

RAPORT ANUAL

2021



Document elaborat de Serviciul Comunicare și Marketing

Cuprins

CUVÂNT ÎNAINTE AL DIRECTORULUI GENERAL	2
CAPITOLUL 1. MISIUNE, VIZIUNE ȘI OBIECTIVE	3
<i>Misiune</i>	3
<i>Viziune</i>	3
<i>Obiective.....</i>	4
<i>Indicatori de performanță nefinanțari</i>	4
<i>Riscuri</i>	4
CAPITOLUL 2. PREZENTARE GENERALĂ A ORGANIZAȚIEI.....	6
<i>Descriere</i>	6
<i>Certificări, licențe.....</i>	6
<i>Structură de personal, echipa de management.....</i>	7
<i>Politica de calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională</i>	7
<i>Activități și servicii</i>	8
<i>Arie de operare, populație deservită</i>	8
<i>Apă potabilă și apă uzată</i>	9
CAPITOLUL 3. ASPECTE ECONOMICE.....	10
<i>Sinteza bilanț 2021</i>	10
<i>Sinteza cont profit și pierderi 2021</i>	10
CAPITOLUL 4. ASPECTE DE MEDIU.....	11
<i>Apa.....</i>	11
<i>Energie</i>	13
<i>Materiale și procese</i>	13
<i>Reducerea impactului asupra mediului</i>	13
CAPITOLUL 5. ASPECTE SOCIALE.....	15
<i>Clienți</i>	15
<i>Angajați</i>	16
<i>Comunicare și cultură organizațională.....</i>	17
<i>etică și anticorupție</i>	18
<i>COVID-19: Reziliență și schimbare</i>	22



CUVÂNT ÎNAINTE AL DIRECTORULUI GENERAL

Foarte puțini dintre noi s-au așteptat ca și 2021 să fie un an al stării de urgență. Dar pandemia de COVID 19 a obligat autoritățile să păstreze această stare instaurată încă din martie 2020. Persistența virusului a afectat atât economia, în ansamblul ei, cât și pe fiecare dintre noi. În fața pericolului și a restricțiilor impuse de contextul medical național și mondial, am trăit, la Aquatim, un paradox: cu toate că am respectat cu toții distanțarea socială, noi am strâns rândurile, am muncit mai mult, mai eficient și am fost mai solidari.

Compania noastră a furnizat, și în 2021, ca întotdeauna, apă potabilă sigură, cu presiune constantă, iar rețele de canalizare au funcționat non-stop. Mai mult, în afară de asigurarea permanenței serviciului public de 24 de ore din 24, Aquatim a continuat să folosească fondurile europene obținute și fondurile proprii pentru modernizarea și extinderea rețelelor de apă și canal din Timișoara și din județul Timiș.

Astfel, anul trecut s-au semnat 21 de contracte de lucrări, atât pentru extinderea și reabilitarea rețelelor de apă și canalizare, cât și pentru proiectarea și execuția unor stații de tratare a apei potabile și de epurare a apelor uzate. Valoarea totală a acestor contracte depășește 28,5 milioane de euro. De subliniat că acest proiect regional de investiții al Aquatim, care face parte din Programul Operațional Infrastructură Mare (POIM), a fost consistent suplimentat financiar, în luna noiembrie a lui 2021. Dacă valoarea sa inițială era de 180 de milioane de euro, ea a crescut la 239,5 milioane de euro. Această sumă vine, în proporție de 75,35%, de la Uniunea Europeană, fiind un sprijin financiar nerambursabil, restul banilor provenind de la bugetul de stat (16,88%), prin cofinanțarea Aquatim (6%), și de la bugetul local (1,77%). Tot în 2021 au fost recepționate, în Timișoara, lucrări din cadrul programului de investiții din fonduri proprii, cu o valoare totală de 15,3 milioane de lei, care acoperă peste 11 km de rețea apă și 11,4 km de rețea de canalizare.

Cu toate că prețurile la majoritatea utilităților au crescut în 2021 (ca, apoi, la începutul lui 2022, ele să explodeze, pur și simplu), Aquatim a reușit să țină tarifele pentru populație între cele mai mici din țară: doar 4,35 lei/mc (TVA inclus) pentru apa potabilă și 4,38 lei/mc (TVA inclus) pentru canalizare. Compania a fost implicată, și anul trecut, în viața comunității prin mai multe activități sociale, educaționale și culturale. Am continuat lucrările la Muzeul Apei de la Urseni, care va fi deschis în toamna lui 2022. Protecția mediului a rămas una dintre prioritățile noastre, în primul rând prin abordarea ecologică în care ne desfășurăm activitățile, cât și prin campaniile publice de protejare a mediului înconjurător pe care le susținem.

Într-o realitate care pare să fi depășit, nu de puține ori, limitele firescului, Aquatim a rămas o societate predictibilă, pe care clienții, partenerii și angajații noștri s-au bazat și se pot baza.

dr. ing. Ilie VLAICU
Director general



CAPITOLUL 1. MISIUNE, VIZIUNE ȘI OBIECTIVE

Misiune

Prin misiunea pe care ne-am asumat-o, avem în vedere următoarele:

- să contribuim la bunăstarea comunităților de oameni, prin asigurarea de servicii de bună calitate de apă potabilă și apă uzată, la prețuri accesibile pentru cetățenii din aria deservită;
- să fim un factor de stabilitate din punct de vedere al asigurării serviciilor pentru clienții existenți și un factor de progres din punct de vedere al extinderii serviciilor în aria de operare;
- să ne menținem statutul de companie performantă, prosperă, stabilă și de top în domeniu și să ne continuăm dezvoltarea printr-un management modern, îmbunătățirea continuă a activității companiei, a responsabilității instituționale și prin încurajarea egală a dezvoltării profesionale a angajaților noștri;
- să promovăm respectul reciproc și tratamentul egal al clienților noștri, prin facilitarea unei comunicări eficiente, coerente, transparente cu toți factorii relevanți;
- să respectăm moștenirea de la natura, respectiv apa, care ocupă un rol central în obiectul nostru de activitate, prin promovarea unor politici de protecția și conservarea mediului înconjurător, atât în rândul angajaților cât și a clienților noștri prezenți și viitori;
- să îmbunătățim calitatea relațiilor cu clienții prin îmbunătățirea mijloacelor de comunicare și pregătirea angajaților;
- să încurajăm actualizarea și diversificarea surselor de documentare, informare și pregătire, în scopul facilitării luării unor decizii cât mai bune;
- să respectăm în continuare standardele, legislația în vigoare și alte norme și cadre de referință relevante sau obligatorii necesare desfășurării activității sau îmbunătățirii acesteia;
- să asigurăm și să menținem profitabilitatea companiei pe termen scurt și mediu.

Viziune








Viziunea managerială a directorului general pentru dezvoltarea strategică a Aquatim SA ține cont de contextul și tendințele actuale în domeniul serviciilor de profil la nivel național și internațional și de prognozele și perspectivele ce pot fi anticipate, astfel încât să asigure menținerea unei companii de utilități moderne, viabilă financiar, sustenabilă economic, care să ofere servicii de calitate clienților, să fie responsabilă față de societate, față de toți ceilalți parteneri implicați în derularea serviciului și față de mediu, în condițiile unei dezvoltări durabile.

Aquatim SA se va asigura că furnizarea serviciilor de apă și canalizare de înaltă calitate este atinsă la nivel regional, colaborând cu membrii Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Apă-Canal Timiș. Aquatim SA va genera un sentiment de responsabilitate în toată compania, respectul pentru consumatori și părțile implicate și va aprecia atât contribuțiile angajaților existenți, cât și pe ale celor noi, din punct de vedere al competenței profesionale și al conștientizării civice. Pe parcursul dezvoltării, Aquatim SA va trebui să lucreze cu multe consilii locale, reprezentate prin intermediul ADI Apă-Canal Timiș. Considerăm că, inițial, membrii individuali nu vor înțelege pe deplin obiectivele operatorului regional, deci va fi vital să asigure căi bune de comunicare și să se asigure că informațiile vor fi ușor de înțeles și accesibile membrilor locali. Aquatim SA va sprijini continuu conceptul de extindere și dezvoltare în alte zone decât județul Timiș pentru a răspunde provocării eficienței sectorului de apă.






