
Personal operativ alimentare cu apă	9	42	58	22	224	256
Personal operativ canalizare	9	25	23	30	226	132

Compania își propune să rămână un angajator de top în industria utilităților, iar pentru realizarea acestui obiectiv este permanent preocupată să creeze condițiile optime de muncă și dezvoltare pentru salariați, astfel încât fluctuația de personal să se păstreze la nivel scăzut.

În total, în anul 2022, au încetat 150 contracte de muncă din motive legate de pensionare, demisie sau încetarea contractului de muncă la finalizarea perioadei determinate (aproximativ **7,6%** din numărul total de angajați).

În ceea ce privește **concediul pentru creșterea copilului**, pentru perioada de raportare, 37 de angajați

au beneficiat de acesta. Dintre angajații ale căror concedii pentru creșterea copilului s-au încheiat în anul 2022, 18 angajați (9 femei și 9 bărbați) au revenit la locul de muncă.

Drepturile și obligațiile generale ale salariaților Apa Nova București sunt stipulate în **Contractul Colectiv de Muncă (CCM)**, acest document fiind rezultatul dialogului social și al negocierilor colective între Conducere și Sindicatul reprezentativ.

De asemenea, la nivelul companiei, există un **Regulament Intern**, aplicabil tuturor angajaților, prin intermediul căruia sunt stabilite normele privind organizarea și disciplina muncii.

5.1 Formare profesională și angajament

Prin implementarea strategiei de formare profesională, Grupul Veolia se asigură că angajații săi, a căror majoritate face parte din categoria personal operativ (ingineri, specialiști, muncitori și tehnicieni), își dezvoltă continuu abilitățile și competențele personale și profesionale. Grupul se bazează pe responsabilitatea și autonomia acestora, la toate nivelurile și în toate țările, promovând egalitatea profesională între femei și bărbați.

Astfel, pentru a se alinia obiectivelor grupului din care face parte, unul dintre obiectivele strategice asumate la nivelul Apa Nova București este acela de a asigura instruirea și dezvoltarea permanentă a angajaților, prin realizarea unui număr mediu de cel puțin 23 ore de formare/angajat/an.

În acest sens, în baza obiectivelor de business, a nevoilor de instruire identificate și a legislației aplicabile, s-a definit un plan anual de formare, asigurându-se diverse oportunități de dezvoltare a abilităților, competențelor, obținerea și asigurarea calificărilor necesare pentru angajați. În același timp, s-a urmărit îmbunătățirea experienței de învățare, printr-o ofertă de cursuri variată și diversificată.

Planul anual de instruire este compus dintr-o varietate de tipuri de cursuri: la clasă, online sau hibrid, cursuri e-learning disponibile pe platforme online, cursuri interne (in-house) sau externe (organizate în alte locații din țară și străinătate), cursuri facilitate de instructori interni (angajați Apa Nova București) sau externi, cursuri tehnice, non-tehnice sau de Sănătate și Securitate în Muncă.

În anul 2022, a fost demarat programul de **Dezvoltare a Capitalului Uman**, obiectivul fiind acela de a oferi suport managerilor pentru îmbunătățirea abilităților, competențelor și cunoștințelor în beneficiul personal, al angajaților pe care îi coordonează și al organizației din care fac parte.

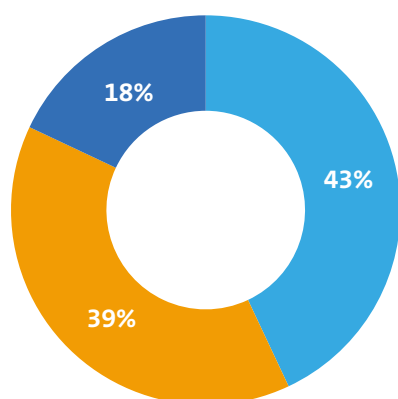
În perioada de raportare au fost înregistrate **94.017 ore de formare profesională** (dintre care 7.482 ore e-learning) pentru un total de 1.964 participanți (unici), depășindu-se astfel numărul mediu de ore de instruire/angajat asumat prin obiectivul strategic (**47,8 vs. targetul de 23 ore/angajat/an**).

Practic, **toți angajații Apa Nova București au beneficiat de instruire în anul 2022.**

Total ore de formare profesională		Număr mediu ore de formare profesională	
Femei	Bărbați	Femei	Bărbați
15.646	78.371	29,2	54,9

Distribuția orelor de instruire realizate în anul 2022, a fost următoarea:

- **43%** din totalul orelor de training au fost din categoria **Sănătate, Securitate în Muncă**: salvatori, gestionarea substanțelor periculoase, munca în spații închise, munca la înălțime, montare corpuri abrazive, controlul energiilor periculoase sau cursuri de prim ajutor.
- **39%** au fost ore de training cu **specific tehnic** (Calificări, Autorizări, Instructaje): mașinist utilaje (excavator, macaragiu), scafandru, sudor metale, fochist, sudor PEHD, electrician ANRE, stivuitorist, manevrant, transport marfă, IT, microbiologie, măsurători laboratoare, evaluarea incertitudinii de măsurare, cromatografia, GIS, SIEMENS, SCADA WinCC, AutoCAD, Civil 3D, Revit Architecture, mecanică FESTO, IBM QRadar SIEM Foundations, RPA Citizen – StudioX.
- **18%** au fost ore de training din categoria celor **non tehnice - dezvoltare personală și abilități soft skills**: leadership, negociere, limbi străine, Six Sigma Green Belt, abilități de prezentare, dezvoltare managerială, achiziții, PowerBi, securitate cibernetică, coaching, dezvoltarea capitalului uman, inducție pentru noii angajați, team building etc.



- Cursuri din categoria SSM
- Cursuri cu specific tehnic
- Cursuri cu specific non-tehnic

Apa Nova București își dorește atragerea de tineri care să evolueze în carieră alături de cei mai buni specialiști, iar pentru pregătirea acestui obiectiv, anual, se organizează **programe de practică și internship pentru studenți din ani terminali sau masteranzi**, în baza unor parteneriate agreeate cu universitățile target.

De asemenea, Apa Nova București susține **învățământul dual vocațional** pentru mai bine de **80 de elevi** și își propune înființarea de noi clase în fiecare an. Programul oferă suport material și educațional pentru elevi, pe durata celor 3 ani de studiu, iar după absolvire compania le oferă posibilitatea de angajare.

Echipa de Resurse Umane participă activ la diferite acțiuni cu rol de promovare a imaginii Apa Nova București și de atragere de personal calificat: târguri de cariere, prezentări de companie, organizarea de vizite educaționale pentru elevi și studenți.

În cursul anului 2022, s-au organizat o serie de acțiuni pentru angajați, cu scopul de a consolida coeziunea echipei, relațiile dintre aceștia, de a dezvolta sentimentul de apartenență, loialitate și pentru recunoașterea implicării fiecărui angajat, dintre care amintim: programe de team building, petrecere de 1 iunie (Ziua Copilului) - o zi de activități pentru angajați și familiile acestora, petreceri de final de an, întâlniri informale de echipă, organizate cu diverse ocazii.

Apa Nova București dorește să rămână permanent conectată la realitate, la nevoile angajaților, iar pentru aceasta, se transmite anual un chestionar de satisfacție către toți angajații. Prin analiza rezultatelor acestuia, compania dorește să afle nivelul de angajament și de satisfacție la locul de muncă, precum și percepția angajaților cu privire la alte subiecte relevante, respectiv să definească un plan de acțiuni de îmbunătățire, centrate pe starea de bine a angajaților - wellbeing.

La finalul anului 2022, angajații Apa Nova București au răspuns la chestionarul de satisfacție "Voice of Resources", care a inclus, printre altele, întrebări legate de percepția angajaților cu privire la subiectul "Diversitate și Incluziune", respectiv "Conducerea companiei mele favorizează diversitatea și incluziunea în cadrul echipelor?" Pentru această întrebare s-a obținut un grad de răspuns pozitiv de 94%, ceea ce reflectă eficiența crescută a măsurilor implementate în vederea promovării diversității și incluziunii la nivelul companiei.

5.2 Evaluarea periodică a performanțelor

Procesul de evaluare a performanțelor individuale se desfășoară în fiecare an și este detaliat în procedurile și Regulamentul intern al companiei.

Salariații Apa Nova București parcurg anual o serie de etape ale procesului de stabilire a obiectivelor și evaluare a performanței, după cum urmează:

- la jumătatea lunii ianuarie au loc informări și instruirii ale angajaților cu privire la desfășurarea campaniei de evaluare a performanței care se derulează prin intermediul unei platforme dedicate - Talent Hub;
- la finalul lunii ianuarie - începutul lunii februarie, are loc etapa de autoevaluare, în care fiecare angajat apreciază gradul de îndeplinire a propriilor obiective din anul anterior, a gradului de conformare cu Valorile Veolia (responsabilitate, solidaritate, respect, inovație și orientare către client), propune obiective și acțiuni de dezvoltare pentru anul în curs;
- obiectivele stabilite la nivel de companie, se transpun la nivelul fiecărui angajat și se agreează cu supervisorul acestuia;
- până la finalul lunii februarie, se finalizează și evaluarea făcută de către supervisor, respectiv agreearea obiectivelor și a acțiunilor de dezvoltare pentru anul în curs, ocazie cu care are loc discuția de feedback la evaluarea performanței;
- procesul de evaluare se încheie cu semnarea și arhivarea formularului de evaluare;
- ulterior, în luna martie, în funcție de inputul din evaluare (plan de dezvoltare), se generează Planul Anual de Instruire;
- monitorizarea și revizuirea obiectivelor stabilite pentru anul în curs se poate realiza de către supervisor oricând pe parcursul anului, prin intermediul aplicației dedicate - Talent Hub.

În anul 2022 au participat la procesul de evaluare a performanțelor toți angajații eligibili ai Apa Nova București, respectiv 1.920 de persoane.

5.3 Politica de compensații și beneficii

Procesul de compensații și beneficii al Apa Nova București este guvernat de principiile generale de remunerare stabilite la nivelul Grupului Veolia și de prevederile Contractului Colectiv de Muncă aplicabil, utilizând metodologia Willis Towers Watson și ținând cont de următoarele axe principale:

- efort semnificativ pentru angajații cu venituri salariale mai mici față de media intervalului de referință, începând de la cel mai mare punctaj de evaluare;
- vigoare în aplicarea principiului nediscriminării și egalității.

Cadrul general pentru stabilirea remunerației angajaților Apa Nova București este definit în Contractul Colectiv de Muncă aplicabil, iar noua politică de remunerare a fost implementată de la începutul anului 2022.

În limita bugetului disponibil, politica de creșteri salariale ia în calcul expertiza, performanța și poziția angajatului în grila salarială, în următoarele situații:

- ajustări corelate cu inflația;
- creșteri de merit/permanență - definite în corelație cu performanța angajatului, poziționarea acestuia în intervalul salarial și situația economico-financiară a Apa Nova București;
- creșteri datorate promovărilor, respectiv trecerea angajatului pe o poziție ierarhic superioară;
- alte ajustări (după evaluarea perioadei de probă, transfer, aliniere la piață etc.).

Ca regulă generală, creșterile salariale sunt validate și aprobate de conducerea Apa Nova București prin echipa managerială. Recomandările Grupului Veolia privind marja anuală de acordare a creșterilor salariale țin cont de particularitățile locale (evoluția inflației și studiile salariale realizate), fiind orientate către un dublu obiectiv: echitate/corectitudine și atractivitate/competitivitate externă.

Personalul de conducere din cadrul companiei beneficiază de o structură a salariului de tip negociat care cuprinde următoarele elemente menționate în Contractul Colectiv de Muncă:

- salariu lunar de referință la care se aplică, anual, indicele de inflație stabilit;
- o eventuală primă de funcție complementară forfetară;
- primă anuală variabilă, stabilită ca procent din salariul anual;
- diverse adaosuri conform Contractului Colectiv de Muncă aplicabil (de ex. compensare servicii alimentare cu apă și canalizare);
- ajutoare și zile libere plătite pentru evenimente familiale;
- tichete de masă, tichete cadou oferite cu diferite ocazii (pentru angajați și pentru copiii minori ai acestora), tichete culturale;
- asigurare medicală și de viață;
- decont servicii turistice și de tratament pe durata concediului de odihnă;
- medalii de senioritate - pentru activitate neîntreruptă în cadrul companiei (20, 25, 30, 35 și 40 de ani);
- indemnizație acordată cu ocazia pensionării;
- prime speciale.

Pentru **personalul operațional**, se aplică aceleași elemente salariale, mai puțin prima anuală variabilă. În plus, aceștia beneficiază de:

- prime semestriale de îndeplinire obiectiv;
- prime de performanță individuală;
- prima de vacanță;
- prime de Paște sau Crăciun;
- spor pentru orele lucrate suplimentar;
- sporuri pentru munca depusă în zilele de weekend sau sărbătorile legale;
- plata orelor de consemnare la domiciliu;
- spor pentru munca prestată noaptea.

5.4 Diversitate, egalitate de șanse și nediscriminare

Unul dintre obiectivele asumate la nivelul Grupului Veolia, cu aplicabilitate și la Apa Nova București, este acela de a promova o **cultură a incluziunii** care să asigure faptul că toți angajații sunt tratați **fără discriminare, cu respect și corectitudine, sunt recunoscuți pentru unicitatea lor și sunt văzuți ca membri cu drepturi depline ai comunității corporative din care fac parte.**

În acest sens, periodic, sunt organizate acțiuni pentru promovarea diversității, incluziunii și egalității de șanse în rândul angajaților, atât la nivel local, cât și global (la nivel de grup), precum workshop-ul „Eliminarea prejudecăților conștiente”.

Platformele de training online (Learning@Veolia și EduCamp) pun la dispoziția angajaților numeroase materiale de instruire care abordează tema diversității și incluziunii la locul de muncă, precum:

- Diversitatea, echitatea și incluziunea la locul de muncă;
- Folosirea strategiilor de comunicare pentru eliminarea barierelor culturale;
- Menținerea unei forțe de lucru multigeneraționale coezive;
- Rolul tău în diversitatea la locul de muncă;
- Concilierea diversității;
- Disability: let's build an inclusive environment together!;

- Disability and inclusion/Handicap & inclusion.
- De asemenea, atât la nivel local, cât și la nivelul Grupului Veolia există comunități de lucru și de promovare a diversității, precum WE DO România.

Politicele și angajamentele Apa Nova București în domeniul diversității, al egalității de șanse și al nediscriminării sunt menționate și aduse la cunoștință angajaților încă din prima zi în organizație prin prezentarea Ghidului de Etică („Diversitatea angajaților reprezintă un atu major pentru reușita activităților grupului.”, „Femei și bărbați în serviciul excelenței sociale, de mediu și operaționale”) precum și prin intermediul Regulamentului Intern al companiei.

Apa Nova București se angajează să ofere **șanse și tratament egal** pentru toate categoriile de personal existente și viitoare oferind, în măsura compatibilității cu sarcinile specifice fișei postului, locuri de muncă inclusiv pentru persoane cu dizabilități. Astfel, în anul 2022, compania a avut un număr de 17 angajați cu dizabilități declarate, structura acestei categorii de personal fiind următoarea:

Angajați cu dizabilități

Femei			Bărbați		
Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani	Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani
1	3	4	1	5	3

Grupul Veolia a stabilit ținte pentru care sunt definiți indicatori-cheie de performanță în 11 procese specifice departamentelor de Resurse Umane, monitorizați și raportați anual în campaniile Social Reporting din platforma Global Report. Acești indicatori sunt analizați și auditați la nivel zonal pentru fiecare entitate, datele fiind agregate la nivel de grup.

Pentru entitățile din România, următorii indicatori cheie de performanță au fost raportați în platforma **HR KRABI** (Key Relevant Annual Benchmarking Indicators), pentru anul 2022:

- **0 cazuri de discriminare;**
- **28 de femei în funcții de conducere;**
- **17 angajați cu dizabilități** (înregistrați cu handicap);
- **derularea de programe de integrare a tinerilor și suport în dezvoltarea carierei.**

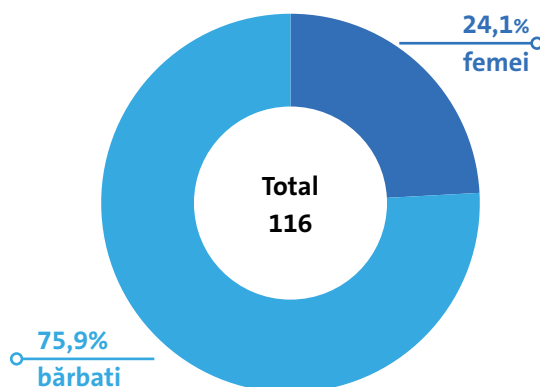
În ceea ce privește **diversitatea structurilor de management**, compania și-a asumat angajamentul de a oferi șanse egale în procesele de recrutare sau promovare a tuturor persoanelor care sunt eligibile din punct de vedere al competențelor și experienței profesionale, independent de genul sau vârsta acestora. Astfel, pentru anul 2022, structura angajaților în poziții de management, în funcție de gen și grupe de vârstă, a fost una echilibrată, raportată la structura întregului personal al companiei, în acord cu politica privind diversitatea și tratamentul egal al angajaților Grupului Veolia.

5.5 Siguranța în muncă

Asigurarea măsurilor de sănătate și siguranță în muncă este esențială în orice activitate, cu atât mai mult într-o companie care produce apă potabilă și colectează și epurează ape uzate. Rolul de furnizor de apă potabilă pentru gospodării, întreprinderi și comunități, presupune asigurarea unui nivel înalt de calitate și siguranță, astfel încât incidentele care pot apărea în activitate să nu devină probleme de sănătate publică. Angajații Apa Nova București joacă un rol crucial în acest proces, iar condițiile de muncă sigure sunt deosebit de importante pentru a menține standardele înalte de calitate și siguranță a serviciilor oferite.

Activitățile zilnice pe care echipele Apa Nova București le desfășoară implică folosirea de utilaje grele, substanțe chimice și alte materiale potențial periculoase care pot reprezenta un risc pentru sănătatea și siguranța lor și a comunității, dacă nu sunt manipulate și utilizate corect.

