



**APA NOVA**

o companie  **VEOLIA**

# RAPORTUL CONTRACTUAL ANUAL 2025





## CUPRINS

- P. 5 25 DE ANI DE TRANSFORMARE: PERFORMANȚĂ, RESPONSABILITATE ȘI VIZIUNE
- P. 9 PERFORMANȚĂ SUSTENABILĂ: ECHILIBRUL DINTRE EFICIENȚĂ, MEDIU ȘI COMUNITATE
- P. 13 UN SISTEM TRANSFORMAT: REZULTATE OPERAȚIONALE ÎN CIFRE ȘI IMPACT
- P. 15 INVESTIȚII CARE SUSȚIN ORAȘUL: INFRASTRUCTURĂ MODERNĂ PENTRU UN BUCUREȘTI ÎN DEZVOLTARE
- P. 17 ENERGIE RESPONSABILĂ: EFICIENȚĂ, REGENERABILE ȘI REDUCEREA IMPACTULUI
- P. 19 DINCOLO DE INFRASTRUCTURĂ: INVESTIȚII ÎN OAMENI ȘI COMUNITATE
- P. 23 DIGITALIZAREA ÎN ACȚIUNE: DE LA DATE LA DECIZII INTELIGENTE
- P. 27 2026: INVESTIȚII PENTRU UN ORAȘ MAI REZILIENT
- P. 29 DE LA TRANSFORMARE LA MATURITATE



**APA NOVA**  
o companie  **VEOLIA**

**APA NOVA**



## 25 DE ANI DE TRANSFORMARE: PERFORMANȚĂ, RESPONSABILITATE ȘI VIZIUNE

Stimați parteneri,

Anul 2025 reprezintă pentru Apa Nova București nu doar un nou an de performanță operațională, ci și un moment marcant: **25 de ani de la asumarea responsabilității pentru asigurarea unor servicii esențiale pentru Capitală**. Este un parcurs care reflectă, dincolo de cifre, consecvență, investiții susținute și capacitatea de a transforma în mod real o “infrastructură critică” pentru funcționarea orașului.

În anul 2000, infrastructura de apă și canalizare a Bucureștiului prezenta deficiențe majore. Astăzi, vorbim despre un **sistem robust, care funcționează la standarde comparabile cu cele ale marilor orașe europene**. Această transformare a fost posibilă datorită unui parteneriat solid public-privat și printr-un **efort investițional constant, care a depășit 794,8 milioane de euro**.

**Rezultatele sunt concrete:** pierderile de apă potabilă au fost reduse cu peste 85%, consumul de apă brută a scăzut semnificativ, iar randamentul sistemului a ajuns la 80%. În paralel, am redus semnificativ timpii de intervenție și am extins și modernizat infrastructura, integrând soluții

digitale care permit o gestionare mai eficientă și mai transparentă a rețelei.

Această evoluție nu este doar una tehnică. Ea se reflectă direct în viața de zi cu zi a locuitorilor Bucureștiului: **servicii mai sigure, continuitatea furnizării serviciilor și o capacitate crescută de reacție în situații critice**. În același timp, nivelul de satisfacție al clienților, ajuns la 88,8%, confirmă faptul că încrederea se construiește în timp, prin consistență și prin respectarea angajamentelor asumate.

Privind retrospectiv, cei 25 de ani reprezintă mai mult decât o succesiune de rezultate. Reprezintă consolidarea **unui model de operare care pune în centru performanța, responsabilitatea și orientarea către viitor**. Apa Nova București este astăzi un reper în sectorul serviciilor de apă, nu doar prin indicatorii operaționali, ci și prin capacitatea de a gestiona sustenabil o resursă esențială, într-un context urban din ce în ce mai complex.

Anul 2025 a marcat, în același timp, un test de reziliență. Într-un context economic marcat de

volatilitate energetică și presiuni inflaționiste, am reușit să menținem toate cele 22 de Nivele de Servicii la standarde ridicate și să continuăm implementarea programelor investiționale majore. Această performanță reflectă nu doar stabilitatea organizației, ci și maturitatea sistemului construit în ultimele două decenii și jumătate.

În paralel, am continuat să integrăm în mod accelerat soluții care răspund provocărilor viitorului. Producția de energie din surse regenerabile, creșterea autonomiei energetice a locațiilor operate de Apa Nova, precum și digitalizarea proceselor și optimizarea consumului de resurse nu mai sunt direcții de dezvoltare separate, ci fac parte din modul în care operăm zilnic.