Obiective

Conform contractului de delegare a gestiunii obiectivele pe care trebuie să le atingă serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare sunt următoarele:

-  prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare cu profesionalism și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat și în conformitate cu cele mai bune practice aplicabile în domeniu;
-  orientarea către utilizatori;
-  asigurarea unei infrastructuri edilitare moderne, ca bază a dezvoltării economice și în scopul atragerii investițiilor profitabile pentru comunitățile locale;
-  dezvoltarea durabilă a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
-  protecția mediului; respectarea condițiilor impuse prin autorizațiile de mediu sau orice autorizație, aviz, acord, permis sau orice alt act, de orice fel, care le prelungește sau înlocuiește pe cele enumerate mai sus;
-  asigurarea contorizării consumului de apă pentru fiecare utilizator;
-  menținerea în stare optima de funcționare și îmbunătățirea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Indicatori de performanță nefinanciari

-  încadrarea de minim 95% a parametrilor fizico-chimici și microbiologici ai apei potabile în limitele admise de legislație;
-  asigurarea unei durate de remediere pentru avariile înregistrate la rețelele de alimentare:
 - de maxim 24 de ore, în 85% din cazuri
 - cuprinse între 24 și 48 de ore, în 8% din cazuri
 - cuprinse între 48 și 72 de ore, în 7% din cazuri
-  limitarea consumului specific lunar de energie electrică la maxim 0,5 kWh/mc apă.

Riscuri

În vederea implementării unui sistem de gestionare a riscurilor în cadrul societății s-a constituit, prin decizia conducătorului entității, o comisie pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a dezvoltării sistemului de control intern/managerial din cadrul Aquatim SA, iar managementul a format echipe de gestionare a riscurilor la nivelul tuturor direcțiilor.

Comisia pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a dezvoltării sistemului de control intern/managerial din cadrul Aquatim SA și echipele de gestionare a riscurilor pe direcții sunt actualizate ori de câte ori este cazul, atunci când apar modificări de organigramă, numiri în funcție etc.

Riscurile din cadrul Aquatim SA au fost identificate pe fiecare activitate desfășurată în cadrul structurilor societății. Acestea sunt cuantificate prin calculul expunerii pe baza estimării probabilității și a impactului asociat. În registrul riscurilor sunt stabilite măsuri de gestionare a acestora.

Directorul general al Aquatim SA asigură cadrul organizațional și procedural pentru punerea în aplicare, de către persoanele responsabile, a măsurilor de control stabilite. Totodată, procedura furnizează personalului și managementului Aquatim SA un instrument care facilitează gestionarea riscurilor într-un mod controlat și eficient pentru atingerea obiectivelor specifice compartimentelor din cadrul Aquatim SA. În percepția managementului, majoritatea riscurilor identificate se situează la un nivel mic și mediu și se află în gestiunea managementului de linie.



Printre cele mai importante riscuri medii și mari gestionate de managementul superior se află și cele legate de:

- implementarea proiectelor finanțate din fonduri europene;
- activitatea de producție (tratare apă potabilă, epurare apă uzată);
- resursele financiare (disponibilitatea resurselor financiare și recuperarea soldurilor - încasarea clienților);
- realizarea investițiilor aprobate prin planul de investiții anual;
- mediu;
- desfășurarea procesului de achiziții și de gestionare riguroasă a contractelor cu furnizorii;
- asigurarea mentenanței rețelelor de apă-canal;
- asigurarea securității rețelei și programelor IT;

Între factorii externi generatori de riscuri amintim factori de natura politică și legislativă.

A fost elaborată analiza de riscuri și vulnerabilități la corupție și au fost adoptate diverse instrumente de prevenire a corupției (registrul riscurilor, proceduri de lucru, chestionare de evaluare a cunoștințelor angajaților cu privire la cunoașterea mecanismelor de prevenire a corupției, declararea cadourilor, declarațiile de avere și interese).



CAPITOLUL 2. PREZENTARE GENERALĂ A ORGANIZAȚIEI

Descriere

Aquatim SA a luat ființă în baza OUG nr. 30/1997 și a Legii nr. 31/1990 republicată, în urma reorganizării Regiei Autonome Apă și Canal Aquatim Timișoara de sub autoritatea Consiliului Local Timișoara, în societate comercială pe acțiuni, concomitent cu extinderea serviciilor în orașele Deta și Jimbolia, în anul 2007. Măsura a fost aprobată de autoritățile administrației publice locale, în vederea înființării operatorului regional pentru serviciile de alimentare cu apă, canalizare și epurarea apelor uzate, respectând strategia națională bazată pe recomandările Uniunii Europene, privind organizarea într-o manieră performantă a serviciilor de acest fel din România, prin crearea unor operatori regionali pe bazine hidrografice, capabili să furnizeze servicii de calitate și să deruleze proiecte finanțate din fonduri comunitare.

Începând cu anul 2010, în baza Contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, Aquatim a preluat operarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în alte 40 de unități administrativ-teritoriale, prin intermediul sucursalelor constituite în orașele Buziaș, Deta, Făget, Jimbolia și Sânnicolau Mare. Contractul de delegare a gestiunii serviciilor, valabil pentru întreaga arie de operare, a fost încheiat cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Apă-Canal Timiș, înființată în baza Legii nr. 51/2006. Măsura a fost întreprinsă pentru îndeplinirea condițiilor de eligibilitate pentru accesarea fondurilor de coeziune ale UE, prin Programul Operațional Sectorial de Mediu.

Extinderea ariei de operare prin preluarea prestării serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în alte unități administrativ-teritoriale a continuat și după anul 2010, dar acestea au o pondere redusă ca volum de vânzări sau număr de clienți față de centrele urbane menționate mai sus.

Ca și prestator al serviciilor de alimentare cu apă potabilă și de colectare și epurare a apelor uzate, activitățile organizației au un impact important social și de mediu.

Certificări, licențe

Fiind o companie de utilități publice, activitățile Aquatim sunt reglementate și monitorizate la nivel central de către Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC). Aquatim deține licența de operare clasa 1 pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, acordată de ANRSC, valabilă până în 2026. Pe parcursul anului 2021 s-au monitorizat indicatorii de performanță pentru menținerea licenței de operare, s-au elaborat rapoarte către ANRSC și s-a realizat modificarea condițiilor asociate licenței pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, ca urmare a modificării ariei de operare a societății. Licența conferă operatorului dreptul de a furniza/presta serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în unitățile administrativ-teritoriale menționate în condițiile asociate licenței.

Societatea are implementat un sistem de management integrat calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă, certificat de către Societatea Română pentru Asigurarea Calității (STAC) în conformitate cu prevederile standardelor ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001. Periodic, se realizează audituri interne și externe. În urma auditului de supraveghere realizat de SRAC în anul 2021, s-a menținut certificarea sistemului de management integrat.



Structură de personal, echipa de management

La sfârșitul anului 2021, societatea avea 938 de angajați. Organizația este structurată pe patru direcții, care gestionează activitățile legate de aspectele tehnice, financiare, de dezvoltare și de management al clienților, coordonate de câte un director executiv. Directorii executivi se subordonează directorului general, care mai are în subordine directă alte câteva compartimente. Organizarea pe direcții, secții, compartimente este prezentată în detaliu pe [site-ul organizației](#).

Echipa managerială este compusă din:

- Ilie Vlaicu - director general
- Marioara Călțun - director economic
- Laurențiu Maier - director dezvoltare
- Valentin Laichici - director comercial
- Gheorghe Stînean - director tehnic

Consiliul de Administrație are componența următoare:

- președinte: Carmen Nicoleta Popescu
- membri: Iancu Canea, Monika Margareta Costa, Aurelian Remus Novac, Petru Marin Ștefea, Cătălin Tiuch, Ilie Vlaicu, Voichița Matei, Andrei Mircea Zorilă.

Politica de calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională

Organizația noastră dorește să-și îmbunătățească continuu performanțele în domeniul furnizării serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare prin controlul impactului activităților noastre, prin reducerea impacturilor negative ale activităților asupra mediului fără să fie afectată calitatea serviciilor și prin îmbunătățirea performanței referitoare la sănătatea și securitatea în muncă asigurând desfășurarea activităților în condiții de siguranță.

Asigurăm servicii de înaltă calitate fără a prejudicia resursele naturale limitate, mediul înconjurător, securitatea și sănătatea în muncă a angajaților și a tuturor partenerilor noștri de interes.