Angajați în poziții de management, în anul 2022



Structura angajaților în poziții de management, în funcție de gen și grupe de vârstă, în anul 2022

Angajați în poziții de management

Femei			Bărbați		
Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani	Sub 30 de ani	Între 30-50 de ani	Peste 50 de ani
0	17	11	0	58	30

În ceea ce privește **raportul dintre remunerația femeilor față de cea a bărbaților angajați** la nivelul Apa Nova București, acesta reflectă **politica de nediscriminare și tratament egal** asumată la nivelul Grupului Veolia, având valoarea de **1,014**, ceea ce evidențiază faptul că, pentru funcții similare, remunerația este similară atât pentru femei cât și pentru bărbați.

Punând în aplicare măsuri de sănătate și siguranță la locul de muncă, în baza standardelor de gestionare a riscurilor ridicate elaborate și adoptate la nivelul Grupului Veolia, Apa Nova București se asigură că angajații sunt protejați de leziuni, accidente de muncă sau boli profesionale.

Aceste măsuri includ furnizarea de echipamente individuale de protecție, instruirea periodică privind procedurile de siguranță și controale medicale periodice. Asigurarea faptului că angajații au acces la aceste măsuri, contribuie la prevenirea accidentelor de muncă și la minimizarea riscurilor de expunere la substanțe nocive. De asemenea, implementarea măsurilor de Sănătate și Securitate Operațională (SSO) contribuie la creșterea productivității și a satisfacției la locul de muncă, deoarece atunci când angajații se simt în siguranță și susținuți în activitățile zilnice, vor îndeplini sarcinile în mod eficient.

Sistemul de management al Sănătății și Siguranței Ocupaționale

Scopul Apa Nova București este acela de a-și desfășura activitatea cu garantarea sănătății și siguranței angajaților, precum și a părților interesate. În acest sens, politica privind siguranța ocupațională este bazată pe principiile directe ale Organizației Internaționale a Muncii, în special prin implicarea partenerilor sociali și a reprezentanților angajaților. Fiind conștientă de responsabilitatea sa față de angajații și partenerii săi, Apa Nova București integrează angajamentul pentru sănătate și siguranță în toate acțiunile sale, dezvoltând o cultură a prevenției la toate nivelurile.

Apa Nova București are implementat un Sistem de Management Integrat (Calitate, Mediu și Sănătate și Securitate Ocupațională). **Sistemul de Management al Sănătății și Siguranței Ocupaționale ISO 45001:2018**

are ca obiective protejarea sănătății și siguranței angajaților, prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale, respectarea reglementărilor și normelor legale aplicabile, îmbunătățirea productivității și calității muncii, precum și reducerea costurilor asociate cu accidentele de muncă și bolile profesionale.

Funcționarea Sistemului de Management Integrat se face în conformitate cu standardele de referință în vigoare. Anual sunt desfășurate audituri interne și externe (de supraveghere) ale acestui sistem în vederea evaluării performanțelor sale și pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire. De asemenea, sistemul este recertificat o dată la 3 ani. În data de 20.11.2022, a fost obținut certificatul ISO 45001:2018 nr. RO22.4580519S valabil până în 23.11.2025.

5.5.1 Instruirea angajaților în domeniul Sănătății și Siguranței Ocupaționale

Instruirea angajaților în domeniul sănătății și siguranței ocupaționale este un element esențial al sistemului de management implementat în cadrul Apa Nova București și contribuie la menținerea eficienței acestuia. Programele de instruire sunt disponibile pentru toți angajații, indiferent de nivelul lor de experiență și sunt adaptate responsabilităților fiecăruia dintre ei.

În anul 2022, au fost instruiți, prin cursuri interne și externe, în domeniul SSO, 1.808 salariați, acumulând un total de **26.792 ore instruire**, distribuite astfel:

Cursuri interne		
Tip curs	Număr persoane instruite	Total ore instruire
Spații închise și lucru la înălțime – lucrători Apa Nova București	287	2.296
Spații închise și lucru la înălțime – terți	42	336
Autorizare internă electricieni Apa Nova București	155	1.240
Montatori discuri și corpuri abrazive	90	720
RSVTI	616	4.928
TOTAL	1.190	9.520

Cursuri externe		
Tip curs	Număr persoane instruite	Total ore instruire
Prim ajutor - inițiere (8 ore)	59	472
Prim ajutor - reavizare (4 ore)	298	1.192
Salvator	165	2.968
Coordonator SSM (reautorizare)	2	80
Gestionarea și manipularea produselor și substanțelor periculoase	76	304
Curs perfecționare pentru mașinist la mașini pentru terasamente	17	12.240
RSVTI - ISCIR - Autorizare	1	16
TOTAL	618	17.272

² <https://www.apanovabucuresti.ro/uploads/pdf/Certificat%20ISO%2045001-ANB.pdf>

Începând cu data de 11.03.2022, urmare a Hotărârii nr. 16/2022 pentru abrogarea Hotărârii Comitetului Național pentru Situații de Urgență nr. 6/2022 privind procedura de aprobare a regulilor de aplicare a măsurii carantinei asupra persoanelor, Comitetul COVID-19 al Apa Nova București și-a încetat activitatea, responsabilitatea deciziilor în acest sens fiind preluată de departamentul cu atribuții în Securitatea și Sănătatea în Muncă.

O parte dintre condițiile speciale impuse pe perioada pandemiei COVID-19, care vizau măsuri de protecție și gestionare a personalului companiei, în vederea asigurării continuității serviciilor esențiale de furnizare apă potabilă, servicii de canalizare și epurare a apelor uzate pentru populația Municipiului București și împrejurimile acestuia, au dobândit caracter permanent și au rămas în vigoare pe parcursul anului 2022. Dintre acestea amintim:

- actualizarea rapoartelor de evidență a personalului și planificarea activităților și a resurselor necesare desfășurării activității;
- asigurarea unei “rezerve calde” de personal pentru ariile critice, în caz de necesitate;
- întocmirea unei liste de înlocuitori pentru pozițiile cheie din cadrul companiei;
- identificarea posturilor și a personalului care poate lucra în regim de telemuncă și menținerea acestei opțiuni în rândul angajaților eligibili;
- asigurarea condițiilor optime (echipament IT și de comunicare, programe de instruire adaptate mediului on-line) pentru desfășurarea activității în regim de telemuncă pentru aproximativ 700 de angajați eligibili;
- organizarea unui număr mare de instruirii în mediul on-line;
- promovarea utilizării și diversificarea resurselor de instruire disponibile pe platforma on-line a companiei (E-learning).

În perioada 19-23.09.2022, în cadrul evenimentului **Săptămâna Internațională a Securității și Sănătății în Muncă Veolia** – ediția a VIII-a, Grupul Veolia a desfășurat următoarele acțiuni, având ca obiectiv comun promovarea țintei **Zero accidente**:

- Atelier de bune practici *Siguranța este în mâinile noastre*

S-au organizat workshop-uri de sensibilizare a angajaților cu scopul de a îmbunătăți percepția individuală și colectivă asupra pericolelor asociate sarcinilor manuale de lucru.

- Concurs *HiPo - Identificare în mărime naturală*

HiPo (High Potential) reprezintă un incident de gravitate minoră sau semnificativă care, în mod realist, în circumstanțe ușor diferite, ar fi putut atinge un nivel grav sau foarte grav de severitate. Sunt excluse din cazuistică accidentele de traseu.

- Atelier bune practici *Standarde HRMS (High-Risk Management Standards)*

S-au desfășurat activități pentru fiecare dintre cele 10 riscuri potențiale importante asociate activităților de lucru în teren, dintre care menționăm lucrul în spații închise, lucrul cu focul, lucrul la înălțime, lucrări de săpătură etc.

Săptămâna SSM în cifre

Activități desfășurate	Participanți
Deschidere oficială a săptămânii securității și sănătății în muncă	30
Atelier “Siguranța este în mâinile noastre”	103
Concurs “HiPo-Identificare în mărime naturală”	97
Atelier bune practici HRMS	71
TOTAL	301



5.5.2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor

În urma desfășurării procesului de reevaluare a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională desfășurate la Apa Nova București și implementării măsurilor de prevenire stabilite în Planul de Prevenire și Protecție, **numărul riscurilor de nivel mare a scăzut de la 25 (în anul 2021) la 21 (în anul 2022).**

În urma acestei evaluări a riscurilor s-a constatat că o parte dintre factorii de risc de nivel mare au ajuns la un nivel de risc acceptabil datorită realizării măsurilor prevăzute în Planul de Prevenire și Protecție din anul 2022, însă există și factori de risc care au rămas la același nivel, stabilindu-se, în continuare, măsuri de minimizare și prevenire, care au fost integrate în Planul de Prevenire și Protecție pentru anul 2023. De asemenea, factorii de risc de nivel mediu și acceptabil se află într-o permanentă monitorizare.

O nouă reevaluare a riscurilor, va fi efectuată după monitorizarea și realizarea măsurilor stabilite conform termenelor prevăzute în Planul de Prevenire și Protecție din ianuarie 2023.

Obiectivul Sistemului de Management al Sănătății și Siguranței este de a reduce numărul de accidente la locul de muncă. Acest număr nu este exploatat în manieră brută, ci este comparat cu o perioadă anterioară sau alte sectoare de activitate ale companiei. Analiza modificării ratei de frecvență a producerii accidentelor de muncă permite verificarea eficienței pe termen lung a strategiei privind sănătatea și siguranța la locul de muncă. **Astfel, la sfârșitul anului 2022, rata de frecvență a accidentelor de muncă a înregistrat valoarea de 0,29, înregistrând o scădere semnificativă față de ținta stabilită de 1,24.**

Strategia Impact 2023 - Rezultate Performanță de resurse umane 2022

Dimensiune	ODD asociat	Obiectiv Apa Nova București	Indicator de performanță	Țintă 2022	Rezultat 2022	Țintă 2023
Performanța de resurse umane	ODD 8	Siguranța la locul de muncă	Rata de frecvență a accidentelor în rândul angajaților Apa Nova București	1,24	0,29	1,24

În cursul anului 2022, la Apa Nova București au fost înregistrate următoarele evenimente:

- 1 accident de muncă, cu un total de 4 zile de incapacitate temporară de muncă;
- 2 accidente ușoare, fără zile de incapacitate temporară de muncă;
- 1 accident ușor de traseu, fără zile de incapacitate temporară de muncă;
- 2 accidente de traseu, cu zile de incapacitate temporară de muncă;
- 1.161 evenimente de tip „near-miss”³, acțiuni sau condiții nesigure, distrugerii de bunuri raportate (incidente fără vătămări corporale).

Toate evenimentele soldate cu vătămare, indiferent de perioada de incapacitate temporară de muncă, au fost analizate și raportate conform prevederilor legale și procedurii de Grup.

De asemenea, deoarece este preocupată de asigurarea unei forțe de muncă cu o stare de sănătate bună, Apa Nova București desfășoară anual **campanii de vaccinare și prevenție a diferitelor cazuri de îmbolnăvire.** Astfel, în anul 2022, s-au derulat campanii de vaccinare a salariaților, atât pentru prevenirea hepatitei tip A și/ sau tip B (31 salariați), cât și vaccinarea antigripală (409 salariați), ambele vaccinări fiind realizate cu personal calificat.

Totodată, ca urmare a adaptării la condițiile de distanțare socială, în anul 2022, s-au realizat două campanii de promovare a sănătății la locul de muncă, care s-au desfășurat în mediul on-line. La aceste seminarii on-line, ce au avut ca obiectiv creșterea nivelului de conștientizare al salariaților cu privire la incidența cazurilor de viroze respiratorii, gripe sezoniere, cât și importanța gestionării stresului, au participat 631 salariați.

³ Occupational Safety and Health Act (OSHA US 1970) definește un eveniment de tip „near miss” ca fiind un incident în care nu a fost deteriorată nicio proprietate și nu a fost rănită nicio persoană, dar în care, cu o ușoară schimbare de timp sau de poziție, s-ar fi putut produce cu ușurință daune sau răni. Evenimentele de tip „near miss” pot fi denumite, de asemenea, cvasi-accidente, precursori de accidente, evenimente fără vătămare și, în cazul obiectelor în mișcare, cvasi-coliziuni. Un eveniment de tip „near miss” este deseori o eroare, prejudiciul fiind prevenit prin alte considerente și circumstanțe.

În vederea analizării și asigurării calității bune a mediului de lucru, Apa Nova București derulează anual campanii de determinare de noxe. Pentru perioada de raportare, campania a avut loc în luna noiembrie 2022, în 53 de puncte de lucru ale societății și a vizat 102 posturi de lucru reprezentative pentru cele 150 unități de lucru rezultate în urma evaluării de riscuri. Măsurătorile au fost efectuate pentru următoarele tipuri de noxe: zgomot, pulberi totale, pulberi respirabile, vibrații, oxigen, noxe sudură, gaze toxice și explozive, microclimat (temperatură, umiditate relativă, viteza curenților de aer) și nivel iluminare. În total au fost efectuate 360 măsurători. În urma analizei rezultatelor s-a centralizat numărul de depășiri de noxe, tipul acestora și posturile de lucru unde au fost înregistrate. La finalul campaniei,

în baza analizei efectuate, a fost notificată fiecare structură despre existența unor eventuale depășiri ale nivelului de noxe maxim admis și au fost **propuse măsurile de prevenire** ce se impun a fi luate la locurile de muncă respective.

Preocuparea pentru o stare de sănătate optimă a angajaților Apa Nova București presupune examinări medicale de medicina muncii atât la angajare, cât și periodice. Astfel, în anul 2022, au avut loc **2.366 controale dintre care 194 în vederea angajării**. În ceea ce privește prevenirea infectării și/sau identificarea salariaților contaminați cu virusul SARS CoV-2, în cursul perioadei de raportare, au fost luați în evidență și monitorizați un număr de 574 salariați, dintre care 446 au fost confirmați pozitiv.

5.5.3 Pregătirea pentru situații de urgență

În calitate de membru al Comitetului Municipiului București pentru Situații de Urgență (CMBSU), Apa Nova București a participat, în anul 2022, la **81 de reuniuni de lucru**, care au avut pe ordinea de zi aspecte legate de gestionarea pandemiei de COVID-19 (în prima parte a anului, până la suspendarea stării de alertă) și, ulterior, aspecte privind spațiile de cazare și asigurare transport pentru cetățenii străini refugiați din cauza declanșării conflictului militar din Ucraina. Astfel, compania a răspuns pozitiv la solicitarea autorităților publice locale de a asigura apă potabilă îmbuteliată pentru persoanele aflate în carantină și ulterior pentru spațiile de cazare organizate în regim de urgență pentru refugiați.

În ceea ce privește instruirea în domeniul situațiilor de urgență, **în cursul anului 2022, au fost reactualizate materialele de instruire și s-au efectuat 215 instruirii, de care au beneficiat 1.271 angajați din cadrul Apa Nova București și 51 salariați ai contractanților externi**. Temele abordate în cadrul sesiunilor de formare pentru angajații au fost:

- măsuri de prevenire a incendiilor în perioada sezonului canicular și rece;
- cunoaștere și respectare reguli și instrucțiuni în domeniul Prevenirii și Stingerii Incendiilor (PSI) referitoare la fumat în obiectivele Apa Nova București;
- reguli privind folosirea hidranților interiori și exteriori;
- reglementare lucrări cu foc deschis în obiectivele Apa Nova București;
- mod de echipare cu echipament SEVESO;

- principale cauze de incendiu;
- cunoaștere a stingătoarelor de incendiu, alegerea corectă a acestora în funcție de clasa de incendiu și modul de utilizare al acestora;
- comportament adecvat în cazul producerii unui accident chimic;
- cauze de incendiu la autovehicule și modul de utilizare al stingătoarelor auto;
- comportament adecvat în cazul izbucnirii unui cutremur urmat de incendiu și accidentarea personalului;
- reguli specifice în domeniul situațiilor de urgență privind căile de acces, intervenție și evacuare.

Temele abordate în cadrul sesiunilor de formare pentru angajații contractanților externi care își desfășoară activitatea ocazional sau permanent în obiectivele Apa Nova București au fost:

- reguli generale în cazul Situațiilor de Urgență (SU) specifice fiecărui obiectiv;
- comportament adecvat în cazul producerii unei SU (cutremur, incendiu, accident chimic);
- mod de utilizare al mijloacelor de stingere din dotare (hidranți, stingătoare).

Mai multe detalii privind activitatea de prevenire și stingere a incendiilor, testarea capacității de răspuns în cazul unor situații de urgență, serviciile private pentru situații de urgență de pe amplasamentele Apa Nova București, celula pentru situații de urgență precum și programele de verificare ale echipamentelor PSI sunt menționate în Raportul Anual contractual al companiei.

6. Grija față de mediu

Apa Nova București are implementat un Sistem de Management Integrat, bazat pe managementul riscului, în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, cerințele legale și cerințele grupului Veolia și care ține cont de cerințele clienților și ale altor părți interesate.

Standardul de Management de Mediu și Politica de Mediu reprezintă angajamentul companiei de a minimiza impactul companiei asupra mediului prin măsuri precum: stabilirea obiectivelor și țăintelor de mediu, supravegherea respectării zonelor de protecție sanitară, conservarea resurselor naturale, reducerea riscurilor de degradare pentru amplasamentele Apa Nova București și cele învecinate, reducerea riscurilor de poluare a factorilor de mediu, aderarea contractanților la respectarea cerințelor legale de mediu pe amplasamentele noastre.

La nivelul companiei există un **Program de Management de Mediu**, în care sunt definite o serie de **obiective**, cu **țăinte**, **indicatori măsurabili** și **persoane responsabile** de implementarea măsurilor, aplicabile diferitelor aspecte de mediu asupra cărora Apa Nova București are un impact, stadiul de realizare fiind monitorizat periodic.

De asemenea, programul este revizuit anual astfel încât să includă și aspectele generate de schimbările

ce apar în procesele companiei urmare a investițiilor realizate sau rezultatelor auditurilor realizate la nivel de companie.