Fenomenele meteorologice extreme, creșterea consumului și extinderea zonei metropolitane solicită infrastructura într-un mod tot mai intens. În acest context, rolul nostru evoluează: **de la furnizor de servicii la partener strategic în asigurarea rezilienței orașului.** Aceasta înseamnă capacitatea de a anticipa, de a investi inteligent și de a proteja resursele esențiale pentru generațiile viitoare.

Pentru anul 2026, avem planificate investiții totale **de 257,7 milioane de lei**, orientate către modernizarea și extinderea rețelelor, precum și către creșterea capacității sistemului de a face față unor condiții tot mai imprevizibile.

Această viziune este susținută de un **parteneriat solid cu Primăria Municipiului București**, o colaborare care demonstrează că interesul public se construiește prin dialog, responsabilitate continuă, acțiune coordonată și respect față de comunitate.

După 25 de ani de transformare, privim înainte cu aceeași determinare: de a rămâne un partener de încredere pentru București și un lider responsabil într-un sector strategic. Într-o lume marcată de schimbări accelerate, misiunea noastră rămâne neschimbată – să furnizăm un serviciu sigur, eficient și sustenabil, care să răspundă nevoilor de azi, dar și provocărilor de mâine.

Cu considerație,  
Mădălin Mihailovici  
Director General  
Apa Nova București







**APA NOVA**

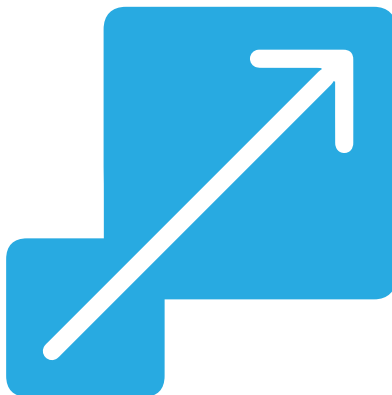
o companie  **VEOLIA**

# PERFORMANȚĂ SUSTENABILĂ: ECHILIBRUL DINTRE EFICIENȚĂ, MEDIU ȘI COMUNITATE



În 2025, Apa Nova București a **continuat să consolideze modelul de performanță multidimensională**, integrând sustenabilitatea în toate nivelurile organizației – de la strategie și investiții, până la operațiunile zilnice și relația cu utilizatorii. Într-un context marcat de volatilitate economică, presiuni asupra resurselor și schimbări climatice accelerate, compania a demonstrat capacitatea de a livra rezultate consistente, menținând echilibrul între eficiența operațională, responsabilitatea față de mediu și valoarea generată pentru comunitate.

**Performanța multidimensională** nu mai este tratată ca un set de indicatori separați, **ci ca un sistem integrat de guvernare**, prin corelarea dimensiunilor economice, comerciale, sociale, de mediu și de resurse umane, urmărind atât eficiența organizațională, cât și impactul asupra orașului și calității vieții. Această abordare întărește rolul companiei ca **partener strategic în dezvoltarea urbană**, într-un context în care urbanizarea accelerată și fenomenele climatice extreme exercită o presiune tot mai mare asupra infrastructurii.



## Performanță economică și financiară

### ROCE 2025: 8,28% (după impozitare)

Nivel influențat de creșterea semnificativă a investițiilor în infrastructură, în special în cadrul programelor strategice pe termen lung.

### Flux de numerar: 14 mil. €

Rezultat al unei gestionări eficiente a resurselor și al optimizării fluxurilor financiare.

### Profit net: peste nivelul bugetat (+4,7 mil. €)

Confirmă soliditatea modelului operațional și capacitatea de adaptare într-un context economic complex.

## Performanță comercială

### NSS 2025: 52,3

Nivel semnificativ peste ținta stabilită (>30), reflectând încrederea clienților și calitatea serviciilor oferite.

### NPS Angajați

În 2025, a fost introdusă o nouă dimensiune de evaluare, care corelează percepția internă cu cea a clienților, pentru a asigura îmbunătățirea continuă a serviciilor.

## Performanță de mediu

### Producție energie verde: 9.398 MWh

Generată prin sisteme fotovoltaice, contribuind la reducerea costurilor și a amprentei de carbon.

### Emisii totale: 68,4 kt CO<sub>2</sub> echivalent

Monitorizare și gestionare activă a impactului asupra mediului, cu accent pe reducerea emisiilor.

### Progres biodiversitate: 97,14%

Implementarea aproape integrală a planului de acțiuni dedicat atât biodiversității, cât și amprentei de mediu.



