

RAPORTUL ADMINISTRATORILOR

AQUATIM S.A.

privind activitatea anului 2020

PREZENTAREA GENERALĂ A SOCIETĂȚII.

Aquatim S.A. furnizează servicii de alimentare cu apă și de canalizare în Timișoara și mai multe localități din județul Timiș. Activitatea din județ este coordonată de sucursalele din orașele Buziaș, Deta, Făget, Jimbolia și Sânnicolau Mare.

Celelalte orașe și comune care sunt incluse acum în aria de operare a Aquatim SA au fost administrate anterior de un număr de alți operatori ce colaborau cu consiliile locale din acele orașe și comune.

MANAGEMENTUL SOCIETĂȚII.

Aquatim S.A. are ca obiect de activitate operarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare a cărui gestiune îi este delegat, conform Contractului de Delegare, în aria delegării, definită în contract, și își desfășoară activitatea exclusiv pentru Autoritățile Locale care i-au delegat, prin Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Apă-Canal Timiș, gestiunea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

Capitalul social majorat al Aquatim S.A. este de 851.931 acțiuni nominative dematerializate, fiecare acțiune având o valoare nominală de 100 lei.

Capitalul social este deținut astfel:

| | |
|---------------------------|-----------|
| a) Municipiul Timișoara | 99,1226 % |
| b) Județul Timiș | 0,1174 % |
| c) Orașul Jimbolia | 0,2348 % |
| d) Orașul Buziaș | 0,1174 % |
| e) Orașul Sânnicolau Mare | 0,1174 % |
| f) Orașul Deta | 0,0556 % |
| g) Comuna Ghiroda | 0,2348 % |

Adunarea Generală a Acționarilor este organul de conducere al Societății. Societatea este administrată de un Consiliu de Administrație format dintr-un număr de nouă administratori. Mandatul Administratorilor este de 4 (patru) ani. Consiliul de Administrație are puteri depline cu privire la conducerea și administrarea Societății, cu respectarea limitelor stabilite prin obiectul de activitate și atribuțiilor expres prevăzute de lege ca fiind de competența Adunărilor Generale. Consiliul de Administrație a delegat conducerea societății Directorului General.

Consiliul de administratie al AQUATIM S.A. s-a constituit în structura actuală, în luna octombrie 2018, cu respectarea principiilor OUG nr.109/2011 privind guvernanta corporativă, în baza unei selecții prealabile efectuate de autoritatea tutelară, printr-o comisie formată din specialiști independenți în recrutarea resurselor umane.

Componența Consiliului de Administrație, a fost aprobată prin Hotărârea nr.12/12.10.2018 de către Adunarea Generală a Acționarilor a AQUATIM S.A. și este următoarea:

1. POPESCU CARMEN NICOLETA-președinte
2. VLAICU ILIE- membru executiv
3. CANEA IANCU-membru neexecutiv
4. MATEI VOICHIȚA-membru neexecutiv
5. NOVAC AURELIAN REMUS-membru neexecutiv
6. ZORILĂ ANDREI MIRCEA-membru neexecutiv
7. COSTA MONIKA MARGARETA-membru neexecutiv
8. TIUCH CĂTĂLIN-membru neexecutiv
9. ȘTEFEA PETRU MARIN-membru neexecutiv.

Activitatea Consiliului de administratie s-a desfășurat în conformitate cu prevederile:

- Legii nr. 31/1990,a societătilor republicată, cu modificările si completările ulterioare;

- Actului constitutiv al AQUATIM S.A.;

-Regulamentului de organizare si functionare al Consiliului de administratie al AQUATIM S.A.;

-OUG 109/2011, cu modificările și completările ulterioare, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;

- H.G. nr. 722 din 28 septembrie 2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice.

În anul 2020, au fost organizate 16 ședințe ordinare ale Consiliului de Administrație în care au fost adoptate 50 de decizii.

În ceea ce privește coordonarea activității societății, printre care cele mai importante decizii amintim: aprobarea Programului de achiziții utilaje independente pentru anul 2020; aprobarea modificărilor la Programul de investiții din surse proprii pentru anul 2020, aprobarea Programului achiziții utilaje independente pentru anul 2020, aprobarea modificării Programului achiziții utilaje independente pentru anul 2020, avizarea și rectificarea Bugetului de Venituri și Cheltuieli al AQUATIM S.A. pentru anul 2020, aprobarea capitolului V – Salarizare și alte drepturi salariale din Contractul Colectiv de Muncă la nivel de societate 2020/2021, aprobarea modificării Organigramei și ROF al societății.