În acest scop, la toate nivelurile funcționale ne angajăm:

- 🚧 să asigurăm servicii de înaltă calitate, pentru a satisface în mod constant cerințele și așteptările fiecărui client;
- 🚧 să sporim satisfacția clienților, simultan cu luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate cu contextul și obiectivele organizației;
- 🚧 să înțelegem nevoile și așteptările părților interesate;
- 🚧 să ne îndreptăm eforturile pentru integrarea serviciilor preluate, să planificăm și să organizăm transferul de cunoștințe și bune practici către noile structuri create;
- 🚧 să asigurăm dezvoltarea infrastructurii serviciilor din aria de operare;
- 🚧 să protejăm mediul înconjurător, prin re tehnologizare acolo unde este posibil, prin prevenirea și controlul poluării, gestionarea resurselor, materialelor și deșeurilor, în spiritul dezvoltării durabile;
- 🚧 să asigurăm securitatea și sănătatea la toate locurile de muncă prin reducerea sau eliminarea riscurilor pentru întregul personal inclusiv pentru contractanți și vizitatori;
- 🚧 să asigurăm disponibilitatea resurselor necesare și alocarea responsabilităților pentru sistemul de management integrat;
- 🚧 să asigurăm conformarea cu cerințele legale în vigoare, cu alte reglementări existente, cu standardele și alte cerințe aplicabile domeniului nostru de activitate, aspectelor de mediu și de sănătate și securitate ocupațională generate;



- să evaluăm periodic politica, obiectivele și programele de management, în scopul adecvării și perfecționării continue, făcând corecțiile necesare ori de câte ori este nevoie;
- să ne asigurăm că politica noastră este documentată, implementată, menținută și comunicată întregului personal, disponibilă pentru public și toate părțile interesate;
- să ne sprijinim proprii angajați, prin instruire și conștientizare, în vederea dezvoltării profesionale și a cunoașterii obligațiilor individuale în domeniul sănătății și securității ocupaționale;
- să încurajăm întregul personal să-și aducă contribuția la protecția mediului înconjurător.

Pentru respectarea acestor angajamente, noi, conducerea Aquatim SA, am decis implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat calitate-mediu-sănătate și securitate în muncă, adecvat domeniului nostru de activitate și scopului organizației; sistemul de management integrat a fost astfel conceput încât să corespundă cu natura și dimensiunile impactului activităților noastre asupra mediului înconjurător, dar și cu natura și nivelul riscurilor de sănătate și securitate în muncă.

Documentele sistemului de management integrat sunt astfel concepute încât să susțină această politică și să fie în conformitate cu prevederile standardelor ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001.

Activități și servicii

Principalele servicii prestate sunt cele de utilitate publică - alimentare cu apă și canalizare. Tarifele serviciilor de utilitate publică sunt:

- apă potabilă: 4,35 lei/mc (TVA inclus);
- canalizare: 4,38 lei/mc (TVA inclus).

Cota TVA aplicabilă pentru apa potabilă și serviciul de canalizare este de 9%. Tarifele menționate sunt în vigoare din data de 1 august 2021 și sunt în conformitate cu planul anual de evoluție al tarifelor pentru perioada 2018-2023, aprobat de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Apă-Canal Timiș, în anul 2018, și aprobat în vederea aplicării, de către Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice în 16 iulie 2021.

La cerere, Aquatim poate presta și alte servicii (cum ar fi analize de calitate a apei, verificarea contoarelor etc.), mai multe detalii se găsesc pe [site-ul societății](#).

Arie de operare, populație deservită

Activitatea societății este coordonată din Timișoara, operarea în județ fiind organizată prin cele cinci sucursale din Buziaș, Deta, Făget, Jimbolia și Sânnicolau Mare. Aria de operare cuprinde 149 de localități, dintre care un municipiu și opt orașe și este publicată pe [site-ul companiei](#). Localitățile nou preluate în anul 2021 în aria de operare sunt Johanisfeld, Bichigi, Temerești, Colonia Mică și Comeat. Adresele sediului central și ale sucursalelor sunt disponibile pe site-ul societății, la secțiunea [Adrese utile](#).

Populația din aria de delegare este de 543.050 locuitori, dintre care 95,34% beneficiază de servicii de alimentare cu apă în sistem centralizat și 73,64% de canalizare. În Timișoara, ponderea populației conectate la serviciile de apă și canalizare este de 99,99%.



Aquatim exploatează 301 foraje, 35 stații de tratare a apei potabile, 2.380 km rețea de distribuție și 83.976 bransamente, 97% dintre acestea fiind contorizate. Lungime rețelelor de distribuție a apei este de 2.380 km. Infrastructura de apă uzată gestionată cuprinde 1.261 km rețele de canalizare, 45.197 racorduri, 207 stații de pompare a apei uzate și 26 stații de epurare.




Compania a adus numeroase modernizări stațiilor de tratare și epurare din Timișoara, acestea fiind automatizate în proporție de peste 80%. Toate stațiile construite sau reabilitate de Aquatim în ultimii ani au fost dotate cu sisteme complexe de automatizare, folosite în procesele industriale, de tip SCADA. Spațiile de producție sunt astfel monitorizate și controlate de la un centru de comandă, o mare parte a operațiunilor putând fi executate automat sau comandate de la distanță. Toate aceste sisteme implementate au fost gândite astfel încât să permită pe viitor integrarea în două mari centre regionale SCADA, de control al stațiilor de epurare și tratare.

Consumul mediu casnic pe cap de locuitor este de 102 l apă/zi, în Timișoara și de 130 l/om/zi în întreaga arie de operare Aquatim.




Stația de epurare a apelor uzate din Timișoara este una performantă, complet re tehnologizată în anul 2012, printr-o investiție de circa 30 milioane de Euro, din fonduri europene. Stația este proiectată pentru 440.000 locuitori echivalenți și debite zilnice de 2.400 l/s (mediu), respectiv 3.000 l/s (maxim). Șapte noi stații de epurare și trei de tratare a apei au fost construite în 12 localități din județ, tot printr-un program cu finanțare europeană, implementat de Aquatim – Programul Operațional Sectorial Mediu, cu derulare în perioada 2007-2013.

Timișoara are toate rețelele de apă și canalizare cartografiate digital. Sistemul GIS sau setul de hărți digitale ale rețelelor, continuu actualizate, este un instrument util, folosit cu succes de specialiștii companiei de apă în activitatea curentă, de peste 10 ani. În Timișoara sunt inventariate 725 km rețea apă și 696 km rețea canalizare. Aquatim a continuat extinderea GIS și la localitățile periurbane și din județ, atingând la sfârșitul anului trecut 51 de localități. Actualizarea sistemului GIS continuă odată cu preluarea de noi localități și active, pentru acoperirea cât mai completă a infrastructurii din exploatare.

Mentenanța rețelelor se realizează continuu, având o componentă preventivă (spălări, verificări, inspecții CCTV canal) și una corectivă (intervenții de remediere a avariilor). În Timișoara și localitățile periurbane s-au rezolvat în anul 2021:

-  1.858 avarii pe rețelele de apă, dintre care 79% au fost remediate în mai puțin de 24 de ore;
-  6.319 defecte pe rețeaua de canalizare, dintre care 92% au fost remediate în mai puțin de 24 de ore.
-  mentenanță preventivă: 1.900 hidranți inspectați, 1.296 receptori preluare apă meteorică verificați, 11.078 metri rețea canalizare inspectată.

În cadrul activității gestionate de sucursalele Aquatim din județ, cifrele cheie ale programelor de mentenanță sunt următoarele:

-  765 avarii pe rețelele de apă, dintre care 75% au fost remediate în mai puțin de 24 de ore;
-  527 defecte pe rețeaua de canalizare
-  mentenanță preventivă: 76.100 metri rețea canalizare inspectată.



CAPITOLUL 3. ASPECTE ECONOMICE

Evidența financiar contabilă a societății Aquatim SA este condusă conform legislației din domeniu de aplicare a reglementărilor contabile, armonizată cu directivele europene.

Sinteza bilanț 2021

Bilanțul exercițiului financiar încheiat la 31.12.2021 respectă formatul și conținutul situațiilor financiare anuale, principiile contabile și regulile de evaluare, precum și regulile de întocmire, aprobare, auditare și publicare a situațiilor financiare anuale. Principalele elemente patrimoniale ale societății din bilanțul contabil al exercițiului financiar 2021 sunt redată în cele ce urmează.