## Performanța de resurse umane

### **Rata de frecvență a accidentelor: 0,81**

Reflectă eficiența măsurilor de siguranță și cultura prevenției.

### **Angajament angajați: 96%**

Nivel ridicat de implicare, confirmat de sondajul intern.

### **Diversitate în leadership: 31% femei în poziții executive**

Promovarea incluziunii și a echilibrului în structurile de conducere.

## Performanța socială

### **Scor etică (VOR): 96% răspunsuri pozitive**

Depășirea semnificativă a țintei și consolidarea unei culturi organizaționale bazate pe integritate.

### **Peste 2.100 angajați implicați în sondaj**

Nivel ridicat de participare și implicare în procesele interne.

### **Rezultat susținut prin efort coordonat**

Colaborarea dintre echipele de etică, resurse umane și conformitate a consolidat standardele organizaționale.



Prin alinierea la direcțiile Grupului Veolia și la obiectivele de dezvoltare durabilă, Apa Nova București își consolidează poziția de lider în sectorul serviciilor de apă din România, demonstrând că performanța operațională poate fi susținută de inovație, responsabilitate și o viziune coerentă asupra viitorului.



**APA NOVA**

o companie  **VEOLIA**

# UN SISTEM TRANSFORMAT: REZULTATE OPERAȚIONALE ÎN CIFRE ȘI IMPACT



În anul 2000, sistemul de alimentare cu apă și canalizare al Bucureștiului **funcționa la limita eficienței**: pierderi ridicate, infrastructură învechită și un nivel redus de predictibilitate operațională. În acest context, Apa Nova București a preluat responsabilitatea unui serviciu esențial pentru oraș, inițiind un proces amplu de modernizare și reconstrucție.

În cei 25 de ani de concesiune, **sistemul a fost reconfigurat în profunzime, prin investiții de peste 794,8 milioane de euro, implementarea tehnologiilor moderne și adoptarea celor mai bune practici din industrie**. Astăzi, Bucureștiul beneficiază de un sistem robust, aliniat la standarde europene, capabil să răspundă cerințelor unui oraș dinamic, în continuă dezvoltare.

De la începutul concesiunii până în prezent, transformarea este vizibilă în evoluția indicatorilor operaționali. **Consumul de apă brută a fost redus cu 68,82%**, ca efect al optimizării proceselor și al utilizării eficiente a resurselor. **Pierderile de apă potabilă au scăzut cu 85,77%**, de la niveluri critice la valori comparabile cu cele ale marilor orașe europene (de la 252 Mm<sup>3</sup> la 35,87 Mm<sup>3</sup>), în timp ce **randamentul sistemului a crescut semnificativ, de la 50,39% la 80,30%**.

**Totodată, fiabilitatea infrastructurii s-a îmbunătățit considerabil. Numărul avariilor cu pierdere de apă a fost redus cu 75,51%**

(de la 18.419 la 4.510), iar **timpul mediu de intervenție a scăzut cu 91,38%**, de la 102,7 ore la 8,85 ore. Această evoluție reflectă trecerea de la un model reactiv la unul predictiv, susținut de digitalizare și monitorizare în timp real, care permite intervenții rapide și limitează impactul asupra locuitorilor Capitalei.

Performanța operațională este susținută și de eficiența energetică. **Consumul specific de energie pentru producția și pomparea apei potabile a fost redus cu peste 64%**, contribuind la optimizarea costurilor și la diminuarea impactului asupra mediului. În paralel, **capacitatea de producție a apei potabile a crescut cu peste 30%**, consolidând capacitatea sistemului de a răspunde cererii.

Pe fondul schimbărilor climatice și al urbanizării accelerate, presiunea asupra infrastructurii este în creștere. Cu toate acestea, cu sprijinul Grupului Veolia, Apa Nova București dispune astăzi de instrumentele necesare pentru a o gestiona eficient: capacitate investițională solidă, acces la tehnologii de ultimă generație, expertiză și sisteme digitale avansate.

Acest progres reflectă nu doar o transformare tehnică, ci și **consolidarea unui model de operare matur**, bazat pe investiții constante și pe capacitatea de a anticipa provocările — un model care menține sistemul rezilient și adaptabil într-un context din ce în ce mai complex.