Obiectivele definite sunt:

- Obiectivul 1** Monitorizarea proactivă a cerințelor impuse de autorități;
- Obiectivul 2** Reducerea generării de deșeuri provenite din echipamentele care participă la procesele de tratare, pompare și epurare;
- Obiectivul 3** Protejarea faunei din zonele aflate sub protecție sanitară și reducerea consumului energetic prin înlocuirea iluminatului exterior cu lumină caldă și senzor de mișcare în interiorul amplasamentelor;
- Obiectivul 4** Optimizarea colectării deșeurilor generate;
- Obiectivul 5** Înlocuirea conductelor de azbociment din rețeaua de distribuție apă potabilă;
- Obiectivul 6** Reducerea impactului asupra factorilor de mediu.

6.1 Managementul sustenabil al resurselor de apă

Apa Nova București are în vedere reducerea continuă a exploatării și utilizării resurselor naturale epuizabile, fapt ce se reflectă în programul de investiții precum și în consumul tot mai mic al acestora în procesele de captare, producție, transport și distribuție a apei potabile, cât și de colectare, transport și epurare a apelor uzate și meteorice.

Alimentarea cu apă potabilă

Apa brută din râul Dâmbovița este preluată prin **priza de mal de la Brezoale** și apoi transportată pe o lungime de cca. 18 km, printr-un canal trapezoidal deschis, către Uzina Arcuda. Transportul apei brute se realizează gravitațional, pe baza diferenței de cotă de nivel dintre punctul de captare și intrarea în Uzina Arcuda - Pod Joița. Debitul maxim ce poate fi transportat prin această secțiune este de 14 m³/s. Reglajul debitului de apă brută, necesar Uzinei Arcuda se realizează cu

ajutorul barajului cu deversor și al stavelor montate la intrarea în canal.

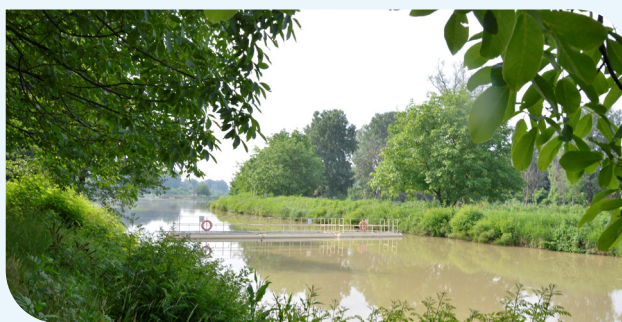
Priza de captare Crivina reprezintă un complex de construcții și instalații care are ca obiectiv captarea gravitațională a apei brute din **râul Argeș**, asigurându-se necesarul de apă brută pentru producția de apă potabilă și industrială a Municipiului București și a localităților limitrofe.

Apa brută captată trece printr-un proces de deznisipare, după care este transportată către cele **trei uzine de tratare a apei**: Roșu, Arcuda și Crivina. Transportul apei potabile către stațiile de pompare se realizează printr-o rețea complexă de apeducte. Apa potabilă este apoi pompată succesiv, la diverse niveluri de presiune, prin stațiile de pompare, repompare și hidrofor și distribuită către utilizatori prin intermediul rețelei de distribuție.

Uzina Arcuda are o vechime de peste 130 de ani și o capacitate de producție a apei potabile de 650.000 m³/zi. Apa brută cu care este alimentată provine din **râul Dâmbovița**, prin intermediul Prizei Brezoele și/ sau din **râul Argeș**, prin intermediul Prizei Crivina.

Apa brută captată este supusă unui proces de tratare, constituit din următoarele faze:

- **predecantare**, prin sedimentarea suspensiilor grosiere; în această etapă are loc și o primă tratare, pentru coagularea suspensiilor;
- **corectare pH;**
- **decantare**, care se desfășoară în patru decantoare de pământ cu secțiune trapezoidală;
- **filtrare prin pat de nisip**, prin intermediul a 42 de filtre rapide;
- **dezinfectare**, prin postclorinare, cu clor gazos.



Uzina Roșu are o vechime de peste 50 de ani și o capacitate de producție a apei potabile de 520.000 m³/zi și este alimentată cu apă brută din **râul Argeș** prin intermediul Prizei Crivina. De la Crivina, apa este transportată la Uzina Roșu prin canalul dublu-casetat Crivina - Roșu și trece prin două linii de tratare simetrice.

Fazele de tratare a apei:

- **corectarea pH;**
- **coagulare și floculare;**
- **injectare de cărbune activ** pudră, în situații de poluări accidentale ale apei brute;
- **decantare;**
- **filtrare prin pat de nisip**, prin intermediul a 30 de filtre rapide;
- **dezinfectare**, prin postclorinare și, la nevoie, prin preclorinare, cu ajutorul unei instalații de electroclorinare;
- **corectare pH** apă produsă.



Uzina Crivina a fost conectată în luna iunie 2006 la sistemul de alimentare cu apă al Municipiului București, are o capacitate de tratare a apei de 260.000 m³/zi și asigură îmbunătățirea siguranței în funcționare a sistemului de alimentare cu apă potabilă. Uzina Crivina este alimentată cu apă brută din **râul Argeș** prin intermediul Prizei Crivina.

Procesul de tratare a apei este compus din următoarele faze:

- **pre-oxidare**, prin ozonare;
- **corectare pH**;
- **injectare de cărbune activ** pudră, în situații de poluări accidentale ale apei brute;
- **coagulare și floculare**;
- **decantare**;
- **inter-oxidare** prin ozonare;
- **filtrare**, prin pat de nisip;
- **dezinfectare** cu clor gazos;
- **corectare pH** apă produsă.

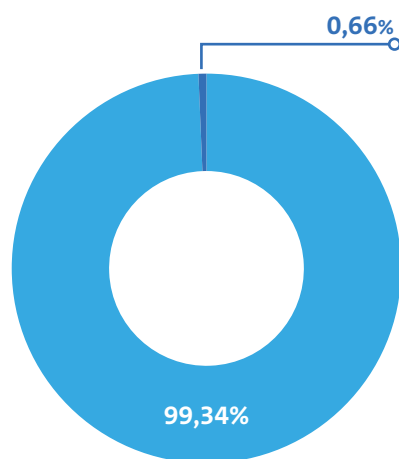


Cantitatea de apă brută preluată și consumată s-a diminuat semnificativ, în anul 2022, fiind cu aproximativ **69,1%** mai mică decât cantitatea consumată în anul **2001**.

În anul 2022, cantitatea totală de apă neprelucrată, preluată din surse naturale a fost de **185,004 mil. m³**.

Cantitatea de apă preluată din surse naturale	mil. m ³
Apă de suprafață	183,774
Apă subterană	1,230
Total apă preluată	185,004

Procentul de apă preluată din surse naturale



■ Apă de suprafață ■ Apă subterană

Cea mai mare parte a apei brute provine din apa de suprafață, utilizarea puțurilor aferente fronturilor subterane fiind oprită, pe fondul degradării continue a calității apei subterane.

Apă potabilă produsă în cele trei uzine este transportată printr-o rețea complexă de apeducte și dirijată către rezervoarele de înmagazinare orășenești. Apa potabilă este apoi pompată succesiv, la diverse

niveluri de presiune, prin stațiile de pompare, repompare și hidrofor și distribuită către utilizatori prin intermediul rețelei de distribuție. Apa Nova București depune eforturi constante, prin programul său investițional și de mentenanță, pentru a menține rețelele de apă potabilă la un randament cât mai bun, astfel încât pierderile să fie cât mai mici și, implicit, tarifele să fie menținute la un nivel acceptabil.

Strategia Impact 2023 - Rezultate Performanță de mediu - Gestionarea durabilă a resurselor de apă

Dimensiune	ODD asociat	Obiectiv Apa Nova București	Indicator de performanță	Țintă 2022	Rezultat 2022	Țintă 2023
Performanța de mediu	ODD 6	Gestionarea durabilă a resurselor de apă	Randamentul rețelelor de apă potabilă ⁴	>77,50%	77,58%	>77,50%

În anul 2022, Apa Nova București a produs cca. **174,6 mil. m³ apă potabilă** în cele 3 uzine, volumele pompate de cele 7 stații de pompare în rețeaua de distribuție fiind de cca. **172,1 mil. m³**.

Cantitatea de apă potabilă consumată, conform facturilor emise a fost de **135,476 mil. m³**.

Alimentarea cu apă industrială

Sistemul de alimentare cu apă industrială are ca scop furnizarea de apă industrială (nepotabilă) consumatorilor industriali. Apa este asigurată din **râul Argeș**, prin canalul casetat Crivina - Lacul Morii și din **râul Colentina**, prin preluare din lacurile Pantelimon II și Cernica. Principalii consumatori industriali alimentați sunt: CET Progresul, CET Vest, CET Sud și CET Grozăvești.

În 2022 a fost livrat consumatorilor un volum de cca. **23,7 mil. m³ apă industrială**: 14,65 mil. m³ din râul Argeș și 9,05 mil. m³ din sursa Cernica/Pantelimon.

Colectarea și epurarea apelor uzate

Colectarea apelor uzate și meteorice se realizează printr-o rețea de canale de serviciu și canale colectoare, construită în sistem unitar, însă există și zone restrânse ale orașului cu rețea de colectare construită în sistem separativ.

În prezent, sistemul de canalizare trebuie să răspundă nevoilor unei populații ce **depășește 2,1 milioane de locuitori**, colectării și evacuării apelor industriale, precum și preluării apelor meteorice de pe o suprafață ce depășește 20.000 ha. Dezvoltările urbanistice existente și previzionate ale comunităților învecinate pot aduce un aport de apă uzată menajeră provenind de la minim 200.000 locuitori, precum și cantități importante de ape uzate industriale și ape meteorice colectate de pe o suprafață suplimentară de aproximativ 50.000 ha ceea ce impune o dezvoltare continuă a sistemului de canalizare.

Principalele caracteristici ale sistemului actual de colectare a apelor uzate:

- **lungimea totală a rețelei de canalizare este de cca. 2.421 km;**
- peste **136.080 racorduri la rețeaua de canalizare**, cu o lungime totală de cca. 1.020 km;
- peste **54.930 guri de scurgere**, cu o lungime totală a racordurilor de cca. 275 km;
- peste **70.000 cămine de inspecție**.

Transportul apelor uzate se face prin intermediul Casetei de Ape Uzate aflată sub albia amenajată a râului Dâmbovița și are o lungime de 17,8 km și o pantă longitudinală variabilă între 0,65 % și 1,5 %, între Lacul Morii și SEAU Glina. Această construcție hidrotehnică a fost proiectată pentru a colecta și transporta ape uzate și ape meteorice. Ea preia apele uzate și meteorice de la colectoarele principale și secundare și le transportă gravitațional către SEAU Glina, fără stații de pompare pe traseu. Construcția a fost proiectată să funcționeze în siguranță atât cu nivel liber, cât și sub presiune, iar perioadele de funcționare cu niveluri maxime pot apărea în cazul precipitațiilor abundente pe suprafața de colectare.

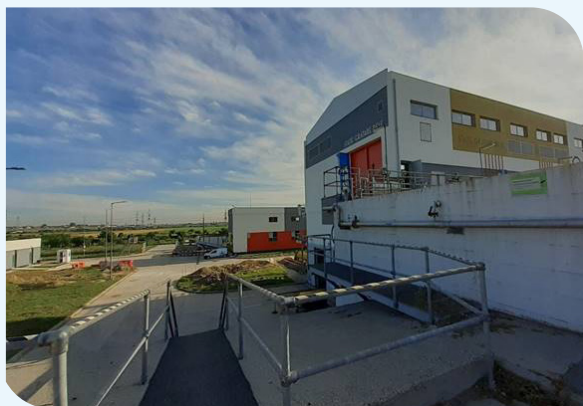


⁴ Eficiența rețelelor de apă potabilă = volumul de apă potabilă consumat/volumul de apă potabilă produs

Stația de Epurare Ape Uzate Glina este esențială pentru protejarea mediului înconjurător și a sănătății publice, deoarece epurează total sau parțial apele uzate înainte de a fi deversate în emisar.

Apa uzată urbană și cea pluvială, colectate și transportate de sistemul de canalizare al orașului București și de canalul colector, ajung în stația de epurare a apelor uzate care asigură epurarea unui debit de până la 10 m³/s, din care un debit de până la 5 m³/s este epurat complet (treapta terțiară), iar restul de 5 m³/s se epurează parțial, numai în treapta mecanică.

În anul 2022, a fost tranzitat pe Casetă de Ape Uzate un volum de cca. **274,48 mil. m³**, din care aproximativ 91% a fost preluat în stația de epurare (248,57 mil. m³). Debitul de apă uzată și pluvială care nu este preluat de stația de epurare, ajunge în bazinele de retenție a apelor pluviale, unde are loc o decantare primară.



Schema tehnologică a SEAU Glina cuprinde trei linii tehnologice:

1

Linia apei compusă din:

Treapta mecanică este prevăzută cu:

- **grătare rare și grătare dese** pentru reținerea impurităților;
- **stație de dozare a substanțelor de neutralizare** pentru cazurile de poluare cu ape reziduale acide sau alcaline;
- **bazine de deznisipare și separatoare de grăsimi**;
- **decantoare primare** echipate cu poduri racloare rotative pentru colectarea nămolului și a spumei de la suprafață;
- **stații de pompare nămol primar**;
- **platformă pentru colectarea deșeurilor** provenite de la curățarea casetei și colectoarelor și pentru transferul deșeurilor reținute pe grătare și celor de la deznisipatoarele și separatoarele de grăsimi.

Treapta biologică și chimică este prevăzută cu:

- **bazine de aerare**, cu nămol activat și nămol activat recirculat, dotate cu dispozitive de măsurare a nivelului de oxigen, materii în suspensie, amoniu și fosfor;
- **bazine Bio-P** unde o parte din nămolul de recirculare este supus unui proces de eliminare biologică a azotului și fosforului;
- **stații chimice** pentru dozarea coagulantului în influentul decantoarelor secundare;
- **decantoare secundare**;
- **stații de pompare nămol activ recirculat și nămol activ în exces**;
- **canal de evacuare și măsurare a debitului**.

2

Linia nămolului - nămolul primar este îngroșat, apoi pompat către bazinele tampon și deshidratat.

3

Linia biogazului este prevăzută cu bazine de fermentare anaerobă mezofilă din care este extras biogazul și utilizat mai departe în centrala de cogenerare pentru producerea energiei electrice și termice.

Cantitatea de apă uzată evacuată la canalizare de către clienții Apa Nova București a fost de **172,686 mil. m³**.

Volumul de **apă uzată epurată**, evacuat în anul 2022, în râul Dâmbovița, a fost de **243,04 mil. m³** din care **147,89 mil. m³ epurați complet**.

6.2 Calitatea apei potabile și a apei epurate

Deprecierea calității apei brute captate din râurile Argeș și Dâmbovița a continuat și în anul 2022, iar pe parcursul întregului an, debitul celor două râuri a fluctuat semnificativ, generând creșteri peste valorile limită recomandate pentru parametri fizico-chimici (turbiditate, mangan, substanțe organice) și microbiologici (bacterii coliforme, E. coli, Enterococi). Aceste variații au afectat filierele de tratare a apei și au îngreunat procesul de potabilizare.

Cu toate acestea, Apa Nova București se asigură că **apa produsă** la uzinele Roșu, Arcuda și Crivina **este controlată și monitorizată în cadrul laboratoarelor companiei, prin metode de analiză standardizate, utilizând echipamente de măsurare corespunzătoare pentru efectuarea corectă a încercărilor și personal specializat.**

Metodele și echipamentele utilizate, precum și competențele personalului din laboratoare, fac posibilă monitorizarea continuă a calității apei pe toate treptele de tratare, astfel încât toți indicatorii de calitate să se încadreze în limitele impuse de legislația în vigoare.

Principalii indicatori de calitate monitorizați pentru **apa produsă** sunt: aluminiu, turbiditate, conductivitate, pH, clor rezidual liber, oxidabilitate, azoți.

Numărul probelor prelevate și al analizelor efectuate a respectat prevederile programului de supraveghere a calității apei potabile din rețeaua de distribuție aprobat de Direcția de Sănătate Publică a Municipiului

În anul 2022, calitatea apei potabile s-a menținut în limitele impuse de legislația din domeniu, principalele acțiuni întreprinse în aceste sens fiind:

- monitorizarea calității apei pe tot fluxul tehnologic de către laboratoarele stațiilor de tratare, prin efectuarea de analize fizico-chimice, microbiologice, biologice, analize de gaz cromatografie și analize de absorbție atomică;
- monitorizarea parametrilor de calitate ai apei pe tot fluxul tehnologic prin intermediul sistemului de analizoare on-line;
- monitorizarea calității apei din rezervoarele stațiilor de pompare, efectuată de către personalul echipei mobile din cadrul laboratorului Roșu;
- modificarea frecvențelor de prelevare și analiză a apei pe cele trei filiere de tratare ori de câte ori modificările de calitate ale apei brute au impus acest lucru;
- efectuarea analizelor de monitorizare suplimentară a forajelor din stațiile de tratare, pompare și repompare;
- înlocuirea analizoarelor uzate;
- optimizare a procesului de tratare al apei, prin adaptarea dozelor de reactivi de tratare, în urma monitorizării unui număr reprezentativ de analize pentru apa produsă în stațiile de tratare, de pompare și nodurile hidrotehnice.

București. **Rezultatele obținute pentru fiecare dintre cei 18 parametri de calitate ai apei potabile** vizați prin evaluare și monitorizați conform prevederilor Contractului de Concesiune (Directiva UE 98/83/EC/1998 și legislația română în vigoare) **au confirmat că apa furnizată de Apa Nova București s-a conformat cerințelor legale și contractuale.**

Parametrii **apei epurate complet** și încărcările **efluentului epurat parțial** nu au depășit valorile limită impuse de legislație, iar în perioada de evaluare, aferentă anului 2022, debitul mediu epurat complet a fost de 4,94 m³/s, iar debitul mediu epurat parțial a fost de 6,60 m³/s.

6.3 Biodiversitate

Conservarea biodiversității este esențială deoarece suntem conștienți că activitatea Apa Nova București interacționează direct cu ecosistemele naturale din zona surselor de apă atât din perspectiva captării de apă brută, cât și din cea a colectării apelor uzate care sunt apoi epurate și evacuate în emisarul natural.