Total active imobilizări din care:	350.097.241 lei
imobilizari necorporale	2.056.502 lei
imobilizari corporale	347.776.272 lei
imobilizari financiare	264.467 lei
Total active circulante	169.822.290 lei
Datorii din care:	54.638.592 lei
datorii pe termen scurt, sub 1 an	32.728.608 lei
datorii pe termen lung, peste 1 an	21.909.984 lei
Capital subscris vărsat	85.193.100 lei
Rezerve totale	159.620.126 lei
Profit nerepartizat	10.665.688 lei
Capital propriu	269.861.511 lei

Sinteza cont profit și pierderi 2021

Contul de profit și pierdere este întocmit conform Ordinului 1802/2014 cu completările și modificările ulterioare, și reflectă o clasificare a conturilor de venituri și cheltuieli între activitatea de exploatare și cea financiară. Principalii indicatori din contul de profit și pierderi sunt redați în cele ce urmează:

Venituri din exploatare	183.241.306 lei
Cheltuieli de exploatare	170.733.850 lei
Profit din exploatare	12.507.456 lei

Venituri financiare	1.759.622 lei
Cheltuieli financiare	1.093.195 lei
Profit financiar	666.427 lei

Venituri totale	185.000.928 lei
Cheltuieli totale	171.827.045 lei
Profit brut	13.173.883 lei



CAPITOLUL 4. ASPECTE DE MEDIU

Apa

Apa, esența vieții, este resursa cheie de la care pornește strategia Aquatim vizavi de protejarea mediului și configurarea unor activități sustenabile.

Resursele de apă potabilă






Alimentarea cu apă în aria de operare este asigurată din *surse de adâncime și de suprafață*, tehnologiile de tratare folosite fiind diverse. Timișoara este alimentată din două surse, circa 25% din apa potabilă provine din foraje de mare adâncime, situate în partea de est, sud-est și vest a orașului și 75% din canalul Bega. Apa tratată în stațiile Bega (din sursă de suprafață) și Urseni (din sursă subterană) se amestecă în rețeaua de distribuție a orașului iar alimentarea din două surse are avantajul asigurării debitului și volumului de apă necesare în orice moment, prin compensare. Ponderei apei din sursa de suprafață este mai mare, pentru a conserva acviferele, resursele de apă de adâncime.

Dezvoltare sustenabilă: proiect regional de investiții, din fonduri europene nerambursabile

Principalul program de investiții în apă și canalizare, derulat în prezent de Aquatim, va aduce îmbunătățiri semnificative pentru populație și factorii de mediu din județul Timiș.

În valoare de 239,5 milioane de euro, [*proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Timiș, în perioada 2014-2020*](#) (cod SMIS 2014+ 125651) urmărește dezvoltarea unor sisteme durabile de alimentare cu apă și apă uzată, prin investiții în infrastructură, în 81 de localități. Vor beneficia de o mai bună alimentare cu apă circa 380.000 de timișeni din aria proiectului, iar peste 53.000 de persoane vor beneficia de servicii îmbunătățite de canalizare.

Cifre cheie:

-  380.000 de timișeni din aria proiectului vor beneficia de o mai bună alimentare cu apă;
-  53.000 de persoane vor beneficia de servicii îmbunătățite de canalizare;
-  22 de stații de tratare a apei;
-  6 stații de epurare;
-  895 km de rețele (483 km apă, 412 km canalizare).

În anul 2021 s-au semnat 21 de contracte de lucrări, atât pentru extinderea și reabilitarea rețelelor de apă și canalizare, cât și pentru proiectarea și execuția unor stații de tratare a apei potabile și de epurare a apelor uzate. Contractele de lucrări pentru execuția rețelelor de apă și canalizare din Timișoara au fost semnate în luna noiembrie, iar valoarea lor cumulată este de peste 28,5 milioane de euro. O noutate importantă a anului 2021 este suplimentarea valorii proiectului. Contractul de finanțare a fost modificat prin act adițional, în luna noiembrie, iar valoarea sa a crescut de la 180 la 239,5 milioane de euro.

Finanțarea este asigurată în proporție de 75,35% de Uniunea Europeană, ca sprijin financiar nerambursabil, restul fiind acoperit de la bugetul de stat - 16,88%, prin cofinanțare Aquatim - 6% și de la bugetul local - 1,77%.

Proiectul regional de investiții al Aquatim face parte din *Programul Operațional Infrastructură Mare (POIM)* ce asigură finanțarea principalelor priorități de dezvoltare ale României în acord cu angajamentele asumate în *Acordul de Parteneriat* și cu obiectivele *Strategiei Europa 2020*. POIM abordează două dintre cele cinci nevoi de dezvoltare identificate la nivel național: infrastructura și








resursele, obiectivul global fiind dezvoltarea infrastructurii de transport, mediu, energie și prevenirea riscurilor la standarde europene, în vederea creării premiselor unei creșteri economice sustenabile, în condiții de siguranță și utilizare eficientă a resurselor naturale.

În programul din fonduri europene nerambursabile implementat anterior de Aquatim (2010-2014), pentru dezvoltarea sistemelor de apă și canalizare din județ, în valoare de 119 milioane Euro, s-a pus accent pe modernizări în orașe. Actualul proiect se adresează, însă, satelor și comunelor.

Investiții în infrastructura de apă și apă uzată – program din surse proprii

În completarea programului regional de investiții, compania de apă are susține, din *fondurile proprii*, lucrări de modernizare a infrastructurii de apă și canalizare. În anul 2021 au fost recepționate, în Timișoara, lucrări în cadrul acestui program cu o valoare cumulată de 15,3 milioane de lei și care acoperă 11,1 km rețea apă și 11,4 km rețea de canalizare. Dintre acestea, menționăm:

-  extinderea rețelelor de canalizare și apă pe Calea Șagului, Timișoara, între strada Ovidiu Cotruș și bifurcația Șag-Parța (7,9 milioane lei);
-  execuția conductelor de apă potabilă și refulare ape uzate, în zona intersecției variantei de ocolire Timișoara Sud (630.000 lei);
-  reamplasarea conductei de alimentare cu apă din cartierul Plopi, Timișoara (318.000 lei);
-  racorduri de canalizare, Liebling, județul Timiș (1,5 milioane lei);
-  execuția de branșamente și racorduri, aducțiuni apă tratată, reparații stații tratare etc în localitățile timișene Bencecu de Sus, Bencecu de Jos, Pișchia, Hitiaș, Silagiu, Dragșina, Voiteg, Opațița;

Dintre lucrările finalizate în cursul anului 2021 și recepționate în prima parte a anului 2022 este de menționat stația de deshidratare a nămolului, de la Stația de epurare din Timișoara (11 milioane lei, recepție martie 2022).

Lucrările în derulare în anul 2021, cu finalizare în cursul anului 2022, se ridică la 6,2 milioane lei, dintre care menționăm amenajarea Muzeului Apei Timișoara, modernizări ale rețelelor de apă și canalizare în Timișoara (str. George Ardelean, Johann Wolf, Karoly Kos, Martin Gemeinhardt) și în localitățile timișene Sârbova, Voiteg, Cenei, Percosova, Butin, Șemlacul Mare, Șemlacul Mic, Percosova, Curtea și Cărpiniș. De asemenea, sunt în execuție lucrări de reparație a Stației de tratare a apei Hitiaș și sistematizarea și suplimentarea alimentării cu energie electrică a Stației de tratare Bega, principala stație de tratare din Timișoara.

Rețele de distribuție – prevenirea pierderilor, exploatare eficientă

Pierderile din rețelele de distribuție sunt localizate de către echipele Aquatim de detecție cu echipamente specializate, iar rețelele sunt inspectate regulat, în cadrul programelor de mentenanță preventivă.

În Timișoara, Aquatim implementează un proiect important pentru identificarea mai rapidă a avariilor sau consumurilor peste mediile uzuale. Soluția propusă de compania de apă, „sectorizarea”, constă în împărțirea rețelei în zone bine delimitate, în care sunt urmărite debitele și presiunile. Prima etapă a fost finalizată în 2020, cu implementarea sistemelor de monitorizare automată pentru două sectoare, care acoperă zonele Fabric, Telegrafului, Modern, UMT, Plopi. A doua etapă, în fază de proiect tehnic (ianuarie 2022), prevede implementarea sistemelor de monitorizare pentru restul celor șapte sectoare de rețea, prin intermediul a 95 cămine dotate cu debitmetre și senzori de presiune. Această investiție, susținută de Aquatim din surse proprii are o valoare de 13,5 milioane lei și va fi implementată în circa 23 de luni.



Rețele de canalizare - monitorizare pentru prevenirea poluării

Aquatim este, de mai multă vreme, parte a unui program de combatere a deversărilor poluante în sistemul de canalizare. Sunt monitorizate periodic deversările provenite de la clienții non-casnici, prin prelevare de probe și testare. În cadrul programului derulat în 2021, au fost monitorizați 50 de operatori economici. Dintre aceștia, la 29 s-au constatat neîncadrări ale probelor în limitele admise de lege (Normativ NTPA-002/2002 privind condițiile de evacuare a apelor uzate), pentru care au fost transmise 124 de notificări.