**APA NOVA**

o companie  **VEOLIA**

# INVESTIȚII CARE SUSȚIN ORAȘUL: INFRASTRUCTURĂ MODERNĂ PENTRU UN BUCUREȘTI ÎN DEZVOLTARE

Investițiile în infrastructura publică au avut un impact direct asupra performanței sistemului. Din 2000 până în prezent, **peste 270 km de rețea de apă și 258 km de rețea de canalizare** au fost înlocuite sau reabilitate, contribuind la creșterea fiabilității și la reducerea riscurilor operaționale. În paralel, au fost înlocuite peste **56.000 de bransamente și 13.500 de racorduri**, susținând modernizarea infrastructurii de distribuție. Digitalizarea a accelerat și ea această transformare, prin instalarea a peste **133.000 de contoare inteligente**, care permit o gestionare mai eficientă a consumului și o vizibilitate mai bună asupra funcționării sistemului.

În 2025, Apa Nova București a continuat acest efort, alocând **233,3 milioane de lei pentru modernizarea și extinderea rețelelor, dezvoltarea infrastructurii de tratare, digitalizarea operațiunilor și creșterea siguranței în muncă**. Investițiile au vizat consolidarea capacității sistemului și adaptarea acestuia la dinamica accelerată a dezvoltării urbane, într-un context economic marcat de inflație ridicată și de creșterea costurilor de finanțare.

Un rol central l-au avut **investițiile din cadrul Noului Program Investițional Obligatoriu (NPIO)**, orientate către extinderea și redimensionarea rețelelor, reducerea riscului de inundații și creșterea rezilienței în fața unor evenimente extreme. La

finalul anului 2025, **valoarea investițiilor realizate în acest program a ajuns la aproximativ 121,3 milioane de euro**, marcând un progres consistent în implementarea obiectivelor asumate până în 2031.

Compania și-a continuat investițiile pentru creșterea eficienței energetice, dar și pentru dezvoltarea producției de energie regenerabilă. Extinderea capacităților fotovoltaice și continuarea lucrărilor la microhidrocentrala de la Stația de Tratare Crivina au contribuit la optimizarea costurilor și la reducerea dependenței de surse externe de energie, într-un context marcat în continuare de volatilitatea pieței energetice.

În paralel, investițiile au vizat și **modernizarea infrastructurii critice**, inclusiv **înlocuirea hidranților subterani** din punctele vulnerabile și dezvoltarea **soluțiilor tehnice pentru creșterea siguranței operaționale**.

Anul 2025 a fost marcat și de derularea unor **proiecte majore de infrastructură urbană în București, de la reabilitarea și redimensionarea rețelelor pe artere majore** - precum bulevardele Mărășești, Ferdinand I sau Calea Dorobanți - până la extinderea sistemelor de apă și canalizare în zonele în dezvoltare. În paralel, compania a implementat soluții moderne de gestionare a apelor pluviale în zonele vulnerabile - bazine de retenție, colectoare și sisteme de pompare - utilizate pe scară largă în marile capitale europene.



**APA NOVA**

o companie  **VEOLIA**

# ENERGIE RESPONSABILĂ: EFICIENȚĂ, REGENERABILE ȘI REDUCEREA IMPACTULUI



Am continuat să consolidăm modelul nostru de operare sustenabil prin **investiții ample în eficiență energetică, reducerea consumului de resurse și integrarea soluțiilor de energie regenerabilă**. Evoluția în cei 25 de ani de concesiune confirmă eficiența măsurilor implementate: volumul de apă brută preluat din resurse naturale este cu aproximativ **68,8% mai mic decât în 2001**, iar consumul de energie electrică s-a redus la aproximativ **81,8% din valoarea înregistrată în 2001**.

Un pilon central al anului 2025 a fost dezvoltarea capacității de producție a energiei regenerabile. Astfel, cele șapte sisteme fotovoltaice instalate la nivelul infrastructurii Apa Nova București **au funcționat în regim de prosumator, generând un total de 9.398 MWh de energie electrică verde**. Această producție contribuie direct la reducerea dependenței de surse externe, la optimizarea costurilor operaționale și la diminuarea amprentei de carbon, în timp ce surplusul de energie este reintegrat în Sistemul Energetic Național.

Stația de Epurare a Apelor Uzate Glina rămâne un element cheie al strategiei noastre energetice, datorită capacității sale de a valorifica resursele rezultate din procesul de epurare. În 2025, nivelul de autonomie energetică a atins **47,82%**, reflectând progresul în direcția creșterii independenței energetice și a utilizării resurselor proprii. În paralel, am continuat diversificarea soluțiilor de eficiență energetică prin valorificarea unor resurse

alternative disponibile în infrastructura existentă. Un exemplu relevant este implementarea **sistemelor de pompe de căldură pentru captarea energiei termice (căldurii reziduale) din apele uzate**. Aceste sisteme utilizează o sursă stabilă, cu o temperatură medie anuală de aproximativ 14 °C, soluție care deschide perspective importante pentru reducerea consumurilor energetice și creșterea eficienței pe termen lung.