Grupul Veolia a implementat o politică proactivă pentru protejarea biodiversității, axată pe trei zone principale:

- conștientizarea aspectelor de biodiversitate și revizuirea continuă a impactului și dependenței sale de aceste ecosisteme: identificarea **siturilor sensibile** din zonele prioritare în ceea ce privește biodiversitatea, împreună cu dezvoltarea unor **tool-uri de evaluare a biodiversității**.
- adoptarea de măsuri pentru conservarea biodiversității prin îmbunătățirea proceselor, reducerea impactului generat de facilitățile companiei, dezvoltarea unor soluții tehnice și contribuirea la proiecte de conservare în parteneriat cu stakeholderi locali.
- informare, instruire și inițiative de conștientizare privind biodiversitatea pentru angajați și clienți.

La nivelul Apa Nova București, pentru a putea evalua și diminua impactul activităților asupra biodiversității, începând cu anul 2021, pentru cele două site-uri considerate sensibile, respectiv, **Stația de tratare Arcuda** și **Stația de tratare Crivina**, a fost calculată **amprenta de biodiversitate**, din care a rezultat un plan de acțiuni care conține în medie 24 de măsuri/acțiuni pentru fiecare site și care trebuie implementate pe o perioadă de 3 ani. Rata de implementare a măsurilor trebuie să fie de minim 75% până la finalul perioadei.

Selectarea site-urilor s-a realizat în funcție de suprafața amplasamentelor și, în prima etapă, Stația Arcuda și Stația Crivina au fost evaluate ca site-uri sensibile și au fost demarate activitățile pentru calculul amprentei de biodiversitate. Pentru aceasta au fost utilizate o serie de metode de colectare a datelor, specifice fiecărui amplasament, cu scopul de a surprinde cât mai mulți indivizi ai speciilor identificate, dar și alte aspecte relevante referitoare la habitatele și speciile surprinse.

Evaluarea s-a realizat de către o echipă de specialiști ecologiști conform ghidului pus la dispoziție de Grupul Veolia. Aceasta a constat în calcularea amprentei de biodiversitate utilizând un instrument de tip matrice cu formule prestabilite. Astfel, au fost identificate și definite habitatele prezente pe amplasament, gradul de artificializare, gradul de fragmentare al habitatelor terestre, respectiv acvatic, impactul global asupra biodiversității, amenințarea speciilor rare, poluarea luminoasă, răspândirea speciilor invazive și gestionarea spațiilor verzi.

Pentru fiecare tip de impact și fiecare tip de acțiune, au fost acordate scoruri în funcție de anumite criterii impuse conform ghidului și, în funcție de scorurile obținute, a rezultat Planul de acțiuni.

Biodiversitatea stațiilor Arcuda și Crivina este diferită în funcție de clasa de habitat. Site-urile sunt relativ în medii favorabile circulației libere a speciilor și nu constituie nicio barieră specifică circulației acestora. De asemenea, amplasamentele Apa Nova București nu fac parte din arii protejate.



Strategia Impact 2023 - Rezultate Performanță de mediu - Protejarea mediului și a biodiversității

Dimensiune	ODD asociate	Obiectiv Apa Nova București	Indicator de performanță	Țintă 2022	Rezultat 2022	Țintă 2023
Performanța de mediu	ODD 14, 15	Protejarea mediului și a biodiversității	Rata de progres a planurilor de acțiune pentru ameliorarea impactului asupra mediului și biodiversității în siturile sensibile ⁵	50%	62,5%	50%

În anul 2022, s-a calculat amprenta de biodiversitate, pe baza metodologiei transmise Grup, pentru **încă două situri semnificative** (suprafața verde mai mare de 1 ha) respectiv, **Stația de Tratare Roșu** și **SEAU Glina**, fiind generat automat un plan de acțiuni pentru fiecare locație - 24 măsuri/acțiuni pentru SEAU Glina și 23 măsuri/acțiuni pentru Stația Roșu.

Principalele măsuri implementate, în cursul anului 2022, pentru reducerea amprentei de biodiversitate au fost:

- îmbunătățirea calității vieții sau supraviețuirea speciilor perturbate de lumina artificială;
- evitarea instalării speciilor invazive pe amplasament sau controlarea populațiilor de specii invazive.

Pentru realizarea acestor măsuri s-au întreprins următoarele acțiuni:

- selectarea iluminatului cu impact redus (LED-uri chihlimbar, becuri cu vapori de sodiu);
- reducerea intensității luminii ori de câte ori este posibil, înlocuind sursele de iluminat actuale cu unele care generează mai puțină lumină;

- direcționarea surselor de lumină spre sol, folosind reflectoare sau lămpi cu formă specială;
- reducerea timpului de iluminare la minimum absolut necesar pentru funcționarea și securitatea amplasamentului;
- elaborarea și afișarea în cadrul amplasamentului a unei fișe de descriere pentru fiecare specie invazivă prezentă, pentru a facilita recunoașterea și detectarea acestora.

De asemenea, s-a avut în vedere și diseminarea informațiilor către persoanele responsabile de implementarea Planurilor de măsuri rezultate în urma calcului amprentei de biodiversitate, astfel încât să fie conștiente de importanța acestora și să poată acționa în consecință.

Pentru a minimiza impactul activității de operare a stațiilor de tratare apă potabilă asupra biodiversității se utilizează reactivi/substanțe conform legislației în vigoare, care au efect redus atunci când ajung în mediul înconjurător și a fost interzisă utilizarea produselor fitosanitare pentru gestionarea spațiilor verzi pe toate amplasamentele Apa Nova București.

6.4 Consumul de energie și amprenta de carbon

Funcționarea instalațiilor pentru tratarea apei și pentru epurarea apelor uzate necesită un consum semnificativ de energie, iar abordarea Apa Nova București se axează pe îmbunătățirea eficienței echipamentelor și proceselor, în scopul reducerii consumului de energie și costurilor asociate, precum și explorarea opțiunilor de utilizare a energiei regenerabile.

Ultima perioadă a adus o creștere semnificativă a prețurilor la energie electrică și gaze naturale ceea ce a determinat accelerarea eforturilor Apa Nova București

pentru asigurarea independenței energetice, cu un accent din ce în ce mai mare pe producția de energie verde, din surse regenerabile.

În acest sens, în anul 2022, au fost demarate acțiuni pentru montarea de sisteme fotovoltaice în incinta a șapte obiective Apa Nova București, prin contractarea unui proiectant de specialitate și pentru obținerea avizelor necesare realizării investițiilor care sunt prevăzute pentru anul 2023.

⁵ Pentru Stațiile Arcuda și Crivina

Principalele beneficii aduse de aceste investiții vor fi: diminuarea costurilor directe cu energia electrică, durabilitate și costuri de întreținere scăzute, un mai bun control al disponibilității energiei electrice prin asigurarea independenței energetice, folosirea energiei verzi și, implicit, reducerea amprente de carbon.

În conformitate cu obligațiile ce decurg din Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică, la nivelul companiei este numit un Manager Energetic, atestat de Ministerul Energiei care asigură comunicarea cu ministerul și gestionează toate obligațiile ce decurg din legislația în vigoare.

Anual, se propune un **Plan de măsuri privind eficiența energetică**, în cadrul căruia se au în vedere măsuri pe termen scurt, de tipul cost minim fără investiții majore, măsuri pe termen mediu de 2-3 ani, vizând un program de investiții și măsuri pe termen lung (3-6 ani). Acest Plan se transmite și către Ministerul Energiei.

Principalele măsuri pentru reducerea consumului de energie implementate la nivelul anului 2022 au fost legate de modernizarea iluminatului exterior la amplasamentele uzinelor de apă, achiziționarea de mașini electrice și dotarea cu stații de încărcare pentru mașini electrice. De asemenea, sunt implementate măsuri ce țin de reducerea timpului de iluminare la minimul absolut necesar pentru funcționarea și securitatea amplasamentului și de înlocuire a echipamentelor, atunci când este necesar, cu modele noi cu eficiență electromecanică îmbunătățită.

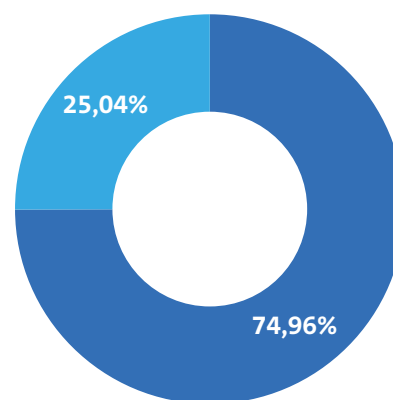
În anul 2022, consumul de energie electrică a scăzut, ajungând la cca. 80,5% din valoarea înregistrată în anul 2001.

Consum energie electrică 2022	MWh
Stația de Epurare Ape Uzate Glina	40.847
Instalații de producție apă potabilă	6.610
Arcuda	1.529
Roșu	2.798
Crivina	2.103
Surse subterane	180
TOTAL	47.457

În anul 2022, o mare parte din energia electrică consumată la SEAU Glina a fost produsă intern prin intermediul microhidrocentralelor și din arderea biogazului rezultat din fermentarea nămolului, nivelul de **autonomie energetică fiind de 74,96%**.

Producție energie electrică din surse regenerabile sau alternative 2022	MWh
Microhidrocentrale SEAU Glina	1.317,44
Grupuri de cogenerare biogaz SEAU Glina	29.329,88
TOTAL	30.647,32

Proporția dintre energia consumată din producția internă și externă



- Consum energie electrică SEAU Glina din producție internă
- Consum energie electrică SEAU Glina din producție externă

Consum energie termică 2022	MWh
Consum energie termică de la furnizorul municipal (apă caldă și încălzire) pentru sedii administrative	1.744,70
Consum energie termică produsă în Grupurile cogenerare biogaz SEAU Glina	112.263,54
Consum energie termică produsă în cazanele termice pe biogaz SEAU Glina	1.942,14
TOTAL	115.950,38

Consum de energie electrică și energie termică 2022:

Consum energie termică	115.950,38 MWh
Consum energie electrică	47.457 MWh

La nivelul Apa Nova București sunt stabiliți și monitorizați o serie de indicatori pentru monitorizarea intensității energetice, după cum urmează:

Indicator	Unitate de măsură	Valoare
		2022
*Consum energetic specific global	kWh/m ³	0,2790
**Consum energetic specific producție	kWh/m ³	0,0379
***Consum energetic specific pompare	kWh/m ³	0,1806

*Consum energetic specific global = Consumul de energie electrică al instalațiilor de producție apă potabilă (Stația de Tratare Arcuda, Roșu, Crivina) și al instalațiilor de pompare (Stații de Pompare, Repompare, Hidrofor) raportat la cantitatea de apă facturată consumatorilor.

**Consum energetic specific producție = Consumul de energie electrică al instalațiilor de producție apă potabilă (Stația de Tratare Arcuda, Roșu, Crivina) raportat la cantitatea de apă tratată (produsă).

***Consum energetic specific pompare = Consumul de energie electrică a instalațiilor de pompare (Stații de Pompare, Repompare, Hidrofor) raportat la cantitatea de apă pompată de Stațiile de Pompare.

Consum combustibili 2022	m ³
Consum benzină	204,80
Consum motorină	927,94

Pentru modernizarea flotei de vehicule și utilaje și, implicit, în vederea diminuării efectelor poluării asupra mediului înconjurător cauzate de activitatea de transport prin reducerea emisiilor medii de CO₂ și a celor de dioxid de azot, în anul 2022, au fost achiziționate prin programul Rabla Plus, 26 autovehicule și 13 autoutilitare 100% electrice. Acestea au înlocuit autovehicule cu motor termic (diesel sau benzină), uzate fizic și moral.

Având în vedere creșterea numărului de autovehicule electrice din flotă, a fost necesară suplimentarea numărului de stații de încărcare rapidă a acestor autovehicule în mai multe sedii Apa Nova București. În cursul anului **2022, au fost achiziționate și montate 14 stații suplimentare de încărcare**, ajungându-se astfel la un **total de 35 de stații**.

Continuând această tendință de modernizare și de minimizare a impactului flotei asupra mediului, au fost comandate autovehicule electrice care au termen de livrare anul 2023, respectiv, 12 autoturisme electrice în leasing operațional și 12 autoturisme și autoutilitare, achiziție directă.

Amprenta de carbon

Preocuparea constantă privind combaterea schimbărilor climatice devine un aspect important pentru orice companie, cu atât mai mult cu cât cresc și riscurile care pot afecta continuitatea afacerii. Riscurile climatice sunt evaluate și monitorizate pentru a identifica și implementa măsuri de adaptare la condițiile climatice actuale, dar și cele viitoare, care pot afecta instalațiile și infrastructura din punct de vedere operațional, de mediu, financiar și social.

Apa Nova București și-a propus să contribuie la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră, printr-o mai bună gestionare a activităților curente. Pentru a monitoriza aceste emisii, anual, se realizează calculul emisiilor generate de activitatea de producție și distribuție a apei potabile precum și de cea de colectare și epurare a apelor uzate.

Pentru calculul amprentei de carbon, Apa Nova București utilizează, începând cu anul 2019, instrumentul GreenPath - un model dezvoltat de Grupul Veolia. Prin intermediul acestui instrument sunt calculate emisiile Scop 1, Scop 2 și Scop 3 asociate activităților Apa Nova București.

Emisiile Scop 1 reprezintă emisiile directe de gaze cu efect de seră (GES) care provin din surse deținute sau controlate de companie, de exemplu, emisiile rezultate din arderea combustibililor în centrale termice, cuptoare, combustibilul utilizat de vehiculele și utilajele deținute sau controlate de companie, emisii fugitive etc.

Pentru emisiile Scop 1 s-au luat în calcul cantitățile de combustibili fosili utilizate în activitatea Apa Nova București.

Emisiile Scop 2 reprezintă emisiile indirecte de GES, asociate cu utilizarea energiei electrice, termice, aburului etc. achiziționate de la furnizor. Aceste emisii sunt generate de companiile care produc electricitatea, căldura, aburul etc. și sunt contabilizate la nivelul companiei care le consumă, drept emisii indirecte.

Pentru emisiile Scop 2 s-au luat în calcul cantitățile de energie electrică și termică achiziționate de la furnizori.

Emisiile Scop 3 reprezintă alte emisii indirecte (neincluse Scop 2) care apar în lanțul valoric al companiei, inclusiv emisiile din amonte și din aval și care sunt legate de operațiunile companiei.

Pentru emisiile Scop 3 s-au luat în calcul: materiile prime utilizate în procesul de tratare și, respectiv, epurare, eliminare a produselor secundare și a deșeurilor rezultate din operarea uzinelor și a rețelei de colectare ape uzate, volumul de lucrări de intervenție efectuate privind reparațiile și înlocuirile pe rețeaua de distribuție apă potabilă și rețeaua de colectare ape uzate, achiziția de bunuri și echipamente, precum și volumul de trafic asociat activităților desfășurate pentru principalele segmente de activitate: producția și distribuția de apă potabilă, colectarea apelor uzate, epurarea apelor uzate și activitățile transversale asociate.

Emisiile totale generate de activitățile desfășurate de Apa Nova București, în anul 2022, au însumat **48.762 tone CO₂ echivalent**, cu aprox. **2,04% mai puțin** decât în anul 2021.

Emisii totale de GES generate în 2022	tone CO ₂ eq
Emisii directe de GES (Scop 1)	3.141
Emisii indirecte de GES (Scop 2)	17.250
Alte emisii indirecte de GES (Scop 3)	28.371
TOTAL	48.762

La nivelul anului 2022, intensitatea emisiilor de GES, a fost de **26,48 kg CO₂ echivalent/locuitor deservit** (apă și canalizare), cu **3,06% mai mică** decât valoarea înregistrată în anul 2021.

În ceea ce privește emisiile de **CO₂ biogen**, valoarea acestora, în anul 2022, a fost cu aproximativ **2% mai mică** decât cea din anul 2021.

6.5 Managementul deșeurilor

Gestionarea eficientă a deșeurilor reprezintă un aspect important al activității Apa Nova București, iar abordarea acesteia are la bază o ierarhie a opțiunilor de gestionare a deșeurilor, prima opțiune fiind **prevenirea generării** de deșeuri, prin alegerea, încă din faza de proiectare, a celor mai bune tehnologii. Atunci când evitarea producerii de deșeuri nu este posibilă, se urmărește minimizarea cantității generate, prin identificarea unor opțiuni de **reutilizare, reciclare și valorificare energetică** a acestora, fără a afecta însă procesele operaționale.

Opțiunea de **eliminare** a deșeurilor este aplicată doar ca ultimă opțiune, după ce au fost utilizate variantele menționate anterior, astfel încât impactul asupra mediului să fie cât mai redus.

La nivelul companiei, se asigură identificarea, monitorizarea și cântărirea periodică a deșeurilor rezultate din procesele desfășurate, urmărindu-se în același timp și evoluția de la an la an. De asemenea, pentru asigurarea procesului de valorificare sau eliminare a deșeurilor, compania are în derulare contracte cu operatori economici autorizați, iar soluțiile de valorificare sau eliminare au fost identificate în funcție de tipul deșeurilor (nepericuloase sau periculoase).

Inițiative implementate la nivel de companie:

Colectarea selectivă a deșeurilor generate

Implementarea unor măsuri pentru gestionarea eficientă a hârtiei și cartonului:

- evitarea generării deșeurilor și reducerea folosirii hârtiei: tipărirea documentelor doar dacă este absolut necesar, tipărire față-verso, micșorarea fonturilor pentru reducerea numărului de pagini tipărite;
- amplasarea optimă a recipientelor de colectare selectivă în birouri;
- informarea angajaților cu privire la tipurile de hârtie și carton care se pot recicla;
- reutilizarea cutiilor de carton în care este ambalată hârtia;
- predarea deșeurilor de hârtie și carton către agenții economici autorizați în domeniul reciclării.

Reducerea cantității de deșeuri de materiale plastice:

- diminuarea numărului de pahare de unică folosință de la dozatoarele de apă, angajații fiind încurajați să folosească recipiente din sticlă sau ceramică;
- reutilizarea pungilor de plastic sau utilizarea sacoșelor realizate din materiale textile;
- achiziționarea, pe cât posibil, de produse neambalate sau fără ambalaje în exces.