Energie

Abordarea Aquatim pentru provocarea momentului vizavi de energie, și anume consum mai mic din surse convenționale și energie curată, verde, este inovația.



Pomparea, cea mai energofagă etapă de pe fluxurile Aquatim de producție, este constant în atenția specialiștilor noștri pentru identificarea potențialului de economisire a energiei și creșterea eficienței și fiabilității echipamentelor. Rezultatele se văd într-o serie consistentă de proiecte reușite de optimizare a consumurilor energetice, derulate pe parcursul a 20 de ani de aplicare a tehnologiilor inovative de automatizare. În Timișoara, consumul specific de energie de la stațiile de tratare este de 0,236 kWh/mc apă captată, respectiv 0,268 kWh/mc apă distribuită.

Centrala fotovoltaică instalată pe acoperișul clădirii de birouri Aquatim, de pe strada Gheorghe Lazăr din Timișoara, o investiție a companiei de apă făcută în urmă cu șase ani, produce energie electrică pentru consumul propriu. Centrala Aquatim are 16 celule fotovoltaice, o putere de 3,92 kW și produce anual circa 2.000 kWh energie electrică. Energia generată într-o zi însorită de vară, ajunge pentru funcționarea timp de o oră a 60 de computere de birou.

Materiale și procese

Direcția principală de acțiune a compartimentului Cercetare-Tehnologii Noi este îndreptată înspre cercetarea aplicativă, pentru îmbunătățirea calității apei potabile distribuite consumatorilor. Studiile efectuate contribuie la stabilirea fluxurilor tehnologice eficiente și a reactivilor optimi pentru calitatea sursei de apă.

În 2021 au fost derulate studiile:

-  optimizarea procesului de coagulare-floculare a apei provenite din râul Bega, proces ce este una din etapele tehnologiei de tratare a apei de suprafață în Timișoara: s-au determinat dozele optime de reactivi noi de coagulare, s-au comparat cu cei clasici pentru o calitate diferită a apei captate în cursul anului;
-  evaluarea procesului de coagulare adaptat unor condiții specifice de alimentare a apei tratate în scop potabil.

Reducerea impactului asupra mediului

Apă

Apa de proces, folosită în stațiile de tratare, la spălarea periodică a utilajelor (filtre, decantoare) este evacuată, după separarea nămolului din aceasta, pentru a evita colmatarea sistemului de canalizare sau poluarea apelor curgătoare din vecinătate. Evacuarea cât și tratarea apelor de spălare folosite în



stațiile de tratare din Timișoara sunt procese complet automatizate, monitorizate și controlate prin calculator.

Aer

Compania folosește în jur de 200 autovehicule, acestea incuzând și autoutilitarele specializate pentru mentenanța rețelelor. Vehiculele sunt întreținute corespunzător, emisiile de noxe fiind un aspect deloc neglijat. 46,5% din vehiculele parcului auto sunt Euro 6, 28% Euro 5 și 24.5% Euro 4 și 3.

Deșeurii – colectare selectivă și programe de conștientizare

Din anul 2010, în cadrul companiei a fost implementată colectarea selectivă, conform legislației. Deșeurile sunt colectate eficient în cadrul instituției, la fiecare punct de lucru sunt instalate coșuri, pubele, containere etc în toate spațiile închise, precum și în aer liber, iar angajații sunt încurajați să colecteze selectiv hârtie, carton, plastic, metal și sticlă. Există recipiente colorate și inscripționate, pentru fiecare din aceste reciclabile: albastru pentru hârtie carton, galben pentru metal și plastic, verde pentru sticlă. Deșeurile generate din activități umane (menajere) și de producție sunt monitorizate lunar la fiecare punct de lucru. Deșeurile generate sunt depozitate temporar pe sortimente în locuri special amenajate și, unde este cazul, în spații îngrădite și acoperite, toate fiind inscripționate și codificate. Sunt încheiate contracte cu firma locală de salubritate, precum și cu operatori specializați pentru colectarea mai multor tipuri de deșeurii, în afară de cele menajere. În 2021 au fost reciclate aproximativ 4,63 tone hartie/carton, 928 kg PET-uri. Cantitatea evacuată de deșeurii menajere a fost de circa 172 tone.

Aquatim derulează de câțiva ani campania de conștientizare „Canalizarea nu este coșul de gunoi”. Distribuirea de pliante și broșuri, postarea imaginilor de actualizate și de impact pe pagina de social media, intervenții în presa scrisă și audio-vizuală, jocuri educaționale pentru copii, toate vizează informarea și educarea publicului larg vizavi de una dintre responsabilitățile elementare de mediu - managementul deșeurilor. Campania vizează colectarea separată a uleiului alimentară uzat, a cărui prezență în apa uzată îngreunează procesul de epurare și funcționarea canalizării. În acest context, Aquatim sprijină activ toate inițiativele locale de colectare a acestui deșeu. De curând compania a „dat mâna” cu echipa proiectului OilRight, un business social eco-inclusiv din Timișoara, ce propune o alternativă curată de reutilizare a uleiului alimentară uzat pentru producerea de lumânări decorative.

Spații verzi

Prin grija unei echipe dedicate, Aquatim gestionează 132.000 mp de spații verzi la punctele de lucru, inclusiv stațiile de tratare și epurare. Toată această suprafață este amenajată, menținută și refăcută cu regularitate. Plantarea de arbuști, gazon, perdele forestiere, amenajarea de alei și zone de recreere fac aceste spații atractive pentru angajați, clienții sau partenerii care ne calcă pragul, integrând în același timp armonios elementul natural în mediul urban.

Mobilitate

Inițiativa inedită a personalului stației de epurare din Timișoara a dat tonul, încă din 2014, unui trend verde de mobilitate în cadrul companiei. Angajații stației au la dispoziție un parc de 15 biciclete și triciclete pentru a se deplasa, pe cele 23 de hectare, pentru verificarea procesului tehnologic, prelevarea și transportul probelor etc.






CAPITOLUL 5. ASPECTE SOCIALE

Clienți

Aquatim și-a propus să fie un partener de încredere pentru consumatori, aspect urmărit în toată prestația sa, de la serviciile oferite până la activitatea de relaționare cu clienții.

Apă sigură, la robinet

Preocuparea pentru siguranța consumatorilor este una fundamentală pentru o companie de apă. Aquatim monitorizează calitatea apei potabile pe trei nivele de control:

-  pe fluxul de tratare, prin instrumente automate de măsură;
-  prin testare în laborator, cu verificarea a 20 parametri de calitate a apei tratate;
-  în rețelele de distribuție, prin verificarea probelor de apă potabilă prelevate din punctele de control stabilite de comun acord cu Direcția de Sănătate Publică Timiș.

În anul 2021, Laboratorul Control Calitate Apă a analizat 5.354 probe de apă prin 117.039 testări, dintre care 95.448 pentru parametri fizico-chimici și 21.591 pentru cei microbiologici. Laboratorul este înregistrat în *Registrul laboratoarelor pentru monitorizarea calității apei potabile* al Ministerului Sănătății și este certificat de către Asociația de Acreditare din România, în conformitate cu referențialul SR EN ISO/IEC 17025 referitor la competența laboratoarelor de încercări și etalonări.





Rezultatele programului de monitorizare din rețelele de distribuție din întreaga arie de operare sunt disponibile pe site-ul societății: <https://www.aquatim.ro/informatii-utile/calitatea-apei/parametri-de-calitate-ai-apei-distribuite/>.

Mai simplu pentru clienți – call center, digitalizare și comunicare on-line


Distanțarea, izolarea și diversele restricții din ultima perioadă au influențat semnificativ dinamica relațiilor cu clienții. Aquatim a regândit managementul relațiilor cu clienții și, la un an de funcționare al noului centru clienți din Timișoara, de pe strada Enric Baader și al serviciului call center, rezultatele sunt bune.

Filosofia din spatele acestei reorganizări a fost „totul într-un singur loc”, adică cât mai simplu și mai accesibil pentru client. Clienții companiei de apă pot, așadar, să ceară informații, să facă sesizări, să solicite eliberarea unui aviz sau încheierea unui contract la centrul de pe str. Baader. Un singur număr de telefon 0356 914, disponibil non-stop, este deservit în zilele lucrătoare între orele 7 și 19 de operatorii call-center care preiau orice tip de solicitare și oferă asistență, iar în afara orelor de program, tot la acest număr pot fi anunțate avariile, la serviciul de dispecerat.