Tot în 2025, am demarat **proiecte dedicate modernizării infrastructurii energetice**, precum înlocuirea transformatoarelor existente cu echipamente de înaltă eficiență, cu impact direct asupra reducerii pierderilor de energie și a emisiilor de CO<sub>2</sub> (**peste 150 de tone de emisii evitate**). Aceste investiții completează eforturile noastre de optimizare a consumurilor și de creștere a performanței operaționale.

Protecția mediului face parte din activitatea noastră de zi cu zi, nu doar dintr-un obiectiv pe termen lung. În 2025, planurile pentru îmbunătățirea amprentei de mediu și a biodiversității au fost realizate în proporție de **97,14% la stațiile Arcuda și Crivina**. În paralel, am extins evaluarea impactului asupra biodiversității la noi amplasamente, precum **Cernica, Bujoreni și Ciorogârla**. Măsurile implementate au inclus managementul eficient al spațiilor verzi, prevenirea și controlul speciilor invazive, instruirea personalului administrativ și eliminarea completă a produselor fitosanitare.



**APA NOVA**

o companie  **VEOLIA**

# DINCOLO DE INFRASTRUCTURĂ: INVESTIȚII ÎN OAMENI ȘI COMUNITATE



În 2025, investițiile noastre în comunitate s-au concentrat pe proiecte care contribuie direct la calitatea vieții în București, tratând orașul și locuitorii săi ca parte integrantă a modului în care operăm. Inițiativele dezvoltate au vizat nu doar sprijin punctual, ci soluții relevante pentru oraș – de la adaptarea la schimbările climatice, la educație și acces la cultură – cu impact vizibil și măsurabil.

### **„Porțile de răcorire”, o soluție urbană pentru reducerea disconfortului termic**

În vara anului 2025, Apa Nova București, în parteneriat cu Primăria Municipiului București, a contribuit la creșterea rezilienței urbane în fața temperaturilor extreme prin dezvoltarea și amplasarea unor porți de răcorire urbană. În cadrul fazei pilot, 8 instalații au fost amplasate în zone pietonale intens circulate, fiind concepute pentru funcționare sustenabilă, cu alimentare solară și iluminare nocturnă. Soluțiile au fost integrate cu impact minim asupra fluxurilor urbane, oferind în același timp un răspuns concret la disconfortul termic resimțit în perioadele de caniculă.

### **„Natura dintre Ape”, un concurs școlar de conștientizare privind biodiversitatea**

**Cea de-a treia ediție a Olimpiadei „Natura dintre Ape” a reunit peste 1.250 de elevi** din București și Ilfov, marcând o creștere semnificativă față de anul

anterior. Concursul s-a bucurat de o promovare extinsă prin activități educative desfășurate în școli publice și private, susținute de specialiști și biologi, în cadrul cărora participanții au explorat biodiversitatea prin experiențe practice. Această abordare a consolidat componenta de învățare aplicată și a extins impactul inițiativei la nivelul comunității școlare.

### **„Simfonia Apei”, un reper cultural al Capitalei**

Ajuns la a șasea ediție, proiectul **„Simfonia Apei” a continuat să transforme centrul Capitalei într-un spațiu de întâlnire între tehnologie, artă și comunitate**. Desfășurat între 23 mai și 29 iunie, evenimentul a atras peste **71.000 de spectatori la cele 15 spectacole organizate**, confirmând interesul publicului pentru acest format. Integrarea elementelor multimedia, inclusiv momentele realizate cu ajutorul a 300 de drone, a consolidat poziționarea proiectului ca unul dintre cele mai relevante evenimente urbane ale sezonului.

### **Angajament pentru educația generației de mâine**

În 2025, am susținut educația la toate nivelurile, prin parteneriate orientate spre dezvoltarea competențelor relevante pentru viitor. **Am continuat să sprijinim Testul Național de Alfabetizare Matematică**, oferind elevilor din clasele I–XII acces la instrumente de evaluare a competențelor numerice și contribuind la

generarea unor date relevante pentru sistemul educațional. Totodată, prin campania „**Înscrie-te la UTCB**”, am susținut atragerea noilor generații în domeniul hidrotehnic. Interesul crescut s-a reflectat în ocuparea integrală a locurilor disponibile, confirmând relevanța inițiativei pentru dezvoltarea viitorilor specialiști.