Ambalajele de lemn, metal, plastic folosite pentru transportul diferitelor produse achiziționate și care rămân pe amplasamentele companiei în urma dezambalării sunt reutilizate.

Reducerea cantităților de ambalaje contaminate:

- achiziții de produse lichide în recipiente de volum mare pentru evitarea producerii de deșuri de ambalaje care conțin reziduuri sau sunt contaminate cu substanțe periculoase;
- respectarea procedurilor de lucru în vederea evitării deteriorării ambalajelor produselor periculoase;
- implementarea unor măsuri privind îmbunătățirea controlului stocurilor prin: menținerea unei evidențe clare cu privire la termenele de valabilitate pe fiecare categorie de produse în parte; comandarea de substanțe chimice periculoase în cantități cât mai mici, în funcție de necesități, pentru a evita formarea de stocuri și expirarea acestora; distribuirea către punctele de lucru a produselor în funcție de termenele de valabilitate, astfel încât acestea să nu fie depășite.

Gestionarea eficientă a deșeurilor de echipamente electrice și electronice (DEEE), tuburi fluorescente, baterii și acumulatori:

- evitarea generării de DEEE-uri prin prelungirea ciclului de viață al echipamentelor, respectiv repararea acestora atunci când este posibil;
- predarea echipamentelor electrice și electronice casate către agenți economici autorizați în domeniul reciclării;
- înlocuirea tuburilor fluorescente cu corpuri de iluminat cu tehnologie LED;
- utilizarea acumulatorilor reîncărcabili în locul bateriilor.

Instruirea angajaților cu privire la prevenirea generării deșeurilor, obligația reutilizării anumitor produse/materiale, acolo unde este posibil, și privind colectarea selectivă a deșeurilor se realizează periodic.

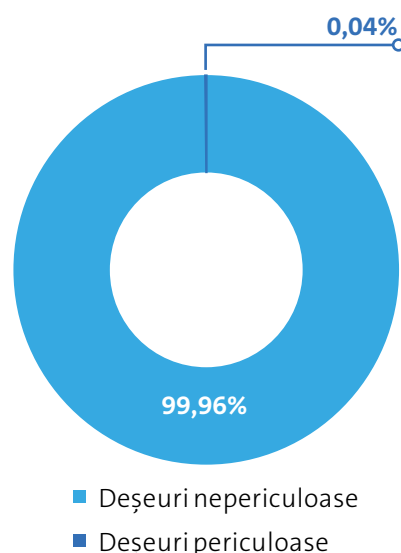
Cantitatea de deșuri generată în anul 2022 (inclusiv stocul la începutul și sfârșitul perioadei de raportare)

	tone	m ³
Stoc 2021	41.560,02	
Cantitate generată	113.275,53	80.930,83
Stoc 2022	47.194,23	

Cantitatea de deșuri generată în anul 2022, în funcție de tipul deșeurilor

	tone
Cantitate generată	113.275,53
Deșuri nepericuloase	113.228,81
Deșuri periculoase	46,72

Procentul de deșuri generate în 2022



	tone	%	mc	%
Deșuri nepericuloase	107.594,70		80.930,83	
Valorificate	95.885,46	89	73.458,00	91
Eliminate	11.709,24	11	7.472,83	9
Deșuri periculoase	46,61			
Valorificate	2,75	6		
Eliminate	43,86	94		
Total deșuri în 2022	107.641,31			
Total deșuri valorificate	95.888,21			
Total deșuri eliminate	11.753,10			

*cantitățile totale gestionate diferă de cantitatea generată deoarece sunt influențate de mișcările de stocuri de deșuri

Principalele tipuri de **deșeuri nepericuloase** generate au constat din: nămoluri de la epurarea apelor uzate orășenești, deșeuri de la curățarea canalizării, deșeuri din construcții și demolări, deșeuri de ambalaje, iar principalele tipuri de **deșeuri periculoase** au fost uleiuri uzate, deșeuri de laborator, ambalaje contaminate, tuburi fluorescente.

Pentru reducerea, pe cât posibil, a cantității de deșeuri generate și îmbunătățirea modului de gestionare al acestora, la nivelul Apa Nova București s-a implementat un **Program de minimizare a deșeurilor generate**. La nivelul anului 2022, programul s-a axat pe 3 obiective principale, care au fost atinse prin efortul susținut al întregii echipe.

Rezultate Program de minimizare a deșeurilor generate



Obiectiv



Rezultat



Optimizarea colectării selective și valorificarea la un nivel maxim din punct de vedere tehnico-economic a deșeurilor generate din cadrul punctelor de lucru Apa Nova București

220,3 tone deșeuri au fost comercializate devenind astfel materii prime în procesele tehnologice ale altor companii. Valoarea comercială a acestora a fost de aproximativ 440.000 lei.



Îndeplinirea obiectivelor anuale privind valorificarea deșeurilor de ambalaje provenite din import

Obiectiv îndeplinit



Asigurarea trasabilității privind deșeurile predate către prestatorii de servicii contractați

Realizat 100% - compania deține documentele care atestă trasabilitatea deșeurilor, de la generare până la predarea către procesatorul final (deține inclusiv certificatele de valorificare sau eliminare).

7. Implicarea în comunitate

Implicarea unei companii în activități care să vină în sprijinul comunității locale este extrem de importantă din punct de vedere al responsabilității sociale, construirii unor relații bune cu membrii comunității și, implicit, îmbunătățirea calității vieții acestora precum și prin contribuția la îmbunătățirea mediului de afaceri în ansamblu, prin încheierea de parteneriate cu alte companii care activează la nivelul comunităților locale.

Apa Nova București crede că doar într-o comunitate prosperă și sănătoasă companiile se pot dezvolta și pot asigura resursele care să răspundă nevoilor generațiilor viitoare.

În cursul anului 2022, Apa Nova București a alocat pentru inițiativele de Responsabilitate Socială Corporativă (CSR) un buget de aproximativ **4,8 milioane de lei**. Principalele domenii către care au fost direcționate fondurile din acest buget au fost: educație, sănătate, mediu, cultură, sport și diverse alte acțiuni umanitare.

Investițiile în **programe educaționale** reprezintă o investiție care contribuie la dezvoltarea profesională a tinerilor care pot deveni viitorii angajați.

Prin susținerea programului de **învățământ în sistem dual**, inițiat în 2018, Apa Nova București a reușit deja să angajeze două promoții de absolvenți (2021 și 2022). Compania a ales să continue investiția în această formă de educație tehnică și pentru anul școlar 2022/2023, iar în urma unei campanii de promovare a programului, au fost formate încă 2 noi clase de profil.



Totodată, participarea la diferite cursuri, evenimente de carieră și sesiuni de comunicare științifică sunt oportunități importante pentru Apa Nova București de a identifica studenții cu potențial, care pot deveni tineri angajați. Periodic, se organizează, pentru grupuri de studenți și elevi, **prezentări ale companiei**, ale proceselor și activităților, precum și **vizite la stațiile de tratare și epurare** pentru a-i familiariza cu specificul și importanța activității Apa Nova București.



Tradiția de implicare activă a companiei Apa Nova București în proiecte de susținere a educației s-a păstrat și în anul 2022, printr-o serie de activități dintre care amintim:

- implicarea, ca membru în **Comitetul de Inițiativă Locală al Primăriei Municipiului București**, pentru dezvoltarea învățământului profesional în sistem dual;
- proiectul **Învățământul profesional în sistem dual** care vizează educația și formarea elevilor de la Colegiul Tehnic Anghel Saligny, cu profil Instalator apă-canal și Electrician în construcții;
- organizarea de programe de practică și internship în parteneriat cu Universitatea Politehnică București, Universitatea Tehnică de Construcții București și Academia de Studii Economice.

În programele de practică, anual, sunt implicați aproximativ 40 de studenți și masteranzi, atent selectați, care lucrează alături de tutori dedicați, specialiști din cadrul companiei, pe proiecte cu obiective reale, participă la cursuri și finalizează stagiul cu prezentarea rezultatelor. Cei mai performanți sunt ulterior selectați pentru a începe cariera în cadrul Apa Nova București.

În anul 2022, Apa Nova București a desfășurat campanii de comunicare cu scopul de a crește gradul de conștientizare asupra activității sale curente, dar și a impactului pozitiv asupra comunității. Totodată, a derulat proiecte de comunicare menite să informeze publicul larg privind modurile de interacțiune cu compania în contextul procesului de transformare digitală, dar și inițiative de susținere a activităților culturale și educaționale.

Detalii campanii de comunicare derulate în anul 2022

Denumire campanie	Descriere	Obiectiv	Detalii
„Eroii Orașului”	Campanie de informare privind importanța activității Apa Nova București la nivel de comunitate	Punerea în prim plan a angajaților Apa Nova București, respectiv eroii din umbră care au grijă ca toți locuitorii orașului să aibă acces la serviciile esențiale	Campania a fost promovată atât pe posturile naționale de televiziune, prin intermediul a două spoturi, cât și în mediul on-line, printr-o serie de video bannere digitale. Mesajele on-line au fost comunicate prin intermediul canalelor social media ale companiei (Facebook și LinkedIn), prin campanii de promovare în edițiile print ale unor publicații naționale de top, dar și prin interviuri dedicate în care a fost abordată complexitatea activității Apa Nova București.
„Orașul tău, responsabilitatea noastră”	Campanie de informare privind derularea programului amplu investițional pentru modernizarea și extinderea infrastructurii de apă și de canalizare a capitalei	Aducerea în prim plan a eforturilor umane, financiare și tehnologice ale companiei pentru realizarea lucrărilor de investiții atât de necesare pentru dezvoltarea durabilă a orașului	Campania s-a bazat pe transparență și informare în timp real a cetățenilor asupra tuturor lucrărilor efectuate: secțiune dedicată website pentru urmărirea în timp real a evoluției șantierelor, Facebook ads geolocalizate, suporturi digitale OOH (Out of Home), newsletter deschidere/închidere șantiere, alături de un formular de colectare a opiniilor clienților cu privire la modul de desfășurare a șantierelor, SMS-uri clienți afectați cu privire la evoluția șantierelor etc. Totodată, campania a integrat o componentă de promovare digitală (video bannere) precum și semnalizarea permanentă a șantierelor, printr-un proiect pilot strategic în parteneriat cu aplicația WAZE.
„Un pas în viitor, la un pas de dumneavoastră”	Campanie de informare privind relocarea Centrului de Relații Clienți	Poziționarea Centrului Relații Clienți ca pilon strategic de îmbunătățire a scorului NPS (Net Promoter Score) și a gradului de satisfacție al clienților, care în prezent se ridică la peste 88%	Apa Nova București a demarat o amplă campanie de informare cu privire la relocarea Centrului de Relații Clienți într-un nou spațiu prietenos cu mediul și care permite oferirea unei experiențe digitale complete, răspunzând nevoilor actuale de eficientizare și distanțare socială. Prin acest demers de modernizare, Apa Nova București și-a propus să ducă la un alt nivel conceptul de „one stop shop” pentru a crește gradul de siguranță, digitalizare și confort, dar să asigure și o comunicare comercială omni-channel.
„Înscrie-te la UTCB”	Campanie de informare și de atragere a tinerelor talente în domeniul hidrotehnicii	Continuarea susținerii programelor academice adresate tinerilor pasionați de domeniul hidrotehnicii din cadrul Facultății de Hidrotehnică – UTCB (Universitatea Tehnică de Construcții București)	Apa Nova București a dezvoltat o serie extinsă de materiale de informare cu privire la sesiunile de înscriere pentru admiterea la facultate și la programele de master (postere, pliante, ad-uri pentru canalele de social media etc). Campania a fost promovată on-line prin diferite formate pe canalele de social media - Facebook Ads geotargetate și postări contextuale pe paginile oficiale a instituției de învățământ, dar și pe paginile de social media Apa Nova București.

Apa Nova București a demonstrat că este un partener de încredere pentru comunitate, acordând, și în anul 2022, o serie de sponsorizări asociațiilor, fundațiilor, instituțiilor și altor organizații non-profit, în vederea susținerii misiunii și activității acestora. Dintre aceste acțiuni de susținere și promovare a mișcărilor culturale locale amintim:

- **sponsorizare Premiile Gopo, ediția a XVI-a** - în cadrul festivității, Apa Nova București a oferit Premiul pentru Întreaga Carieră renumiților actori Victor Rebengiuc și Mariana Mihailescu, nume de referință pentru lumea filmului și a teatrului;
- **sponsorizarea festivalului de film „Les films de Cannes a Bucharest”, ediția a XIII-a** - peste 14.500 de spectatori s-au bucurat de peste 95 de proiecții;
- **sponsorizare Asociația pentru Valori în Educație**, pentru continuarea implementării **Programului Național de Transformare a Educației Edu Networks** pentru 15 școli, 572 de profesori și 6.900 de copii/generație din Clusterul București-Ilfov. Edu Networks este compus din 9 clustere școlare și 5 piloni de transformare școlară: închiderea decalajelor de literație, digitalizare, Academia de Leadership și Management Școlar, comunități de practică pentru adulți din școală, împuternicirea comunităților regionale de școli.

Fântânile arteziene din Piața Unirii - Simfonia Apei

Prin Actul Adițional nr. 10 la Contractul de Concesiune au fost preluate în operare 17 fântâni arteziene aflate în administrarea Consiliului General al Municipiului București și operate de ALPAB.

Ansamblul de Fântâni arteziene din Piața Unirii, construite la sfârșitul anilor '80, reprezintă unul dintre cele mai lungi astfel de sisteme din lume (1.4 km), cu o suprafață a apei de 16.200 m², unic prin modul de dispunere în centrul Capitalei.

În anul 2018, după câteva luni în care Apa Nova București a derulat lucrări de reamenajare și tehnologizare, fântânile din Piața Unirii au devenit adevărate fântâni urbane, transformând zona într-un punct de atracție, reper al secolului 21. Acestea sunt primele fântâni din Europa care dispun de echipamente de ultimă generație și oferă o nouă perspectivă apei și orașului deopotrivă.



Elementul sculptural central a fost păstrat și integrat în totalitate în noul design. Fântâna centrală din Piața Unirii are integrate patru „ecrane de apă” orientate spre cele patru puncte cardinale, pentru a crea o platformă multimedia imensă pentru videoclipuri și proiecții laser. Dispunerea ecranelor de apă oferă un efect tridimensional unic în Europa. Sistemul monitorizat complet digital permite controlul oricărei unități individuale din întregul complex de 44 de fântâni independente dispuse pe 1.4 km de la Piața Alba Iulia până în Piața Constituției.

La aproape un an de la inaugurarea Fântânilor Urbane din Piața Unirii și de la lansarea spectacolului de apă, muzică și lumini „Simfonia Apei,” acestea au fost recunoscute, omologate și publicate drept Cel Mai Lung Șir de Fântâni Coregrafice Sincronizate din Lume, de către Academia Recordurilor Mondiale (World Record Academy).

Fântânile din Piața Unirii sunt un simbol al orașului iar pentru Apa Nova București este o onoare să își pună amprenta asupra unuia dintre cele mai ambițioase proiecte de dezvoltare urbană din ultimii ani.

Începând cu luna septembrie 2018, Fântânile oferă în fiecare an, în perioada mai-octombrie, de vineri până duminică, spectacole de muzică, apă și lumini. Evenimentele „Simfonia Apei” sunt gratuite și oferă prilejul de încântare locuitorilor orașului cât și turiștilor săi.

Spectacolele Fântânilor urbane, din anul 2022, s-au derulat pe formatul temelor agreate cu Primăria Municipiului București: „Stelele sportului românesc”, „Pionieri ai inovației românești”, „București, Capitală Europeană”, „Pace”.

Apa Nova București a organizat 44 spectacole „Simfonia Apei”, în perioada 14.05 – 02.10.2022, în format complet, respectiv jocuri de apă, lumini și sincronizări multimedia, la care au participat un număr aproximativ de 165.000 spectatori.

Pe parcursul celor 21 weekenduri cu spectacole, vârful audienței a fost atins în luna iulie, când s-a înregistrat un **număr estimativ de 43.500 spectatori.**

În perioada de funcționare a Fântânilor Arteziene de la Piața Unirii, Apa Nova București a răspuns pozitiv solicitărilor autorităților publice și celor ale unor asociații umanitare respectiv, luminarea:

- în culorile **albastru** și **verde** cu ocazia evenimentului **„Ziua mondială a deșertificării și a secetei”** la solicitarea Fundației ISHA și Mișcării Salvează Solul;
- în culoarea **roșie** cu ocazia incluziunii față de persoanele cu **dizabilități intelectuale** la solicitarea Fundației Special Olympics din România;

- în culoarea **portocalie** cu ocazia evenimentului **„Ziua mondială a siguranței pacientului”** la solicitarea Administrației Spitalelor și Serviciilor Medicale București;
- în culorile **albastru-roșu-alb** pe fondul muzical al operei Rapsodia Română, cu ocazia evenimentului **„Ziua mondială a donatorilor de celule stem hematopoietice”** la solicitarea Ministerului Sănătății;
- în culoarea **verde** cu ocazia evenimentului **„Ziua Mondială de conștientizare a Paraliziei Cerebrale”** la solicitarea Asociației Umanitare Marta Maria.

Fântânile Unirii au devenit, în ultimii ani, un reper turistic utilizat în materialele de promovare atât ale orașului cât și a României. Însă, acum au devenit un important loc de promenadă, un loc de întâlnire, de socializare și de mândrie pentru cetățenii municipiului București.