Ședințele lunare ale Consiliului de Administrație în anul 2020, au fost organizate on-line.

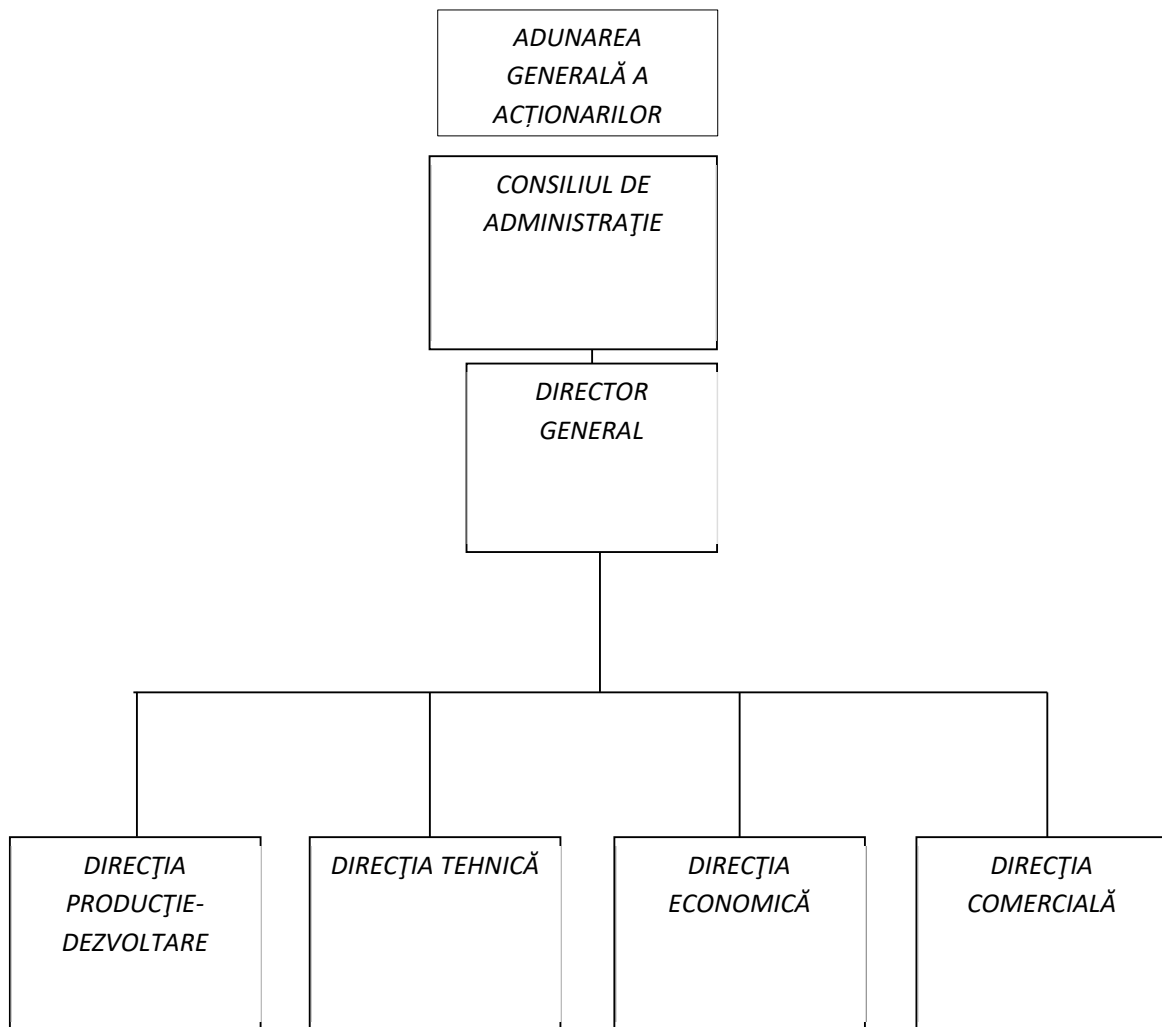
În activitatea lor administratorii au urmărit menținerea performanței economice și tehnice a AQUATIM S.A, dezvoltarea societății, creșterea patrimoniului, a pregătirii

profesionale a salariaților acesteia în vederea îmbunătățirii calitative a serviciilor publice oferite de AQUATIM S.A. utilizatorilor săi.

Fixarea datei ședințelor s-a efectuat după consultarea și stabilirea de comun acord cu fiecare administrator în parte, iar mapa conținând ordinea de zi propusă și materialele aferente a fost pusă la dispoziția administratorilor cu cel puțin trei zile înainte de data fixată pentru ședință.