În paralel, compania a inițiat un parteneriat strategic cu Universitatea de Științe Agronomice și Medicină Veterinară București – Facultatea de Îmbunătățiri Funciare și Ingineria Mediului (USAMVB – FIFIM), pentru **dezvoltarea programului de licență în sistem dual** „Inginerie Circulară și Tranziție Verde”. Programul, cu o durată de patru ani, a fost lansat cu o **primă generație de 25 de studenți** și îmbină pregătirea teoretică cu practica aplicată, desfășurată în proporție de 50% în locațiile Apa Nova București, sub coordonarea specialiștilor companiei.

### **Grijă pentru oameni – investiții în sistemul medical**

În 2025, am continuat sprijinul acordat Spitalului Clinic de Urgență Floreasca printr-o investiție de 900.000 de euro, destinată modernizării Secției de Chirurgie. Proiectul a inclus reabilitarea saloanelor pentru pacienți, modernizarea blocului alimentar și dotarea cu echipamente medicale și sisteme integrate. Prin această intervenție, **investițiile totale ale Apa Nova București în sprijinul**

**spitalului depășesc 2,3 milioane de euro**, contribuind la îmbunătățirea condițiilor pentru pacienți și pentru personalul medical.

### **Implicare culturală și socială**

În 2025, am continuat să susținem proiecte culturale și sociale relevante pentru comunitate. Am fost parteneri ai **Galei Premiilor Gopo**, unde am acordat Premiul pentru Întreaga Carieră actriței Ioana Pavelescu, precum și ai festivalului **Les Films de Cannes à Bucarest**, care a adus publicului peste **100 de proiecții în mai multe orașe din țară**. În paralel, am încurajat implicarea angajaților în viața comunității, inclusiv prin participarea la **evenimente sportive precum Maratonul Bucureștiului**, și am susținut inițiative de conștientizare în domeniul sănătății, precum spectacolul „Doamnele de la radio”, dedicat prevenției cancerului de sân.

Proiectele derulate în 2025 arată că **impactul în comunitate se construiește prin inițiative concrete, apropiate de oameni și de nevoile lor reale**. Fie că vorbim despre confort urban, educație sau cultură, ne propunem să rămânem un partener implicat în viața orașului.

 **APA NOVA**  
o companie  VEOLIA

 **PREMIILE  
GOPO**



**APA NOVA**  
Pentru cinefilii cu sete de spectacol.



**APA NOVA**

o companie  **VEOLIA**

# DIGITALIZAREA ÎN ACȚIUNE: DE LA DATE LA DECIZII INTELIGENTE



Digitalizarea continuă să joace un rol central în transformarea modului în care operăm și gestionăm infrastructura de apă și canalizare. Direcția asumată în ultimii ani – **acea de a construi un sistem bazat pe date, monitorizare în timp real și decizii predictive** – a fost consolidată prin extinderea și integrarea soluțiilor tehnologice, **atât la nivel operațional, cât și în relația cu clienții.**

Un element esențial în acest proces îl reprezintă modelele hidraulice ale rețelelor. Pe parcursul anului trecut, am actualizat **Modelul Hidraulic al Rețelei de Alimentare cu Apă**, integrând lucrările de extindere și redimensionare realizate și am continuat dezvoltarea Modelului Strategic al Rețelei de Canalizare, prin includerea rețelelor de colectare. Aceste instrumente ne permit să anticipăm comportamentul sistemului, să optimizăm fluxurile și să planificăm investițiile într-un mod cât mai eficient.

În paralel, sistemul SCADA a fost extins și modernizat, devenind un instrument tot mai complex de monitorizare și control. La finalul anului 2025, acesta integra **57 de obiective operaționale** și monitoriza peste **52.000 de semnale**, oferind o imagine detaliată și în timp real a funcționării întregii rețele. Dezvoltările realizate au vizat nu doar extinderea acoperirii, ci și îmbunătățirea capacității de analiză și reacție.

Creșterea numărului de sinoptice și integrarea a mii de noi semnale permit **o corelare mai bună a datelor și o intervenție mai rapidă în situații operaționale**, contribuind la creșterea siguranței și eficienței sistemului.

În zona gestionării datelor, **baza GIS a continuat să fie actualizată și extinsă**, astfel încât să reflecte fidel evoluția rețelelor. În 2025, **peste 10% din lungimea infrastructurii a fost actualizată în sistem**, iar interfețele dezvoltate cu alte aplicații interne permit accesul în timp real la informații tehnice și geospațiale. **Aceste evoluții susțin tranziția către un model operațional integrat**, în care datele sunt utilizate nu doar pentru monitorizare, ci și pentru optimizare și planificare strategică.