Noul site www.aquatim.ro, lansat în anul 2021, a fost gândit pe aceleași principii: acces facil și rapid al vizitatorilor la toate informațiile de interes. Cu un design modern, adaptat dispozitivelor mobile și cu funcționalități îmbunătățite, site-ul introduce facilități noi pentru clienți.

-  Documentațiile pentru obținerea avizelor sau încheierea contractelor se pot depune on-line, inclusiv prin încărcarea formularelor direct pe site.
-  Formularele pentru sesizări on-line permit atașarea de imagini.
-  Informațiile legate de calitatea apei sunt prezentate pe o hartă interactivă, accesibilă pe prima pagină a site-ului și care include localizarea și istoricul tuturor punctelor de prelevare
-  Intervențiile și lucrările planificate sunt în continuare publicate pe prima pagină, noutatea fiind posibilitatea vizualizării într-un calendar a lucrărilor curente și a celor planificate.



 Accesarea site-ului de pe telefonul mobil permite apelarea directă a serviciului call-center sau transmiterea unui e-mail către adresa dedicată de contact pentru clienți.

Portalul dedicat clienților, „Contul meu”, a fost integrat în noul site, împreună cu toate funcțiile sale: plata facturii cu card bancar, setarea unor alerte automate, urmărirea istoricului consumului și plăților, transmiterea sesizărilor etc.

Pe site-ul www.aquatim.ro și [pagina de Facebook](#) a companiei sunt publicate informații la zi despre serviciile și activitățile noastre, iar angajații Aquatim sunt în dialog cu clienții și pe platformele online, oferind asistență. Mass-media rămâne unul dintre principalele canale de comunicare cu clienții, comunicatele de presă ale companiei fiind preluate de circa 35 de entități media, publicații scrise și online, posturi radio și TV.

Nu în ultimul rând, centrul relații clienți Timișoara, strada Enric Baader, este unul dintre punctele forte pe care ne bazăm în relaționarea eficientă cu aceștia. Centrul este un spațiu amenajat modern și dotat cu tot ce este necesar pentru ca oaspeții să se simtă confortabil, în siguranță și să nu piardă timp.

Metodele de plată puse la dispoziția clienților sunt diversificate. Plata facturii este posibilă în afara casieriiilor Aquatim și portalului *Contul meu*, fără perceperea vreunui comision, prin rețelele bancare, Poșta Română, diverse centre de plăți și comercianții parteneri cu companiile specializate în încasarea de plăți. Detalii se găsesc în secțiunea [Unde și cum puteți plăti](#), de pe www.aquatim.ro.

În Timișoara, societatea Aquatim are încheiate contracte cu 31.854 clienți, dintre care:

- 23.070 clienți casnici-gospodării individuale;
- 5.389 asociații de proprietari
- 2.566 operatori economici
- 829 instituții publice.

În anul 2021 s-au încheiat, în Timișoara, 1.109 de contracte pentru furnizarea serviciilor de apă și canalizare. Au fost emise 1.131 de avize tehnice (branșare și racordare, asigurarea furnizării utilităților, extindere rețele, separare etc) și 1.299 avize de amplasament.

Angajați

Programe de instruire profesională

Angajații companiei Aquatim, în număr de 938 la data de 31.12.2021, sunt sprijiniți în dezvoltarea profesională, prin programe de instruire, teoretice și practice necesare desfășurării activităților. Un atu de care beneficiază salariații companiei este accesul prioritar la programele de formare profesională ale fundației româno-germane Aquadematica, în care Aquatim este membru fondator. Programele interne de instruire și conștientizare urmăresc cunoașterea obligațiilor individuale în domeniul sănătății și securității ocupaționale, a politicii și obiectivelor firmei.

Annual este întocmit un plan de instruire pentru întreaga organizație. În anul 2021 s-au organizat la nivelul întregii organizații 22 seminarii/cursuri de formare profesională, la care au participat 488 persoane, respectiv 52% din totalul personalului. Costul acestor programe a fost de 93.334 lei.

Pe parcursul anului, toți salariații au fost instruiți cu privire la contractul colectiv de muncă și regulamentul intern, politica de calitate, mediu, securitate și sănătate în muncă, modul de aplicare și respectare a procedurilor de lucru, factorii de risc, codul de conduită etică al Aquatim S.A., programul însumând peste 12.800 de ore de predare.



Sănătate și prevenție

Preocuparea organizației pentru sănătatea angajaților nu se oprește la controlul medical, incluzând și campanii de informare și prevenție, pe termen lung.

Supravegherea sănătății personalului se derulează conform cerințelor legislative. În contextul epidemiologic special, activitatea cabinetului medical al Aquatim a fost reorganizată, pentru a acoperi activitățile curente de control medical și responsabilitățile suplimentare, de prevenire a răspândirii COVID-19. Sub coordonarea medicului de medicina muncii, au fost elaborați algoritmi pentru suspiciuni de caz, un ghid de triaj epidemiologic și observațional la locul de muncă, chestionare de depistare în timp util a unor breșe epidemiologice, precum și chestionare pentru supravegherea stării de sănătate a angajaților. Pe parcursul anului 2021, îmbolnăvirile cu SarsCoV2 în rândul angajaților Aquatim nu au determinat forme grave, o contribuție majoră la aceasta având gradul de vaccinare foarte bun, împreună cu prioritatea la vaccinare, în cadrul etapei a II-a a campaniei naționale. Până la finalul anului 2021, aproximativ 75% din angajații Aquatim au optat pentru vaccinare.

Campania de conștientizare și prevenție *Creștem debitul la sănătate*, derulată prin cabinetul Aquatim de medicina muncii din anul 2018, dedicată exclusiv angajaților, a fost reluată în anul 2021, în perioadele de acalmie epidemiologică, cu următoarele acțiuni, ce s-au bucurat de o prezență semnificativă a angajaților Aquatim:

- campanie de screening (depistare precoce) a cancerului de col uterin (august 2021), derulată prin Spitalul Județean de Urgență Timisoara, caravana mobila a Maternității Bega;
- campanie de screening pentru cancerul tiroidian+cancer de col uterin (septembrie 2021), derulată printr-un proiect european al Spitalului Municipal de Urgență Timișoara, caravana mobilă a Maternității Alexandru Odobescu;
- campanie de donare de sânge (septembrie 2021), cu suportul unității mobile a Centrului Transfuzional Timișoara, în incinta punctului de lucru Aquatim de pe strada Enric Baader, din Timișoara.

Comunicare și cultură organizațională

Cultura organizației privește organizația în ansamblul său, cu toate relațiile între elementele sale, echipele și oamenii care o alcătuiesc. Formarea culturii organizaționale este un proces care necesită implicare și prezență continuă și susținută, interacțiune și eforturi intense de acumulare, de învățare. Odata instalată, cultura organizațională devine sursa unui sentiment de apartenență a indivizilor care o împărtășesc.

Cultura organizațională Aquatim include valorile la nivel de organizație, respectul, calitatea serviciilor, integritatea, conduita etică și profesională, toate acestea reprezentând filosofia după care se ghidează politica noastră organizațională în privința angajaților și clienților, climatul favorabil din organizație. Pornind de la valorile umane, personale, profunde și corelându-le cu cele ale organizației, axându-se pe etică, principii, norme de conduită și deontologie, transparență, Aquatim și-a propus construirea unui climat organizațional care să ofere bucuria și implicare în munca de zi cu zi.

În anul 2021, Aquatim a organizat o acțiune specială pentru zece dintre angajații săi, cu peste 40 de ani de activitate în cadrul firmei. Reprezentanții managementului s-au întâlnit cu aceștia și le-au mulțumit pentru activitatea profesională, loialitatea și devotamentul lor față de organizație. Au fost înmânate certificate de apreciere și premii. Chiar dacă întâlnirile au decurs cu participare restrânsă, dat fiind contextul pandemic, surpriza și emoțiile generate le-au transformat în mici momente de sărbătoare.



În ceea ce privește comunicarea organizațională, Aquatim a încurajat și susținut dezvoltarea acesteia dincolo de canalele formale. Un rezultat deja binecunoscut este publicația de companie AquaȘtiri, cu apariții lunare, care reflectă și promovează valorile organizației în rândul angajaților, cât și al clienților. AquaȘtiri apare în format tipărit de 14 ani, cu informații extinse despre proiectele companiei, evenimentele sociale și științifice și noutăți din lumea apei de pretutindeni. AquaȘtiri ajunge, lună de lună, la toate punctele de lucru din Timișoara și județ și a devenit populară în rândul angajaților. În format online, sunt publicate circa 2-3 articole pe săptămână, pe [site-ul dedicat](#).