STRUCTURA SOCIETĂȚII.

Structura organizatorică a Aquatim S.A. la nivel de management este următoarea:



Echipa de conducere executivă a societății este formată din:

Director General, Director Economic, Director Tehnic, Director Producție- Dezvoltare și Director Comercial,

Directorul General este numit de Consiliul de Administrație și este răspunzător de administrarea operativă curentă a societății și alte responsabilități similare care îi sunt delegate

de către Consiliul de Administrație periodic. Responsabilitățile Directorului General sunt stabilite prin Contractul de Mandat încheiat cu președintele Consiliului de Administrație în conformitate cu O.U.G. nr. 109 din 2011 privind măsuri economico-financiare la nivelul unor operatori economici, cu modificările și completările ulterioare.

Directorii au următoarele responsabilități:

- Directorul Tehnic este responsabil pentru alimentarea cu apă și pentru rețelele de canalizare și pentru întreținerea centralizată.
- Directorul de Producție-Dezvoltare este responsabil pentru producerea și tratarea apei, pentru epurarea apelor uzate și stocare (incluzând tratarea nămolului și depozitare) cât și pentru implementarea programelor noi.
- Directorul Economic este responsabil pentru finanțe, incluzând colectarea și facturarea, serviciile comune și calculele.
- Directorul Comercial este responsabil pentru facturarea serviciilor prestate utilizatorilor, recuperarea creanțelor, achizițiile și patrimoniul din cadrul societății.

La sfârșitul anului 2020, societatea avea 950 de angajați.

Începând din anul 2006, Aquatim este structurată pe patru direcții, coordonate de câte un director executiv, cu responsabilități în domeniile tehnic și al relațiilor cu clienții, producție, dezvoltare și financiar-economic. Directorii executivi se subordonează unui director general, care mai are în subordine directă și alte câteva compartimente.

ARIA DE OPERARE.

În anul 2007 societatea prestează servicii de alimentare cu apă și de canalizare pe raza Municipiului Timișoara și a orașelor Deta și Jimbolia, iar începând cu anul 2010, în baza Contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare semnat în 19.01.2010, a preluat operarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în alte 40 de unități administrativ-teritoriale (orașe și comune), prin intermediul sucursalelor constituite în orașele Buziaș, Deta, Făget, Jimbolia și Sânnicolau Mare.

Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare unic, valabil pentru întreaga arie de operare, a fost încheiat cu asociația unităților administrativ-teritoriale din județ, denumită Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Apă-Canal Timiș, înființată în baza Legii nr. 51/2006. Această măsură a fost întreprinsă pentru a satisface condițiile 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.

Aquatim SA deține licența de operare nr. 3552/21.01.2016 clasa 1 pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, acordată de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice prin Ordinul Președintelui ANRSC nr.

23/21.01.2016; licența este valabilă conform condițiilor asociate licenței până la data de 18.02.2021.

Activitatea societății este coordonată din Timișoara, operarea în județ fiind organizată prin cele 5 sucursale din Buziaș, Deta, Făget, Jimbolia și Sânnicolau Mare. Aria de operare cuprinde 144 de localități, (la 04.12.2020) dintre care un municipiu și opt orașe. Localitățile nou preluate în anul 2020 în aria de operare sunt Criciova, Cireșu, Jdioara, Silagiu, Ghizela și Șanovița.

Populația din aria de delegare este de circa 539.500 locuitori, dintre care 95% beneficiază de servicii de alimentare cu apă în sistem centralizat și 74% de canalizare. În Timișoara pondrea populației conectate la serviciile de apă și canalizare se apropie de 100%, în mediu rural procentul fiind mai scăzut.

CERTIFICĂRI.

Aquatim fiind o companie de utilități publice, activitățile sunt reglementate și monitorizate la nivel central de către Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice. Aquatim deține licența de operare clasa 1 pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, acordată de ANRSC. În anul 2020 a fost eliberată o nouă licență de operare pentru Aquatim, valabilă până în 2026. Aceasta 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 ocupațională, certificat de către Societatea pentru Asigurarea Calității în conformitate cu prevederile standardelor/referențialelor ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001. Periodic se realizează audituri interne și externe. În 2020, sistemului de management integrat a fost recertificat.

TARIFE.