În paralel cu digitalizarea operațiunilor, în 2025 **am accelerat transformarea relației cu clienții** prin dezvoltarea unor soluții digitale care simplifică interacțiunea și cresc eficiența serviciilor. Un pas important a fost **restructurarea secțiunii de contact de pe site-ul oficial**, prin crearea unei interfețe unificate, intuitive și aliniată cu celelalte canale digitale, care permite clasificarea clară a solicitărilor și transmiterea facilă a sesizărilor, inclusiv prin încărcarea de imagini. Această etapă pregătește integrarea completă a canalelor de comunicare într-o platformă unică de tip Salesforce Service Cloud.

Totodată, am avansat automatizarea comunicării cu clienții prin migrarea fluxurilor de transmitere SMS în platforma Salesforce, ceea ce a redus semnificativ intervențiile manuale și a îmbunătățit timpul de răspuns. În același timp, introducerea linkului de plată direct în notificările de facturare transmise prin e-mail permite clienților să achite rapid, printr-un singur click, sumele datorate, într-un sistem integrat cu platforma ERP, care asigură alocarea automată a plăților.

În zona operațională cu impact direct asupra clienților, am continuat extinderea soluțiilor de telecitire prin integrarea automată a contoarelor Zenner în sistemele interne.

Această dezvoltare a redus timpul de procesare a datelor, a crescut acuratețea citirilor și a contribuit la optimizarea procesului de facturare, diminuând, în același timp, necesarul de intervenții în teren.

Prin aceste inițiative, am consolidat un ecosistem digital integrat, care susține atât performanța operațională, cât și o relație mai eficientă și mai bine structurată cu clienții. Integrarea platformelor, automatizarea proceselor și utilizarea datelor în timp real contribuie la creșterea capacității de răspuns, la optimizarea fluxurilor interne și la adaptarea serviciilor la nevoile actuale ale bucureștenilor.







**APA NOVA**

*o companie*  **VEOLIA**

# 2026: INVESTIȚII PENTRU UN ORAȘ MAI REZILIENT

Pentru 2026, ne propunem să continuăm eforturile de dezvoltare a infrastructurii și să menținem un nivel ridicat al performanței operaționale, într-un context geopolitic, economic și urban din ce în ce mai complex. Strategia companiei urmărește **susținerea investițiilor prin alocarea a 257,7 milioane de lei, creșterea volumelor de apă furnizată și menținerea unui nivel competitiv al tarifelor**, Bucureștiul situându-se în continuare printre orașele cu cele mai mici tarife din țară.

Un pilon central al dezvoltării rămâne **Noul Program Investițional Obligatoriu (NPIO)**, valoarea investițiilor preconizate pentru extinderea și reabilitarea rețelelor de apă și canalizare fiind de aproximativ **155,9 milioane de lei în 2026 și de 126 milioane de lei în 2027**. Printre proiectele majore ale NPIO pentru anul acesta se numără **lucrările la colectorul A1** (zona Tineretului – Văcărești), care vizează extinderea canalizării pluviale și realizarea sistemelor de descărcare în râul Dâmbovița, precum și extinderea rețelelor de apă potabilă, canalizare menajeră și pluvială în Zona Lunci – etapa a II-a. În paralel, vor continua **lucrările complexe** derulate în coordonare cu investițiile municipale, precum proiectele realizate pe amplasamentele liniilor de tramvai STB.

**Extinderile de rețea**, în afara programului NPIO, vor continua și în zonele insuficient deservite, cu o alocare de aproximativ **8,6 milioane de lei**, contribuind la creșterea accesului la servicii și la dezvoltarea coerentă a infrastructurii urbane.

Planul investițional pentru anul viitor include și **proiecte de digitalizare și de creștere a eficienței energetice a infrastructurii operaționale. 27,8 de milioane de lei** vor fi alocați pentru integrarea unor **echipamente și tehnologii de ultimă generație în stațiile de producție a apei potabile, stațiile de pompare și în cadrul Stației de Epurare Glina**, unde sunt prevăzute instalarea unui sistem fotovoltaic extins, a unui nou rezervor de biogaz și modernizarea echipamentelor tehnologice. În același timp, **sistemele de contorizare inteligentă și telecitire vor continua să fie extinse**, iar investițiile pentru această componentă vor ajunge la **1,7 milioane euro**.