În egală măsură, prezența Aquatim în social media este una consistentă, prin postări zilnice, pe [pagina de companie](#). Acestea ținesc informații specifice, dar și subiecte cu impact social, toate menite să-i capteze pe clienții noștri. Una dintre rubricile lansate în anul 2021, #FamiliaAquatim, a câștigat în scurt timp popularitate, ea prezentând oamenii apei, cu poveștile lor frumoase și autentice. O analiză a activității paginii facebook în 2021 ne arată o evoluție favorabilă. Creșterea a fost de 200% în publicul potențial expus la conținutul paginii („page reach”), de 60% a vizitelor pe pagină și de 50% a aprecierilor noi pe pagină. Conținutul de impact al paginii poate fi asociat cu evenimente de importanță locală, aspecte de mediu și campanii recurente, materiale video din timpul lucrărilor de intervenții și teme de interes pentru comunități locale social-media.

Etică și anticorupție

Aquatim a luat măsurile necesare pentru implementarea strategiei naționale anticorupție, conform legislației, prin stabilirea responsabilităților și a persoanelor/departamentelor responsabile. A fost elaborată analiza de riscuri și vulnerabilități la corupție și au fost adoptate diverse instrumente de prevenire a corupției (registrul riscurilor, proceduri de lucru, chestionare de evaluare a cunoștințelor angajaților cu privire la cunoașterea mecanismelor de prevenire a corupției, declararea cadourilor, declarațiile de avere și interese).

Evaluarea cunoștințelor privind prevenirea corupției este un proces continuu la care societatea s-a angajat. În anul 2021, sondajul realizat în cadrul companiei, pe un eșantion de 425 salariați din rândul celor cu funcții de conducere și execuție, pentru evaluarea acestor cunoștințe, a avut un grad de respondență de 100%, majoritatea spunând că sunt foarte clare regulile de comportament și normele de conduită, precum și că au fost luate la cunoștință atribuțiile și rolul consilierului de etică.

Dintre bunele practici, identificate în companie pentru implementarea strategiei naționale anticorupție amintim: transparența și comunicarea, standarde de calitate, elaborarea codului de conduită, elaborarea de proceduri specifice de lucru, organizarea de dezbateri și întâlniri de instruire, informarea permanentă a cetățenilor.

Comunitate

Prezența alături de comunitate, prin implicarea în proiecte sociale, culturale și educaționale a fost și rămâne una dintre preocupările constante ale companiei Aquatim. O serie de inițiative lansate în anul 2021 s-au dovedit de succes și urmează a fi dezvoltate ca programe pe termen lung.

Prin cele două fundații înființate – Aquadematica și Aquatim -, compania timișeană de apă aduce o contribuție importantă la activarea publicului larg și a comunității de specialiști pentru protejarea ecosistemelor, încurajarea practicilor sustenabile, stimularea inovației și a colaborării, dar și la susținerea activităților din domeniul cultural, artistic sau social.



Fundația româno-germană Aquadematica, înființată în anul 2009, organizează cursuri și seminarii de perfecționare profesională pentru personalul companiilor de apă, cu accent pe partea practică și conferințe de specialitate, iar fundația Aquatim, înființată la sfârșitul anului 2019, se implică în viața socială și culturală a Timișoarei, prin organizarea și sprijinirea evenimentelor științifice și artistice.

Centrul Aquapic: educație informală, pentru elevi și preșcolari

Centrul Aquapic de la fosta Uzină de Apă Industrială și-a redeschis porțile în iunie 2021, după o lungă pauză datorată restricțiilor sociale. Oferta permanentă centrului se adresează preșcolarilor și elevilor din Timișoara și din regiune și constă în programe de educație informală (jocuri educaționale, experimente în minilaborator, vizitarea uzinei), ce pun accent pe disciplinele STEM, sustenabilitate, mediu și sunt recomandate grupurilor însoțite de cadre didactice. Centrul funcționează în sezonul primăvară-toamnă, de luni până vineri între orele 9-12, activitățile fiind în aer liber. Accesul este gratuit și se face pe bază de programare on-line pe [site-ul propriu](#).

Programe speciale, organizate în parteneriat cu organizații de profil, sunt organizate în perioada verii în timpul weekend-urilor. Acestea se adresează publicului larg și cuprind vizite ghidate ale uzinei, diverse evenimente culturale, artistice sau activități educaționale

Pentru apă curată și sustenabilitate: Campanii și programe 2021

Prezentăm alăturat, succint, programele și campaniile pentru copii și tineri derulate în 2021, prin fundațiile Aquadematica și Aquatim (în care Aquatim este membru fondator), cu tematici legate de apă și sustenabilitate.

- 🚩 [Apa pe care ne-o dorim](#) (The Water We Want), concurs internațional UNESCO de creație artistică: desen, videoclip, fotografie și creație scrisă
 - Perioada: martie-iunie 2021
 - Parteneri: Aquatim, Fundația Aquatim, Rețeaua Internațională a Muzeelor Apei
 - Obiective: promovarea conținutului legat de apă din Agenda 2030 și obiective de dezvoltare durabilă.
 - Public țintă: instituții de învățământ (formal și informal) – elevi (6-18 ani) și cadre didactice
 - Rezultate: au participat 15 școli, grădinițe, centre afterschool, 10 profesori și peste 50 de elevi. Două eleve din Timișoara au fost printre câștigătorii etapei finale internaționale: Patricia Ahmadi, locul I [categoria desen, 6-12 ani](#) și Mara Bugan, locul I [categoria videoclip, 6-12 ani](#)

- 🚩 [Sete de carte](#), campanie de încurajare a lecturii și educație de mediu, cu ateliere de lectură și concursuri on-line și în librărie
 - Perioada: martie-iunie 2021
 - Parteneri: Aquatim, Fundația Aquatim, Apele Române Banat, Librăria la Două Bufnițe, Asociația CRIES
 - Obiective: conștientizare a importanței resurselor și consumului responsabil de apă, stimularea interesului pentru lectură și mediu.
 - Public țintă: instituții de învățământ (formal și informal) – elevi (6-18 ani) și cadre didactice
 - Rezultate: au participat peste 60 de elevi (peste 600 de vizitatori online, ulterior atelierelor) și s-au acordat 4 premii a 100 de lei fiecare, în vouchere pentru achiziționarea de cărți.

- 🚩 [Noaptea Europeană a Cercetărilor](#), program cu finanțare HORIZON (H2020-MSCA-NIGHT-2020bis, G.A. nr. 101036166), de promovare a științei și cercetării, inovației și tematicii *Green Deal*
 - Perioada: iunie-septembrie 2021



- Parteneri: Aquatim, Fundația Comunitară Timișoara (consorțiul „ReCoN-nect - The Green Deal: Research communication to CommuNities), Asociația Urban Survey, Fundația Aquatim
 - Obiective: cunoașterea patrimoniului industrial local, a „moștenirii” apei, explicarea conceptelor de dezvoltare durabilă, încurajarea practicilor sustenabile.
 - Rezultate: 3 evenimente pentru public larg (familie), la centrul Aquapic, în aer liber, cu peste 160 participanți, 2 instalații noi - panou interactiv „Green Deal” și joc demontabil „Țintește sustenabilitatea!”
- 🚩 [Bega Boulevard](#), festival cultural, organizat de municipalitate
 - Perioada: septembrie 2021
 - Parteneri: Primăria Timișoara, Asociația Teatru Pentru Tine
 - Rezultate: au participat peste 50 de persoane la cele două reprezentații ale pisei de teatru *Sticluța*, din programul festivalului și vizite ghidate ale uzinei de apă industrială.
- 🚩 Ediția locală *Young Climathon* Timișoara 2021 (sub egida [Institutului European pentru Tehnologie și Inovație](#), programul Climate-KIC), concurs-maraton de idei de adaptare a orașelor la schimbările climatice
 - Perioada: octombrie – noiembrie 2021
 - Parteneri: Aquatim, Fundația Aquademica, EIT Climate KIC – Young Innovators, CCIAT (EIT Climate KIC Hub Romania), Fundația Aquatim, Apele Române Banat
 - Obiective: încurajarea comunităților locale să abordeze inovativ problema schimbărilor climatice în orașe
 - Public țintă: elevi de liceu, profesori
 - Rezultate: 30 de participanți la Ideathon, eveniment-concurs online, pentru promovarea biodiversității locale din lunca Begăi, 4 propuneri de proiecte, 20 premii în obiecte promoționale
- 🚩 Campanie de educare ecologică, informare și de promovare a proiectului regional Aquatim în școlile din județul Timiș
 - Perioada: decembrie 2021
 - Obiective: familiarizarea elevilor cu noțiuni despre igienă, plouare și mediu, legate de apă și canalizare
 - Public țintă: elevi și cadre didactice din Buziaș, Bacova și Chevereșu Mare
 - Rezultate: acțiuni în 3 școli, cu peste 200 de participanți, distribuirea de materiale informative și promoționale aferente proiectului.