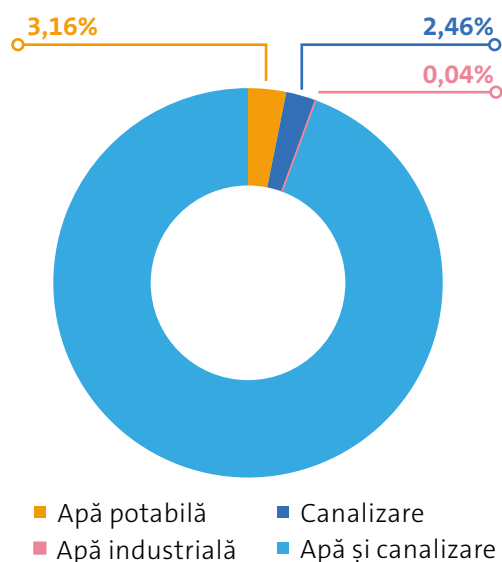
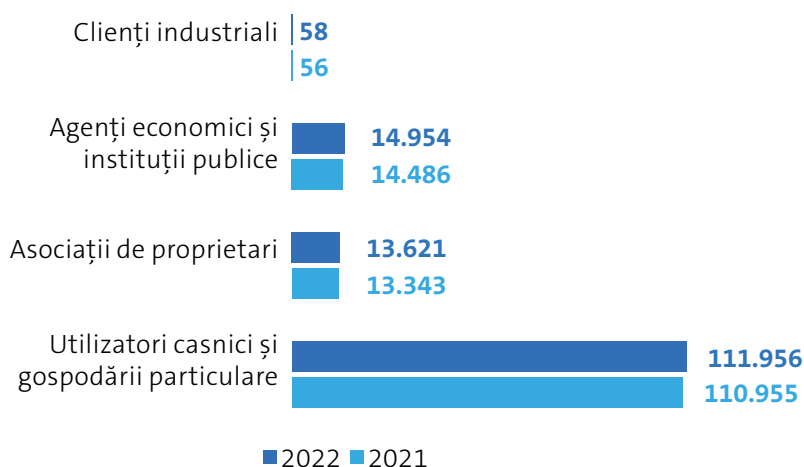
8. Clienții Apa Nova București

8.1 Portofoliul de clienți și accesibilitatea la serviciul de apă și de canalizare

Accesibilitatea la servicii de apă și canalizare este extrem de importantă pentru sănătatea și bunăstarea populației, dar și pentru dezvoltarea economică și socială a comunității. Accesul la apă potabilă poate stimula creșterea economică prin îmbunătățirea condițiilor de igienă, iar existența și accesul la sistemele de canalizare poate preveni poluarea solului și a resurselor de apă prin managementul corespunzător al apelor uzate și al deșeurilor. În plus, dezvoltarea infrastructurii de apă și canalizare poate crea locuri de muncă și poate îmbunătăți economia locală. Lipsa acestor servicii de bază poate conduce la apariția unor epidemii și poate genera probleme de sănătate publică.

Apa Nova București și-a luat angajamentul de a asigura bucureștenilor apă bună de băut, pentru activități casnice, dar și pentru utilizarea în procese de producție industriale, la prețuri avantajoase. De asemenea, compania se asigură că apa se întoarce în natură și este sigură pentru mediu.

În anul 2022, Apa Nova București a oferit servicii pentru 140.589 clienți. Numărul de clienți deserviți a fost în creștere în anul 2022, comparativ cu valorile înregistrate în anul 2021, așa cum se poate observa din datele prezentate în graficul de mai jos.



Consumatori cu dificultăți financiare

Deoarece o parte dintre consumatorii companiei se confruntă cu dificultăți financiare în ceea ce privește branșarea la sistemul de alimentare cu apă și racordarea la sistemul de canalizare sau plata facturilor, Apa Nova București a implementat diverse mecanisme pentru a gestiona aceste situații, precum eșalonarea plăților sau anularea datoriilor și facturilor de apă.

Astfel, sunt disponibile două fonduri de asistență socială pentru ajutorarea anuală a persoanelor defavorizate respectiv branșarea la sistemul de alimentare cu apă

potabilă și racordarea la sistemul de canalizare și, de asemenea, prin scutiri de la plată a persoanelor cu dificultăți financiare, probleme grave de sănătate și handicap etc. prin acordarea de reduceri la valoarea facturii. Primăria Municipiului București selectează cazurile care beneficiază de aceste ajutoare sociale, valoarea fondului de solidaritate fiind în limita a 400.000,00 de lei anual. În scopul finanțării lucrărilor pentru cazurile sociale, conform Contractului de Concesiune, Apa Nova București virează la bugetul local o contribuție anuală de 500.000 euro.

Eșalonări la plată

Apa Nova București a încheiat, în cursul anului 2022, un număr de 679 tranzacții de eșalonare în valoare totală de 39.446.005,74 lei, către diferite categorii de clienți.

Situația eșalonărilor la plată acordate în anul 2022

Categorie clienți	Număr eșalonări	Suma eșalonată (lei)
Agenți Economici	25	344.644,97
Asociații de locatari/ proprietari	54	1.348.483,46
Casnici	472	2.162.797,73
Instituții Publice	128	35.590.079,58
Total	679	39.446.005,74

8.2 Serviciile publice de alimentare cu apă potabilă și de canalizare din București

Modalitatea de stabilire, ajustare și modificare a tarifelor practicate de Apa Nova București este reglementată prin Contractul de Concesiune, Hotărârea Guvernului nr. 1019/2000, Legea nr. 51/2006 și Legea nr. 241/2006.

La data de 01.01.2022, erau în vigoare tarifele aprobate de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC) prin Decizia nr. 192/22.11.2021, aplicabile începând cu data de 01.12.2021:

- 4,15 lei/m³ (fără TVA) pentru apă potabilă și
- 2,19 lei/m³ (fără TVA) pentru canalizare.

Pe parcursul anului 2022, tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă potabilă și de canalizare din București s-au modificat de două ori, începând cu data de 01.06.2022 și, ulterior, cu data de 01.12.2022, conform tabelului de mai jos.

Evoluția tarifelor practicate în București în anul 2022

Data aplicare tarif	Apă potabilă (lei/mc, fără TVA)	Canalizare (lei/mc, fără TVA)
Începând cu 01.01.2022	4,15	2,19
Începând cu 01.06.2022	4,51	2,38
Începând cu 01.12.2022	4,79	2,52

Gradul de suportabilitate la nivelul populației din București pentru serviciile publice de alimentare cu apă potabilă și de canalizare, aspect care determină ponderea facturii pentru aceste servicii în bugetul familiei, **a fost de 1%** (respectiv un cost mediu de 73 lei, raportat la un buget mediu de 7.630 lei per familie), **față de nivelul de referință de 3,5%**.

Conform ANRSC, la data de 01.01.2023, tarifele Apa Nova București ocupă locul 43 într-un clasament care cuprinde 49 mari operatori analizați, cu un **tarif cumulat apă potabilă și canalizare** de 7,31 lei/m³ (fără TVA), față de 14,26 lei/m³ (locul 1) și 5,86 lei/m³ (locul 49).

Prin Actul Adițional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune, Apa Nova București s-a angajat să acorde scutiri la plata serviciilor pentru familii cu dificultăți financiare în limita unei sume de maximum 400.000 lei/an ce cuprinde inclusiv obligațiile fiscale (TVA), modalitatea și criteriile de acordare a acestor scutiri fiind stabilite de un Comitet de Solidaritate format din reprezentanți ai părților.

În anul 2022, valoarea scutirilor solicitate și acordate prin Fondul Solidaritatea a fost de 36.654 lei, de această facilitate beneficiind un număr de 1.572 persoane.

Producerea, transportul și livrarea apei potabile în alte sisteme de alimentare cu apă potabilă în vederea redistribuirii. Transportul și epurarea apelor uzate preluate din alte sisteme de canalizare

Pe parcursul anului 2022, tarifele pentru serviciile publice de producere, transport și livrare apă potabilă în alte sisteme de alimentare cu apă potabilă în vederea redistribuirii precum și transportul și epurarea apelor uzate preluate din alte sisteme de canalizare decât cele din Municipiul București s-au modificat de două ori, începând cu data de 01.06.2022 și, ulterior, în data de 01.12.2022, conform tabelului de mai jos. Modalitatea de stabilire a acestor tarife este reglementată prin Legea nr. 51/2006, Legea nr. 241/2006, Hotărârea Guvernului nr. 1019/2000.

Evoluția tarifelor practicate în alte zone decât București în anul 2022

Data aplicare tarif	Apă potabilă (lei/mc, fără TVA)	Canalizare (lei/mc, fără TVA)
Începând cu 01.01.2022	1,94	1,50
Începând cu 01.06.2022	2,10	1,62
Începând cu 01.12.2022	2,23	1,72

8.3 Rentabilitatea capitalului angajat

Creșterea exponențială a prețurilor la energie electrică și gaze naturale începând cu mijlocul anului 2021, a determinat accelerarea eforturilor pentru asigurarea independenței energetice, cu un accent din ce în ce mai mare pe producția de energie verde, din surse regenerabile.

Izbucnirea conflictului armat în Ucraina, în luna februarie 2022, nu a făcut decât să amplifice gradul de incertitudine la nivel macroeconomic, cu efecte dintre care amintim: creșterea costurilor de împrumut și a primelor de risc, creșterea inflației și a ratelor dobânzilor, provocări legate de lichiditate, creșteri semnificative ale prețurilor produselor de bază, inclusiv țiței, gaze naturale.

În România, efectele negative ale acestor crize succesive s-au materializat prin creșterea semnificativă a ratei inflației, un cost al împrumuturilor exponențial mai mare și, nu în ultimul rând, în prețurile la energie electrică, gaz și combustibil.

În acest context economic dificil, Apa Nova București a crescut an de an nivelul investițiilor realizate în infrastructura sistemului de apă potabilă și canalizare

din București. Împreună cu partenerul nostru municipal, în ultimii ani am realizat progrese notabile în ceea ce privește Noul Program Investițional Obligatoriu (NPIO) demarat în anul 2020, odată cu extinderea concesiunii din București. În mai puțin de doi ani și jumătate, peste 42 km din rețeaua de apă potabilă și peste 30 km din rețeaua de canalizare au făcut obiectul programelor de redimensionare, reabilitare și extindere incluse în NPIO.

În urma acestui efort investițional intens, ce va continua și în următorii ani, rentabilitatea capitalului angajat (ROCE) a înregistrat o ușoară scădere. Această scădere a avut loc în contextul macroeconomic din anul 2022, cu niveluri record atât a inflației cât și a ratelor de dobânzi, care va continua și în anul următor. Este de așteptat ca acest nivel al ROCE să se mențină și în anul 2023, în condițiile unui cost ridicat al banilor și, implicit, a nevoii de lichidități, dar mai ales a bugetului de investiții extrem de ambițios în anul 2023. Aproape 280 de milioane de lei sunt prevăzuți atât pentru investiții în domeniul concedat cât și în cel privat.

Strategia Impact 2023 - Rezultate Performanța economică și financiară

Dimensiune	ODD asociat	Obiectiv Apa Nova București	Indicator de performanță	Țintă 2022	Rezultat 2022	Țintă 2023
Performanța economică și financiară	ODD 8	Rentabilitatea capitalului angajat (ROCE)	ROCE	10%	10,75%	11%

8.4 Programe de investiții în beneficiul cetățenilor

Prin Actul Adițional nr. 11 la Contractul de Concesiune, Apa Nova București a preluat obligația de a finanța și realiza un program de investiții, Noul Program Investițional Obligatoriu (NPIO), în valoare de 230,9 milioane euro, cu o durată de 11 ani. Lucrările finanțate prin acest program vor avea ca scop extinderea și optimizarea sistemului de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și reducerea riscului de inundații în Municipiul București.

Noul Program Investițional Obligatoriu („NPIO” – 230,9 milioane euro în următorii 11 ani), adus în prim plan de această prelungire, reprezintă o obligație esențială, asumată de Apa Nova București, care vine să răspundă nevoilor de extindere a rețelei edilitare și să asigure accesul la aceste servicii a cât mai multor locuitori atât din București cât și din zona suburbană.

Principalele axe vizate de NPIO, incluse în Actul Adițional nr. 11 sunt:

- Axa I - Reducerea riscului la inundații în zonele centrale și depresionare (protejarea sănătății populației și reducerea impactului asupra mediului și a infrastructurii urbane) cu un efort investițional estimat la 89,9 milioane euro;
- Axa II - Redimensionarea rețelelor principale de alimentare cu apă potabilă și canalizare pentru a susține extinderile, cu investiții de aproximativ 57,7 milioane euro;
- Axa III - Extinderea rețelelor de alimentare cu apă potabilă și canalizare conform programelor de investiții ale PMB în valoare de 81,0 milioane euro;
- Axa IV - Lucrări pentru creșterea siguranței sistemelor de alimentare cu apă în cazul unor evenimente de forță majoră și/sau situații de urgență (cutremure, accidente de poluare, accidente industriale) cu investiții de 2,2 milioane euro.

La finalul anului 2022, valoarea investițiilor realizate în cadrul programului NPIO este de aproximativ 40,5 milioane euro (199,3 milioane lei). Extinderile și redimensionările executate până în prezent, au avut impact pe aproximativ 42 km din rețeaua de apă potabilă și peste 30 km din rețeaua de canalizare.

8.5 Satisfacția clientului

Nivelul de satisfacție al clienților reprezintă un indicator important de performanță al companiei precum și al nivelului de loialitate al utilizatorilor serviciilor furnizate, iar determinarea gradului de satisfacție a clienților este important pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite, astfel încât nevoile și așteptările clienților să fie îndeplinite.

Unul dintre obiectivele Grupului Veolia privind performanța multidimensională este satisfacția clienților și consumatorilor. Pentru a măsura progresul companiei în acest demers, a fost selectat Net Promoter Score (NPS), ca indicator cheie de performanță. Acesta presupune o evaluare riguroasă a relației dintre companie și clienți pentru a identifica aspectele care pot fi îmbunătățite (pain-points) și a obține un grad mai ridicat de încredere față de serviciile oferite de companie.

Totodată, Apa Nova București își asumă angajamente pe termen lung atât în sectorul public, cât și în cel privat prin valorificarea experienței și expertizei îndelungate în domeniul serviciilor de furnizare apă potabilă și de prestare a serviciilor de canalizare. Pentru Apa Nova București evaluarea satisfacției clienților este un proces continuu și se concentrează pe obținerea unor informații detaliate despre așteptările clienților, nivelul de satisfacție actual și zonele în care compania poate îmbunătăți experiența clienților.

Măsurarea gradului de satisfacție a clienților s-a calculat folosind ghidul metodologic NPS/NSS (Net Promoter Score/Net Satisfaction Score) al Grupului Veolia - versiunea actualizată în iunie 2022. Având în vedere faptul că Apa Nova București a preluat operarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, prin concesiune, de la Primăria Municipiului București, calcularea gradului de satisfacție a clienților și consumatorilor s-a realizat fără a lua în calcul rezultatul studiului asupra autorității contractante, respectiv a fost utilizat indicatorul NSS.

Acțiunile întreprinse în acest sens au constat în:

- extragerea și analiza din baza de date SAP (Systems, Applications, and Products in Data Processing - aplicația de gestionare a clienților) a problematichilor menționate de clienți;
- extragerea și analiza unei baze de date precise (pe un eșantion reprezentativ) pentru aplicarea chestionarului;
- elaborarea și aplicarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție globală a clienților;
- analiza rezultatelor obținute și calcularea NSS.

Ținta pentru anul 2022 a fost obținerea unui NSS mai mare de 30. Apa Nova București a înregistrat un scor de 42, valoare considerată bună, în raport cu ținta stabilită. Indiferent de canalul de realizare a sondajelor (platformă online sau telefonic), rata de răspuns a fost una bună, fie că raportarea s-a făcut la media pieței, fie la criteriile metodologiei Grupului Veolia (3.827 vs. 1.000 de respondenți minim prevăzuți).

Strategia Impact 2023 - Rezultate Performanță comercială

Dimensiune	ODD asociat	Obiectiv Apa Nova București	Indicator de performanță	Țintă 2022	Rezultat 2022	Țintă 2023
Performanța comercială	ODD 8	Satisfacția clienților și a consumatorilor	Rata de satisfacție a clienților calculată folosind metodologia NPS (Net Promoter Score)/NSS (Net Satisfaction Score)	> 30	42	> 30

Totuși, punctele slabe identificate per fiecare segment de clienți impun o ajustare și/sau îmbunătățire în linie cu așteptările actuale ale clienților. Astfel, în vederea menținerii și/sau creșterii gradului de satisfacție a clienților, Apa Nova București a elaborat un plan de măsuri amplu care vizează:

- revizuirea proceselor în care sunt implicați clienții;
- implementarea facilităților de contractare on-line;
- îmbunătățirea comunicării cu clienții indiferent de canalul de comunicare;
- actualizarea bazei de date a clienților;
- folosirea promotorilor pentru creșterea încrederii în serviciile oferite;
- automatizarea/digitalizarea operațiunilor de citire și validare consumuri;
- extinderea aplicației Salesforce prin generarea unui link de plată;
- digitalizarea procesului de recuperare a creanțelor.

În termeni de bune practici și pentru a asigura comunicarea aspectelor legate de satisfacția clienților, în cadrul Grupului Veolia, se realizează workshop-uri ale Grupului Central și Est Continental. Acest tip de comunicare constă în realizarea unor prezentări cu scopul împărtășirii abordărilor și practicilor aplicate în fiecare stat membru al Grupului.

Mecanisme pentru sesizări și reclamații

Clienții/consumatorii Apa Nova București au posibilitatea de a face reclamații cu privire la serviciile de apă și de canalizare și comportamentul angajaților prin intermediul următoarelor căi de comunicare: față în față - la Centrul de Relații cu Clienții, în scris (prin e-mail la adresa: relatii.clienti@apanovabucuresti.ro sau prin poștă - pe adresa firmei: Str. Tunari nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, Etajele 6-9, Sector 2, București, Live chat, aplicație mobilă) și telefonic - în Call Center. Fiecare dintre reclamații este analizată sau verificată în teren, după caz, iar la final se oferă un răspuns, respectând calea de primire a reclamației și termenul legal.

Sesizări

Aveți o problemă legată de apă sau canalizare? Ați fost martor la o deversare ilegală sau vreți să ne transmiteți ceva? Trimiteți-ne o sesizare și veți primi răspuns în cel mai scurt timp posibil.

Trimiteți o sesizare

Formular sesizări on-line

Contact
Sesizare nouă
Ați descoperit o problemă legată de alimentarea cu apă și canalizare sau o deversare despre care credeți că este ilegală? Anunțați-ne prin formularul de sesizări!

Loc de consum: Tipul problemei sesizate:

Nume: Prenume: Telefon (+40xxxxxxxx):

Email:

Încărcați o imagine

Detalii:

Trimiteți!