2026 va marca, totodată, **finalizarea microhidrocentralei de la Stația de Tratare Crivina**, cu o producție estimată de 5.813 MWh/an. În paralel, vor fi implementate **sisteme de stocare a energiei produse din surse fotovoltaice**, prin instalarea unor capacități dedicate în stațiile de pompare Nord și Sud, contribuind la optimizarea consumului și la creșterea independenței energetice.



**APA NOVA**

*o companie*  **VEOLIA**

# DE LA TRANSFORMARE LA MATURITATE



La 25 de ani de la preluarea concesiunii, evoluția sistemului de alimentare cu apă și canalizare al Bucureștiului este remarcabilă și cuantificabilă. Dintr-o infrastructură aflată la limita funcționării, sistemul a fost transformat într-un **serviciu modern, performant și aliniat la standarde europene**, capabil să răspundă cerințelor unui oraș în continuă dezvoltare.

Această transformare a fost realizată într-un context adesea dificil, marcat de volatilitate economică, presiuni asupra resurselor și schimbări structurale la nivel urban. Chiar și în aceste condiții, **compania a reușit să își respecte angajamentele contractuale, să mențină un ritm susținut al investițiilor** și să asigure servicii la cele mai înalte standarde de calitate, păstrând în același timp **unul dintre cele mai competitive niveluri tarifare din România**.

**Investițiile realizate au contribuit direct la creșterea fiabilității infrastructurii**, la îmbunătățirea **performanței operaționale** și la consolidarea capacității sistemului de a răspunde solicitărilor tot mai complexe. În paralel, **integrarea soluțiilor de eficiență energetică și dezvoltarea producției de energie din surse regenerabile** au redus dependența de factori externi și au susținut un model de operare mai sustenabil.

**Anul 2025 confirmă maturitatea acestui model.** Menținerea tuturor Nivelelor de Servicii la standarde ridicate, progresul constant al programului investițional NPIO și operarea în condiții optime a unor infrastructuri din ce în ce mai complexe demonstrează capacitatea companiei de a performa într-un mediu dinamic și imprevizibil.

**Privind înainte, provocările nu scad, ci devin mai complexe.** Urbanizarea accelerată, extinderea zonei metropolitane și schimbările climatice vor continua să exercite presiune asupra infrastructurii. Răspunsul la aceste provocări rămâne același: investiții susținute, digitalizare, eficiență operațională și o colaborare solidă cu autoritățile publice.

Apa Nova București își continuă rolul de partener strategic pentru Capitală, contribuind activ la funcționarea și dezvoltarea infrastructurii de apă a orașului. **După un sfert de secol de transformare, direcția este clară: consolidarea unui sistem rezilient, capabil să livreze continuu servicii sigure, eficiente și sustenabile**, adaptate nevoilor unei metropole europene.

## CIFRE-CHEIE ÎN INFRASTRUCTURA DE APĂ ȘI CANALIZARE

Rețeaua de apă și canalizare a Bucureștiului a devenit mai eficientă și mai sigură prin investiții constante și modernizări.

**367,9 milioane euro investiții** asumate pentru rețeaua de apă și canalizare a Capitalei



Investiții și angajamente financiare



**230,9 milioane euro** pentru proiecte strategice în următorii 11 ani

**137 milioane euro** pentru modernizarea rețelei de apă și canalizare



Printre cele mai mici tarife din România, locul **2 la nivel național**

**Consum de apă brută:** redus cu peste **68%**, de la **599,5 mil. m<sup>3</sup>** la **186,9 mil. m<sup>3</sup>**



**25 de ani de rezultate vizibile:**



**Pierderi de apă potabilă:** scădere de **~85%**, de la **252 mil. m<sup>3</sup>** la **35,87 mil. m<sup>3</sup>**, datorită modernizării rețelei

**Avarii cu pierderi de apă:** de aproape **patru ori mai puține** - de la **18.419** la **4.510**



**Timp de intervenție la avariile de apă:** de peste zece ori mai rapid - de la **102,7 ore** la **8,85 ore**

**Consum de energie electrică:** redus cu **~85%**, de la **0,659 kWh/m<sup>3</sup>** la **0,234 kWh/m<sup>3</sup>**



**Randamentul sistemului:** crescut de la **~54%** la **80%**





**APA NOVA**

o companie  **VEOLIA**



**Apa ta, responsabilitatea noastră**

**Apa Nova București**

Str. Tunari, nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, et. 6-9  
sector 2, București, România

**[www.apanovabucuresti.ro](http://www.apanovabucuresti.ro)**