Punerea în valoare a patrimoniului industrial: Muzeul Apei și Uzina de Apă Industrială

Un proiect amplu al companiei Aquatim urmărește reintroducerea stațiilor de tratare dezafectate într-un circuit cultural și educațional, obiective ce vor aduce un plus de valoare Timișoarei, Capitală Europeană a Culturii în anul 2023. Clădirile în cauză sunt piese valoroase de patrimoniu industrial, reprezentative pentru stilul Secession, purtând semnătura arhitectului László Székely și menținute de compania de apă în stare bună de conservare.

Fosta Uzină de Apă Industrială sau Stabilimentul Apei de Stropit (1916) a intrat în circuitul public din anul 2018, prin deschiderea Centrului educațional pentru copii Aquapic. Uzina este azi o clădire „vie” care spune povestea apei industriale, o poveste despre dezvoltare durabilă și responsabilitate vizavi de mediu. Vizitarea uzinei este integrată în activitățile educaționale Aquapic, printr-o abordare ludică. Vizite ghidate tematice sunt organizate periodic, în fiecare sezon. În anul 2019, Uzina a fost înscrisă în [Rețeaua Internațională a Muzeelor Apei](#), o organizație sub patronaj UNESCO, beneficiind de schimb de experiență și bune practici într-un cadru interdisciplinar (ingineri, manageri culturali,



antropologi etc.). Din rețea fac parte circa 50 de muzee din toate colțurile lumii, cu peste 5 milioane de vizitatori pe an.

Uzina de Apă nr. 1, din Ciarda Roșie, cunoscută timișorenilor ca „uzina din Urseni”, a dat apa potabilă orașului din 1914 și până în 1991, când a început să funcționeze noua stație de tratare, aflată în imediata vecinătate. Trei clădiri ale vechii uzine - bine conservate și care păstrează fostele utilaje folosite la potabilizarea apei -, și anume Grupul de Fântâni nr. 1, Filtrare-Deferizare și Pompare, vor deveni, în 2021, Muzeul Apei, un loc dedicat prezentării istoriei alimentării cu apă a Banatului, ce va găzdui, de asemenea, manifestări culturale și artistice. Clădirile existente, unde se vor face renovări și se vor amenaja spații vizitabile, vor fi legate printr-o rețea de alei și puncte de interes, bazine decorative, platforme pentru expoziții etc. Proiectul prevede și integrarea unui pavilion nou, pentru primirea vizitatorilor și găzduirea evenimentelor culturale. Construcția Muzeului Apei, o investiție în valoare de circa 5,8 milioane de lei, a început în septembrie 2020 și va fi finalizată în anul 2022.

Biodiversitate locală: Lunca Urbană Bega

La capitolul biodiversitate, apă și comunitate, trebuie menționat proiectul fundației Aquadematica - *Lunca Urbană Bega*. Beneficiind de o finanțare de 10.000 Euro (Fondul pentru un viitor mai bun în comunități), de la Fundația Comunitară Timișoara și Lidl România, proiectul și-a propus cartarea științifică a biodiversității Begăi, în zona Ghiroda-Plopi, amenajarea unor puncte de observație și antrenarea comunității în activități tip *citizen-science*. Au fost alături de Aquadematica în acest demers Primăria Timișoara, Universitatea de Vest și Asociația Peisagiștilor România, filiala Vest. Deși recent finalizat (decembrie 2021), din punctul nostru de vedere, acest proiect reprezintă doar începutul, primul pas dintr-o lungă călătorie în care îi invităm pe toți timișorenii ce iubesc natura. Prin măsuri clare, eficiente și bine gândite, lunca urbană Bega poate fi pentru locuitorii Timișoarei acel colț verde de „natură în oraș”, ferit de tumultul cotidian.

Pentru specialiști: prezenți în „comunitatea apei”

Fundația Aquadematica, ai cărei membri fondatori sunt Aquatim și Departamentul de ape uzate din cadrul Primăriei München, pune la dispoziția specialiștilor din industria apei din România programe de instruire profesională, cu accent pe latura practică și beneficiind de aportul unor lectori cu experiență internațională. Programele propuse urmăresc dezvoltarea și îmbunătățirea competențelor din domeniul apei și a protecției mediului.

La conferințele Aquadematica, organizate începând din anul 2012 se întâlnesc, an de an, specialiști din industria apei și domenii apropiate acestora, manageri, experți internaționali, cercetători, academicieni și studenți, antreprenori și factori de decizie din rândul autorităților.

Conferința Internațională Aqua Circular 2021, un eveniment științific de anvergură s-a desfășurat în format online în 7-8 octombrie. Organizată de Fundația Aquadematica în parteneriat cu operatori importanți de apă – Aquatim, Aquaserv, Münchner Stadtentwässerung - și universități de prestigiu naționale și internaționale – Universitatea Politehnică Timișoara, Universitatea Tehnică Gheorghe Asachi Iași, Universitatea Tehnică Națională Atena, Universitatea Exeter -, conferința a prilejuit dezbateri interdisciplinare pe o arie largă de expertiză, de la tehnologii de tratare și soluții pentru infrastructura serviciilor de apă, până la strategii și modele de management, aspecte de legislație și politici regionale.

Pe plan local, colaborarea dintre Aquatim și Universitatea Politehnică Timișoara are în spate o istorie lungă, importantă, cu rezultate concretizate în proiecte științifice și academice, evenimente de impact, deopotrivă importante pentru cele două instituții. Compania de apă și universitatea timișoreană au identificat o serie de interese comune, care pot deveni oportunități de dezvoltare pentru ambele



organizații. Colaborarea pornește de la promovarea transferului tehnologic, în domenii de prioritate europeană sau de interes economic pentru România, înființarea unor laboratoare integrate de cercetare, sau promovarea programelor de formare continuă, a studiilor postuniversitare și masterale, doctoratelor, temelor de cercetare etc. Asigurarea cadrului pentru efectuarea practicii studenților UPT constituie, de asemenea, o bază bună pentru colaborarea pe termen lung.

COVID-19: Reziliență și schimbare

În lupta împotriva COVID-19, Aquatim a adoptat toate măsurile necesare, astfel încât să își activeze activitatea, fără sincope. „Planul specific de continuitate și răspuns COVID-19”, elaborat din martie 2020, cuprinde măsuri specifice de prevenție și de intervenție, ce vizează activitățile esențiale și rolurile critice, personalul de rezervă, plus scenarii de acțiune în funcție de potențiala evoluție a pandemiei. Pentru a asigura continuitate în prestarea serviciilor, Aquatim a luat la timp toate măsurile necesare de protecție, astfel încât utilizatorii, dar și proprii angajați să beneficieze de condiții optime de siguranță în contextul pandemiei de coronavirus. S-au asigurat măsuri de dezinfectie, igienizare, s-au creat stocuri de echipamente de protecție individuale, dezinfectanți și materii prime pentru producție, s-au operaționalizat proceduri specifice de lucru.

Pe perioada stării de urgență/alertă au fost limitate doar activitățile ce presupun interacțiunea cu clienții și au fost reprioritizate lucrările planificate, astfel încât să se diminueze întreruperile programate ale alimentării cu apă. Pe toată această perioadă, Aquatim a încurajat clienții să folosească modalități de relaționare on-line sau telefonic pentru soluționarea diverselor probleme apărute, direcționându-i către serviciul telefonic call-center și noul site. Mai mult, Aquatim a încurajat autocitirea apometrelor și a plății on-line a facturilor, metode ce contribuie totodată, prin distanțare socială, la prevenția răspândirii noului coronavirus.

Siguranța angajaților este și rămâne o prioritate pentru companie. Munca la domiciliu, acolo unde a fost și este posibil, dotarea cu echipamente de protecție adecvate, informarea și conștientizarea asupra metodelor de prevenire și protecție împotriva COVID, s-au dovedit a fi, toate, măsuri eficiente în atingerea unei stări de normalitate la locul de muncă.

Aquatim a dovedit, așadar, în condiții deloc ușoare, că este o organizație rezilientă, care înțelege că normalitatea înseamnă schimbare și adaptare permanentă.