Problemele semnalate de clienți/consumatori pot fi de interes general și, în acest caz, fac obiectul unui plan de măsuri din categoria celui prezentat anterior sau pot fi punctuale și, în acest caz, se tratează imediat ce au fost identificate.

Principalele concluzii ale procesului de evaluare al Apa Nova București pentru fiecare indicator sunt prezentate în tabelul de mai jos.

Indicator	Concluzie
Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii și reparație	Numărul de avarii înregistrate în anul 2022 a scăzut cu 12,63 % față de anul 2021. Durata medie de rezolvare a cazurilor de explozie/scurgere notificate a fost de 8 ore și 21 minute de la primirea reclamației.
Timpul pentru a asigura o alimentare alternativă cu apă potabilă	Urmare a planificării și organizării eficiente a intervențiilor în rețeaua de alimentare cu apă, nu a existat nici un caz de întrerupere în alimentarea cu apă potabilă cu o durată mai mare de 24 ore, care să necesite asigurarea unui aranjament alternativ. Timpul maxim de întrerupere a alimentării cu apă potabilă a fost de 19 ore și 30 minute, iar timpul mediu de 3 ore și 22 minute.
Timpul între notificarea unei guri de scurgere înfundate și golirea acesteia	Cazurile reclamate de guri de scurgere înfundate au fost rezolvate cu reactivitate crescută, timpul mediu de golire fiind de 3 ore și 35 minute de la primirea reclamației.
Timpul dintre notificarea unei prăbușiri de canal colector și înlocuirea conductei	Echipele Apa Nova București au intervenit prompt pentru înlocuirea canalelor prăbușite sau sever înfundate, timpul mediu de rezolvare a acestor lucrări complexe fiind de aproximativ 4 zile.
Timpul dintre notificarea unei înfundări de canal colector și curățarea înfundării	Reactivitatea echipelor Apa Nova București în rezolvarea cazurilor de înfundări de canal de serviciu și/sau racord a fost rapidă, timpul mediu de rezolvare fiind de 4 ore și 25 minute.
Eliminarea apelor reziduale (printr-un aranjament alternativ) în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector	În cazurile de înfundări și/sau prăbușiri de canal colector cu risc de inundare sau de extindere a inundării, s-a realizat un timp mediu de instalare a unui aranjament alternativ de 1 oră și 31 minute de la momentul reclamației.
Timpul de realizare de noi branșamente de apă și/sau racorduri la canalizare	Timpul mediu pentru realizarea unui branșament/racord nou (reprezentând timpii însumați de activitățile Apa Nova București) a fost de 38 zile lucrătoare, față de 3 luni (65 zile lucrătoare), cât prevăd obligațiile contractuale.
Timp pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea	Campaniile de informare a clienților prin utilizarea de diverse căi și materiale de comunicare și informare (SMS, pagina WEB, Facebook etc.) au continuat în anul 2022. Solicitățile scrise ale clienților și/sau a reprezentanților legali ai acestora au primit răspuns în termenul contractual.
Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise ale clienților	Apa Nova București a răspuns în termenul contractual reclamațiilor scrise transmise de clienții săi.
Timpul de răspuns la apelurile telefonice	În anul 2022, principala cale de comunicare preferată de clienți a continuat să fie cea telefonică.
Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe	Toate audiențele au avut loc în cel mult 2 ore de la ora convenită la momentul programării, conform obligațiilor contractuale.
Timp pentru tratarea solicitărilor privind acuratețea contorizării	În baza convenției încheiate între Apa Nova București și Biroul Român de Metrologie Legală, toți clienții care au solicitat expertiză metrologică și au plătit taxa legală pentru această operațiune au putut fi asistați de către un inspector al Biroului Român de Metrologie Legală, iar timpul necesar expertizei s-a încadrat în intervalul contractual.

9. Concluziile Raportului

Apa Nova București consideră că este important să se concentreze nu numai pe aspectele financiare ale afacerii, ci și pe impactul social și de mediu. Prin urmare, pentru a comunica transparent a fost luată decizia elaborării unui Raport de Sustenabilitate pentru anul financiar 2022 (1 ianuarie 2022 – 31 decembrie 2022), bazat pe standardul internațional GRI 2021, unul dintre cele mai utilizate standarde de raportare a informațiilor de natură non-financiară.

Acesta este primul an în care Apa Nova București colectează informații relevante pentru părțile interesate sub forma unui Raport de Sustenabilitate, care vine în completarea Raportului Anual contractual 2022 și a situațiilor financiare, cu informațiile legale obligatorii pentru raportarea non-financiară, specificate prin Ordinele de Ministru nr. 1938/2016, nr. 2844/2016 și 1239/2021.

Raportul de Sustenabilitate oferă o imagine de ansamblu completă și transparentă asupra companiei, prin prezentarea activității și performanțelor obținute din perspectiva impactului asupra mediului, al relației

cu clienții și cu comunitatea locală, precum și din perspectiva aspectelor economice și sociale și modului în care Apa Nova București își gestionează activitatea și își îndeplinește responsabilitățile de mediu și sociale.

Acest exercițiu de raportare ajută de asemenea, la identificarea celor mai importante provocări și oportunități în ceea ce privește sustenabilitatea. Prin urmare, Apa Nova București se angajează să raporteze transparent și să furnizeze anual informații relevante pentru toate părțile interesate.

Parcurgând prezentul raport, cititorii pot afla informații detaliate despre modul de funcționare al companiei, strategiile și politicile de mediu și sociale, performanțele financiare și de mediu, precum și despre proiectele și acțiunile de responsabilitate socială. Având în vedere apartenența la Grupul Veolia, multe dintre politicile și procedurile asumate de Apa Nova București sunt preluate și asumate ca atare, însă datele furnizate în acest raport sunt limitate la nivelul local de operare al Apa Nova București.

Raportul de Sustenabilitate al Apa Nova București reflectă angajamentul companiei față de dezvoltarea sustenabilă și față de îndeplinirea obiectivelor asumate. Compania își propune să contribuie la protejarea mediului înconjurător, la îmbunătățirea calității vieții comunității locale, să asigure un nivel ridicat de servicii, să dezvolte o relație de parteneriat cu clienții, cu autoritățile și cu comunitatea locală, precum și să asigure o gestiune eficientă și sustenabilă a resurselor de apă și a apelor uzate.

Mai multe informații despre Apa Nova București pot fi găsite și pe site-ul:
<https://www.apanovabucuresti.ro/>.

Notă: În acest raport, termenii „Companie”, „Apa Nova București” și „ANB” sunt folosiți pentru ușurință acolo unde se fac referiri la Apa Nova București S.A.



Total investiții 2022

231,86 mil. lei

Rentabilitatea capitalului angajat (ROCE) 10,75% vs.10% (ținta 2022)



Cantități facturate:

135,48 mil. m³ de apă potabilă

172,69 mil. m³ apă uzată

21,79 mil. m³ apă industrială



174,6 mil. m³ apă potabilă produsă în cele 3 uzine



140.589 clienți Apa Nova București



1.572 persoane beneficiare ale scutirilor acordate prin Fondul Solidaritatea



Trasabilitatea deșeurilor generate în proporție de **100%**



47,8 ore training/angajat



Buget CSR de aproximativ **4,8** mil. lei



48.762 tone CO₂ echivalent emis

(cu aprox. 2,04% mai puțin decât în anul 2021)



1.964 angajați, din care

536 femei

265 personal conducere

1.699 personal execuție

193 angajați noi 2022



0 cazuri discriminare



**Noul Centru de Relații
Clienți**

Anexa 1

Raport conform Articolului 8 din REGULAMENTUL (UE) 2020/852 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 18 iunie 2020 privind instituirea unui cadru care să faciliteze investițiile durabile și de modificare a Regulamentului (UE) 2019/2088

1. Principii generale ale Taxonomiei

Regulamentul European (UE) 2020/852 care face referire la Taxonomie stabilește un sistem de clasificare al UE pentru activitățile economice durabile din punct de vedere ecologic. Regulamentul creează cadrul pentru investiții durabile, prin publicații mai detaliate realizate de către participanții la piețele financiare.

Cele 6 obiective de mediu relevante ale Regulamentului de taxonomie sunt:

- Atenuarea schimbărilor climatice;
- Adaptarea la schimbările climatice;
- Utilizarea sustenabilă și protecția resurselor de apă și marine;
- Tranziția către o economie circulară;
- Prevenirea și controlul poluării;
- Protecția și refacerea biodiversității și ecosistemelor.

Pentru fiecare din aceste obiective, taxonomia stabilește noțiunea de sustenabilitate, în baza celor mai bune practici în domeniul transformării ecologice. Pentru a fi definită ca și sustenabilă, o activitate trebuie să fie eligibilă și aliniată, și anume:

- O activitate este eligibilă dacă este probabil să contribuie substanțial la atingerea cel puțin unuia din cele șase obiective de mediu;
- O activitate este aliniată dacă:
 - Îndeplinește criteriile relevante impuse de Taxonomie (de exemplu, contribuie substanțial la atingerea cel puțin unuia din cele șase obiective de mediu și nu prejudiciază semnificativ - DNSH - Do Not Significant Harm - celelalte obiective de mediu);
 - Îndeplinește garanțiile sociale minime.

2. Identificarea și evaluarea activităților conform Taxonomiei UE în cadrul Apa Nova București

Ca parte a grupului Veolia, Apa Nova București a luat măsuri pentru a putea pune la dispoziție informații fiabile din punct de vedere al Taxonomiei.

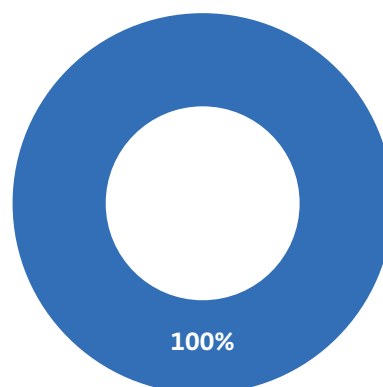
Acest lucru a implicat o analiză atât din partea departamentului financiar, cât și din partea departamentului tehnic, pentru a analiza aplicabilitatea Regulamentului în contextul activităților operaționale ale companiei.

La nivel de grup, metodologia dezvoltată în baza Regulamentului a fost încorporată în cadrul unei aplicații dezvoltate intern, al cărei scop este de a facilita și îmbunătăți fiabilitatea informațiilor financiare și non-financiare raportate către părțile interesate.

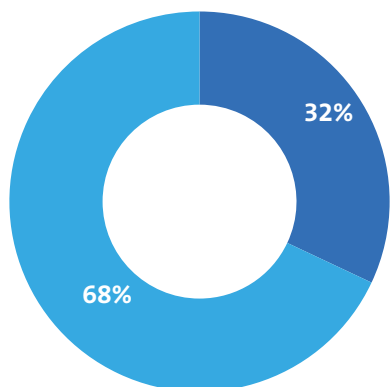
3. Indicatori cheie de performanță din punct de vedere al Taxonomiei

A. Cifra de afaceri eligibilă și aliniată

Cifra de afaceri Apa Nova București eligibilă și aliniată



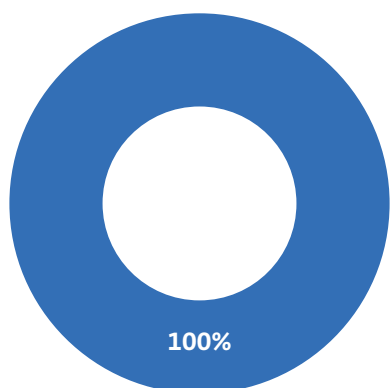
Ponderea activităților în total cifră de afaceri Apa Nova București eligibilă și aliniată



- Producerea și distribuția apei potabile
- Colectarea și epurarea apelor uzate

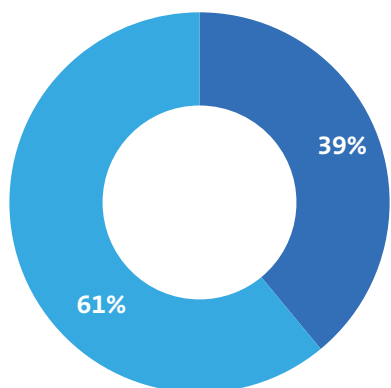
B. CAPEX eligibil și aliniat

CAPEX Apa Nova București eligibil și aliniat



La nivelul Apa Nova București, CAPEX eligibil și aliniat se referă în proporție de 61% la activități de producere și distribuție a apei potabile, respectiv 39% la activități de colectare și epurare a apelor uzate.

Ponderea activităților în total CAPEX Apa Nova București eligibil și aliniat



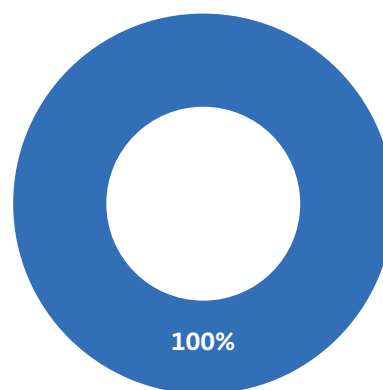
- Producerea și distribuția apei potabile
- Colectarea și epurarea apelor uzate

La nivelul Apa Nova București, cifra de afaceri eligibilă și aliniată se referă în proporție de 68% la activități de producere și distribuție a apei potabile⁶, respectiv 32% la activități de colectare și epurare a apelor uzate⁷.

La nivel de grup Veolia, aproximativ 3,5 Mld. Euro reprezintă cifra de afaceri eligibilă și aliniată provenind din activități de producere și distribuție a apei potabile, în timp ce aproximativ 1 Mld. Euro reprezintă cifra de afaceri eligibilă și aliniată provenind din activități de colectare și epurare a apelor uzate.

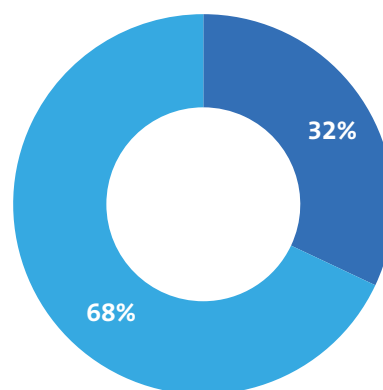
C. OPEX eligibil și aliniat

OPEX Apa Nova București eligibil și aliniat



La nivelul Apa Nova București, OPEX eligibil și aliniat se referă în proporție de 68% la activități de producere și distribuție a apei potabile, respectiv 32% la activități de colectare și epurare a apelor uzate.

Ponderea activităților în total OPEX Apa Nova București eligibil și aliniat



- Producerea și distribuția apei potabile
- Colectarea și epurarea apelor uzate

⁶ Activitatea de producere și distribuție a apei potabile corespunde codului 5.01 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare, tratare și furnizare a apei din Regulamentul UE privind taxonomia.

⁷ Activitatea de colectare și epurare a apelor uzate corespunde codului 5.03 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare și tratare a apelor reziduale din Regulamentul UE privind taxonomia.

4. Definirea indicatorilor cheie de performanță din punct de vedere al Taxonomiei

Valorile raportate pentru indicatorii cheie de performanță din punct de vedere al Taxonomiei sunt preluate din situațiile financiare IFRS (International Financial Reporting Standards) ale Apa Nova București, exclusiv cifra de afaceri derivată din tranzacții cu entități afiliate.

Valorile CAPEX pentru activitățile aliniată și eligibile au putut fi alocate direct activităților individuale redată mai sus, pe baza datelor disponibile în sistemul ERP (Enterprise Resource Planning) al Apa Nova București.

Atât în ceea ce privește activitățile de producere și distribuție a apei potabile, cât și în legătură cu activitățile de colectare și epurare a apelor uzate, activitatea societății nu a afectat negativ eforturile de adaptare la riscurile climatice fizice ale altor persoane, ale naturii, ale patrimoniului cultural, ale bunurilor și ale altor activități economice. Activitățile sunt conforme cu strategiile și planurile locale, sectoriale, regionale sau naționale de adaptare.

Pentru activitățile existente care utilizează active corporale nou construite, societatea integrează soluțiile de adaptare care reduc cele mai importante riscuri climatice identificate care sunt semnificative pentru activitatea sa la momentul proiectării și construcției. În măsura în care este posibil, Apa Nova București ia în considerare utilizarea soluțiilor bazate pe infrastructură verde.

Totodată, cu privire la protecția și restaurarea biodiversității și a ecosistemelor, la nivelul societății a fost finalizată o evaluare a impactului asupra mediului și asupra habitatelor și speciilor protejate și au fost implementate măsuri care vizează conservarea habitatelor naturale, a faunei și florei sălbatice pentru siturile situate în sau în apropierea zonelor sensibile la biodiversitate.

Specific, în ceea ce privește **activitățile de producere și distribuție a apei potabile**, s-au avut în vedere următoarele criterii de evaluare:

- Consumul mediu net de energie al instalațiilor de captare și tratare a apei, este mai mic sau egal cu 0,5 kWh pe metrul cub de apă produsă;
 - atunci când în cadrul aceluiași contract sunt exploatate mai multe stații, se calculează indicatorul pentru întregul sistem constituit;
 - consumul net se referă numai la energia utilizată pentru captare și tratare, energia utilizată pentru introducerea apei în rețeaua de distribuție nu face parte din domeniul de aplicare.

În cursul anului 2022, consumul de energie al instalațiilor de captare și tratare a apei operate de Societate a fost de 0,03 kWh/m³.

- Nivelul pierderilor din rețeaua de apă potabilă este mai mic decât pragul maxim definit pentru societate, stabilit la nivel național sau printr-o altă referință/reglementare.

Având în vedere că la nivel național nu este stabilit un prag maxim pentru pierderile din rețeaua de distribuție, evaluarea s-a realizat având ca referință pragul stabilit pentru randamentul rețelei de apă potabilă prin Contractul de Concesiune și anume 72%.

Randamentul sistemului de alimentare cu apă potabilă evaluat pentru o perioadă de 12 luni, încheiată la data de 31.12.2022, calculat după metodologia prevăzută în Contractul de Concesiune, a fost 78,45%, cu 6,45% peste standardul obiectiv (72%).

În ceea ce privește utilizarea durabilă și protecția resurselor de apă, activitatea de producere și distribuție a apei potabile respectă legislația națională aplicabilă, care urmărește prin norme procedurale gestionarea durabilă a utilizării și protecția resurselor de apă.

Pentru **activitățile de colectare și epurare a apelor uzate**, s-au avut în vedere următoarele criterii de evaluare:

Consumul specific de energie al stațiilor de epurare de ultimă generație este între 20 și 45 kWh/(PE•a) [PE = Echivalent Populație sau unitate de încărcare pe cap de locuitor]. O valoare inferioară se recomandă pentru instalațiile mari care deservește > 100.000 PE.

Energia netă consumată de stația de epurare Glina este sub pragul de 20 kWh.

Din consumul total de energie electrică a amplasamentului a fost scăzută energia electrică emisă din biogaz, valoarea rezultată fiind împărțită la populația echivalentă pentru apa uzată epurată.

Activitatea evaluată nu se referă la construcția sau extinderea unei stații de epurare a apelor uzate care să înlocuiască mai multe sisteme cu emisii ridicate de CO₂.

În ceea ce privește tranziția către o economie circulară, apele uzate epurate nu sunt refolosite în irigații agricole. Așadar, indicatorul cu privire la utilizarea durabilă și protecția resurselor de apă și marine nu este aplicabil Societății.

În ceea ce privește prevenirea și controlul poluării, au fost implementate măsuri adecvate pentru a evita o supraîncărcare excesivă a apelor pluviale din sistemul de colectare a apelor uzate, iar deversările în apele receptoare, urmăresc îndeplinirea cât mai multor cerințe naționale privind nivelurile maxime admisibile de poluanți, în condițiile existente.

Activități economice (1)	Cod (2)	Cifra de afaceri absolută (3)	Proporția din cifra de afaceri (4)	Criterii de contribuție substanțială						Criteriile DNSH („A nu aduce prejudicii semnificative”)						Garanții minime (sociale) (17)	Proporția aliniată la taxonomie din cifra de afaceri, anul 2022 (18)	Proporția aliniată la taxonomie din cifra de afaceri, anul 2021 ⁸ (19)	Categoria activitate de facilitare (20)	Categoria activitate de tranziție (21)	
				Atenuarea schimbărilor climatice (5)	Adaptarea la schimbările climatice (6)	Resurse de apă și marine (7)	Economie circulară (8)	Poluare (9)	Biodiversitate și ecosisteme (10)	Atenuarea schimbărilor climatice (11)	Adaptarea la schimbările climatice (12)	Resurse de apă și marine (13)	Economie circulară (14)	Poluare (15)	Biodiversitate și ecosisteme (16)						
		RON	%	%	%	%	%	%	%	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	%	%	E	T	
A.TAXONOMIE-ACTIVITĂȚI ELIGIBILE																					
A.1. Activități durabile din punct de vedere al mediului (aliniat la taxonomie)																					
5.01 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare, tratare și furnizare a apei	5.01	804,412,540	68%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Da	Da	Da	N/A	N/A	Da	Da	68%	N/A	-	-
5.03 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare și tratare a apelor reziduale	5.03	369,912,342	32%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Da	Da	Da	N/A	Da	Da	Da	32%	N/A	-	-
Cifra de afaceri a activităților durabile din punct de vedere al mediului (aliniat la taxonomie) (A.1)		1,174,324,882	100%															100%	N/A		
A.2 Activități eligibile pentru taxonomie, dar nu durabile din punct de vedere al mediului (activități care nu sunt aliniat la taxonomie)																					
Cifra de afaceri a activităților eligibile pentru taxonomie, dar care nu sunt durabile din punct de vedere al mediului (activități care nu sunt aliniat la taxonomie) (A.2)		0	0%																		
Total (A.1 + A.2)		0	0%																		
B.TAXONOMIE-ACTIVITĂȚI NEELEGIBILE																					
Cifra de afaceri a activităților neeligibile pentru taxonomie (B)		0	0%																		
Total (A + B)		1,174,324,882	100%																		

⁸ Raportarea privind alinierea activităților eligibile este obligatorie începând cu anul financiar 2022.

Activități economice (1)	Cod (2)	CAPEX absolut (3)	Proporția din CAPEX (4)	Criterii de contribuție substanțială						Criteriile DNSH („A nu aduce prejudicii semnificative”)						Garanții minime (sociale) (17)	Proporția aliniată la taxonomie din CAPEX anul 2022 (18)	Proporția aliniată la taxonomie din CAPEX, anul 2021 ⁹ (19)	Categorii de activitate de facilitare (20)	Categorii de activitate de tranziție (21)	
				Atenuarea schimbărilor climatice (5)	Adaptarea la schimbările climatice (6)	Resurse de apă și marine (7)	Economie circulară (8)	Poluare (9)	Biodiversitate și ecosisteme (10)	Atenuarea schimbărilor climatice (11)	Adaptarea la schimbările climatice (12)	Resurse de apă și marine (13)	Economie circulară (14)	Poluare (15)	Biodiversitate și ecosisteme (16)						
		RON	%	%	%	%	%	%	%	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	%	%	E	T	
A.TAXONOMIE-ACTIVITĂȚI ELIGIBILE																					
A.1. Activități durabile din punct de vedere al mediului (aliniate la taxonomie)																					
5.01 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare, tratare și furnizare a apei	5.01	142,079,396	61%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Da	Da	Da	N/A	N/A	Da	Da	61%	N/A	-	-
5.03 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare și tratare a apelor reziduale	5.03	88,946,338	39%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Da	Da	Da	N/A	Da	Da	Da	39%	N/A	-	-
CAPEX durabile din punct de vedere al mediului (aliniate la taxonomie) (A.1)		231,025,734	100%															100%	N/A		
A.2 Activități eligibile pentru taxonomie, dar nu durabile din punct de vedere al mediului (activități care nu sunt aliniate la taxonomie)																					
CAPEX al activităților eligibile pentru taxonomie, dar care nu sunt durabile din punct de vedere al mediului (activități care nu sunt aliniate la taxonomie) (A.2)		0	0%																		
Total (A.1 + A.2)		0	0%																		
B.TAXONOMIE-ACTIVITĂȚI NEELEGIBILE																					
CAPEX al activităților neeligibile pentru taxonomie (B)		0	0%																		
Total (A + B)		231,025,734	100%																		

⁹ Raportarea privind alinierea activităților eligibile este obligatorie începând cu anul financiar 2022.

Activități economice (1)	Cod (2)	OPEX absolut (3)	Proporția din OPEX (4)	Criterii de contribuție substanțială						Criteriile DNSH („A nu aduce prejudicii semnificative”)						Garanții minime (sociale) (17)	Proporția aliniată la taxonomie din OPEX anul 2022 (18)	Proporția aliniată la taxonomie din OPEX, anul 2021 ¹⁰ (19)	Categorii de activitate de facilitare (20)	Categorii de activitate de tranziție (21)	
				Atenuarea schimbărilor climatice (5)	Adaptarea la schimbările climatice (6)	Resurse de apă și marine (7)	Economie circulară (8)	Poluare (9)	Biodiversitate și ecosisteme (10)	Atenuarea schimbărilor climatice (11)	Adaptarea la schimbările climatice (12)	Resurse de apă și marine (13)	Economie circulară (14)	Poluare (15)	Biodiversitate și ecosisteme (16)						
		RON	%	%	%	%	%	%	%	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	Da/Nu	%	%	E	T	
A.TAXONOMIE-ACTIVITĂȚI ELIGIBILE																					
A.1. Activități durabile din punct de vedere al mediului (aliniată la taxonomie)																					
5.01 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare, tratare și furnizare a apei	5.01	450,703,856	68%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Da	Da	Da	N/A	N/A	Da	Da	68%	N/A	-	-
5.03 Construirea, extinderea și exploatarea sistemelor de colectare și tratare a apelor reziduale	5.03	207,260,353	32%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Da	Da	Da	N/A	Da	Da	Da	32%	N/A	-	-
OPEX durabile din punct de vedere al mediului (aliniată la taxonomie) (A.1)		657,964,209	100%															100%	N/A		
A.2 Activități eligibile pentru taxonomie, dar nu durabile din punct de vedere al mediului (activități care nu sunt aliniată la taxonomie)																					
OPEX al activităților eligibile pentru taxonomie, dar care nu sunt durabile din punct de vedere al mediului (activități care nu sunt aliniată la taxonomie) (A.2)		0	0%																		
Total (A.1 + A.2)		0	0%																		
B.TAXONOMIE-ACTIVITĂȚI NEELEGIBILE																					
OPEX al activităților neeligibile pentru taxonomie (B)		0	0%																		
Total (A + B)		657,964,209	100%																		

¹⁰ Raportarea privind alinierea activităților eligibile este obligatorie începând cu anul financiar 2022.

10. GRI Index

Declarație de utilizare	Apa Nova București a raportat informațiile cuprinse în acest Index de conținut cu referire la Standardele GRI pentru perioada 1 ianuarie – 31 decembrie 2022
Utilizarea GRI 1	GRI 1: Fundamente 2021
Standarde GRI de Sector aplicabile	Nu se aplică

Standard GRI	Descriere	Referință
GRI 2 Informații generale		
GRI 2-1	Detalii despre organizație	Cap. 1
GRI 2-2	Entități incluse în raportarea de sustenabilitate a organizației	Cap. 9
GRI 2-3	Perioada și frecvența de raportare și informații de contact	Cap. 9
GRI 2-4	Reiterarea informațiilor	Cap. 9
GRI 2-5	Verificare externă Raportul nu este auditat.	Cap. 1
GRI 2-6	Activități, lanț valoric și alte relații de afaceri	Cap. 1
GRI 2-7	Angajați	Cap. 5
GRI 2-9	Structura și componența conducerii organizației	Cap. 4
GRI 2-10	Nominalizarea și selecția conducerii organizației	Cap. 4
GRI 2-11	Cea mai înaltă poziție de conducere a organizației	Cap. 4
GRI 2-12	Rolul conducerii organizației în supravegherea managementului impactului	Cap. 2, 3
GRI 2-15	Conflicte de interese	Cap. 4
GRI 2-16	Comunicarea problemelor critice	Cap. 8
GRI 2-19	Politici de remunerare	Cap. 5
GRI 2-20	Procesul de stabilire a remunerației	Cap. 5
GRI 2-22	Declarația privind strategia de dezvoltare durabilă	Mesajul Directorului General Cap. 4
GRI 2-23	Angajamente privind politicile	Cap. 4
GRI 2-24	Integrarea angajamentelor privind politicile	Cap. 4
GRI 2-25	Procese de remediere a impacturilor negative	Cap. 8
GRI 2-26	Mecanisme de solicitare a consilierii și semnalare a preocupărilor	Cap. 4, 8
GRI 2-28	Afilieri	Cap. 1
GRI 2-29	Abordarea privind implicarea părților interesate	Cap. 3
GRI 2-30	Contractele colective de muncă	Cap. 5

Standard GRI	Descriere	Referință
GRI 3 Teme materiale		
GRI 3-1	Procesul de stabilire a temelor materiale	Cap. 3
GRI 3-2	Lista temelor materiale	Cap. 3
Managementul sustenabil al resurselor de apă		
Calitatea apei potabile și a apei epurate		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 6
GRI 303-2	Gestionarea impacturilor legate de evacuarea apei	Cap. 6
GRI 303-3	Extragerea/captarea apei	Cap. 6
GRI 303-4	Evacuarea apei uzate	Cap. 6
GRI 303-5	Consumul de apă	Cap. 6
Biodiversitate		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 6
GRI 304-2	Impacturi semnificative ale activităților, produselor și serviciilor asupra biodiversității	Cap. 6
Eficiența energetică		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 6
GRI 302-1	Consumul de energie al organizației	Cap. 6
GRI 302-3	Intensitatea energiei	Cap. 6
GRI 302-4	Reducerea consumului de energie	Cap. 6
Amprenta de carbon		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 6
GRI 305-1	Emisii directe de GES (Scop 1)	Cap. 6
GRI 305-2	Emisii indirecte de GES (Scop 2)	Cap. 6
GRI 305-3	Alte emisii indirecte de GES (Scop 3)	Cap. 6
GRI 305-4	Intensitatea emisiilor de GES	Cap. 6
GRI 305-5	Reducerea emisiilor de GES	Cap. 6
Managementul deșeurilor		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 6
GRI 306-1	Generarea deșeurilor și impacturi semnificative	Cap. 6
GRI 306-2	Gestionarea impacturilor semnificative	Cap. 6
GRI 306-3	Cantitatea de deșeuri generată	Cap. 6
GRI 306-4	Cantitatea de deșeuri deviată de la eliminare	Cap. 6
GRI 306-5	Deșeuri direcționate către eliminare	Cap. 6
Angajații noștri		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 5
GRI 202-2	Proporția personalului din conducere recrutat din comunitățile locale	Cap. 5
GRI 401-1	Angajați noi și retenția angajaților	Cap. 5
GRI 401-3	Concediul parental	Cap. 5
GRI 404-1	Număr mediu de ore de formare pe an, per angajat	Cap. 5
GRI 404-2	Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale ale angajaților și programe de asistență în cazul schimbărilor de parcurs ale carierei	Cap. 5

Standard GRI	Descriere	Referință
GRI 404-3	Procentul angajaților care beneficiază de programe de evaluare periodică a evoluției carierei	Cap. 5
GRI 405-1	Diversitatea structurilor de conducere și a angajaților	Cap. 5
GRI 405-2	Raportul dintre salariul de bază și remunerația femeilor și a bărbaților	Cap. 5
GRI 406-1	Incidente de discriminare și măsuri corective aplicate	Cap. 5
Siguranța în muncă		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 5
GRI 403-1	Sistemul de management al sănătății și securității în muncă	Cap. 5
GRI 403-2	Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor	Cap. 5
GRI 403-5	Instruirea angajaților în domeniul Sănătății și Siguranței Ocupaționale	Cap. 5
GRI 403-6	Promovarea sănătății angajaților	Cap. 5
GRI 403-9	Accidente de muncă	Cap. 5
Comunitatea locală		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 7
GRI 413-1	Operațiuni unde se derulează procese de implicare a comunității locale, evaluare de impact și programe de dezvoltare	Cap. 7
Satisfacția clientului		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 8
Indicator propriu ANB	Net Satisfaction Score (NSS)	Cap. 8
Accesibilitate la serviciul de apă și canalizare		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 8
Indicator propriu ANB	Tarifumul cumulat apă potabilă și canalizare	Cap. 8
Etica în afaceri și conformitatea		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 4
GRI 205-2	Comunicare și instruire cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Cap. 4
GRI 205-3	Incidente confirmate privind corupția și măsuri luate	Cap. 4
GRI 206-1	Măsuri legale pentru comportament anticoncurențial, antitrust și practici de monopol	Cap. 4
GRI 201-4	Asistență financiară guvernamentală Apa Nova București nu a beneficiat de asistență financiară guvernamentală	Cap. 4
Managementul riscului		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 4
GRI 201-2	Implicații financiare și alte riscuri și oportunități datorate schimbărilor climatice	Cap. 4
Inovare și digitalizare		
GRI 3-3	Gestionarea subiectului material	Cap. 4
Indicator propriu ANB	Atingerea obiectivelor și monitorizarea rezultatelor cheie aferente inițiativelor de digitalizare	Cap. 4

Listă de abrevieri

ABMS	Anti Bribery Management Systems (Sisteme de management anti-mită)
AGA	Adunarea Generală a Acționarilor
ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
ANRSC	Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice
CAPEX	Cheltuieli de investiții
CCM	Contractul Colectiv de Muncă
CEO	Chief Executive Officer (Director executiv)
CET	Centrală electrică de termoficare
CMBSU	Comitetul Municipiului București pentru Situații de Urgență
CO ₂	Dioxid de carbon
CSR	Responsabilitate Socială Corporativă
DEEE	Deșeuri de Echipamente Electrice și Electronice
DNSh	Do No Significant Harm (A nu aduce prejudicii semnificative)
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (Profitul înainte de dobânzi, impozit, depreciere și amortizare)
ERP	Enterprise Resource Planning (Sistem de planificare a resurselor)
GCP	Google Cloud Platform
GDPR	General Data Protection Regulation (Regulamentul general privind protecția datelor)
GES	Gaze cu efect de seră
GIS	Geographic Information System (Sistem de informații geografice)
GRI	Global Reporting Initiative
HRMS	High Risk Management Standards
IFRS	International Financial Reporting Standards
ISCIR	Inspecția de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat
ISO	International Organization for Standardization (Organizația Internațională pentru Standardizare)
IT	Information Technology (Tehnologia de informație)
KPI	Key Performance Indicator (Indicator cheie de performanță)
KRABI	Key Relevant Annual Benchmarking Indicators
LED	Light Emitting Diode (diodă emițătoare de lumină)
NPIO	Noul Program Investițional Obligatoriu
NPS	Net Promoter Score
NS	Nivele de Servicii
NSS	Net Satisfaction Score
ODD	Obiective de dezvoltare durabilă
OKR	Objectives and Key Results (Obiective și rezultate cheie)
ONG	Organizație neguvernamentală
ONU	Organizația Națiunilor Unite
OOH	Out of Home

PEHD	Polyethylene High-Density (polietilenă de înaltă densitate)
PEP	persoana expusă public
PMB	Primăria Municipiului București
PSI	Prevenirea și Stingerea Incendiilor
RENAR	Asociația de Acreditare din România
ROCE	Return On Capital Employed (Rentabilitatea capitalului angajat)
RPA	Robotic Process Automation (Robotizarea proceselor)
RSVTI	Responsabil cu supravegherea și verificarea tehnică a instalațiilor
SAP	Systems Applications and Products in Data Processing (aplicația de gestionare a clienților)
SCADA	Supervisory control and data acquisition (Monitorizare, Control și Achiziții de Date)
SEAU	Stația de epurare a apelor uzate
SSM	Securitate și sănătatea în muncă
SSO	Sănătate și Securitate Operațională
SU	Situații de Urgență
TESA	Personal Tehnic, Economic și Socio-Administrativ
UNTRR	Uniunea Națională a Transportatorilor Rutieri din România
UTCB	Universitatea Tehnică de Construcții București
WMI	Windows Management Instrumentation