Tarifele pentru serviciile Aquatim, aceleași în toată aria de operare, sunt apă potabilă - 3,80 lei/mc, canalizare - 3,79 lei/mc. Acestea sunt în vigoare din 1 aprilie 2019 și sunt în conformitate cu planul anual de evoluție a 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 de reglementare din domeniu, în martie 2019.

APĂ POTABILĂ.

Alimentarea cu apă în județ este asigurată din surse de adâncime și de suprafață, tehnolog Aquatim exploatează 283 foraje, 28 stații de tratare a apei potabile, 2.309 km rețea de distribuție și 81.422 brașamente, 95% dintre acestea fiind contorizate. Stațiile de tratare folosite fiind diverse.

Tratare și distribuție.

Timișoara este alimentată cu apă din două surse:

- 24 % provine din foraje. Apa subterană este captată prin foraje de mare adâncime, situate în partea de est, sud-est și vest a orașului, tratarea și distribuția fiind asigurate de stația de tratare a apei Urseni și stația de tratare a apei Ronaț.
- 76 % provine din sursa de apă de suprafață captată din râul Bega, tratată și distribuită de stația de tratare a apei Bega.

Aquatim exploatează 283 foraje, 28 stații de tratare a apei potabile, 2.309 km rețea de distribuție și 81.422 brașamente, 95% dintre acestea fiind contorizate. Populația deservită este de aproximativ 523.900 persoane. (Timișoara -100% iar în restul ariei de operare- 88%).

Cifre cheie:

- volumul de apă facturat la clienți pe întreaga societate: 24.561.869 m.c.
- consumul mediu casnic pe cap de locuitor: 118 l/zi.
- consumul specific de energie electrică pentru captarea, tratarea și distribuția apei: 0.236 kWh/mc.

Apa, monitorizată continuu.

Monitorizarea calității apei potabile se realizează astfel :

- monitorizare automată în timpul procesului de tratare;
- în anul 2020, laboratorul de control al calității apei Aquatim a analizat 5.911 probe de apă prin 111.975 testări, dintre care 93.514 pentru parametri fizico-chimici și 18.461 pentru cei microbiologici.
- rezultatele programului de monitorizare din rețelele de distribuție din întreaga arie de operare sunt publicate periodic pe site-ul societății, în secțiunea „Clienți/Parametri de calitate ai apei distribuite”. În tabelul de mai jos sunt prezentate centralizat valorile medii anuale ale principalilor parametri urmăriți, în Timișoara:

| Parametru chimic și microbiologic | Valoare admisă reglementată | UM | Valoare medie 2020 |
|-----------------------------------|-----------------------------|-------|--------------------|
| Aluminiu | 200 | μg/l | 38 |
| Amoniu | 0,50 | mg/l | 0,15 |
| Clor rezidual liber | 0,1 ÷ 0,5 | mg/l | 0,3 |
| Conductivitate | 2.500 | μS/cm | 327 |
| Duritate totală | minim 5 | °G | 7 |
| Fier | 200 | μg/l | 16 |

| | | | |
|----------------------|-----------|---------------|------|
| Mangan | 50 | µg/l | 3 |
| Carbon organic total | * | mg/l | 1,4 |
| Nitrați | 50 | mg/l | 2 |
| Nitriți | 0,50 | mg/l | 0,01 |
| pH | 6,5 ÷ 9,5 | unități de pH | 7,3 |
| Turbiditate | 5 | UNT | 1 |
| Bacterii coliforme | 0 | nr./100 ml | 0 |
| Enterococi | 0 | nr./100 ml | 0 |
| Escherichia coli | 0 | nr./100 ml | 0 |

Informațiile generale, de interes pentru client, sunt disponibile pe site-ul companiei – www.aquatim.ro. Informațiile despre discontinuitățile în furnizarea serviciilor sunt anunțate cu minim 24 de ore în avans, în cazul lucrărilor programate, și în ziua respectivă, în cazul avariilor și incidentelor neplanificate prin site, pagina de social media - <https://www.facebook.com/aquatim.sa> - și call-center.

APĂ UZATĂ.

Canalizare și epurare.

Prin sistemul de canalizare se colectează și transportă apa uzată și cea provenită din precipitații, denumită și apă pluvială sau meteorică.

Preluarea apelor uzate în județ este asigurată prin 1.237 km rețea de canalizare, 44.380 racorduri de canal, 160 stații de pompare a apei uzate, 26 stații de epurare.

Populația deservită este de aproximativ 523.900 persoane, din care 75% de servicii de canalizare (Timișoara -100% iar în restul ariei de operare -34%)

Sistemul de canalizare în Timișoara este compus din:

- rețele de canalizare - colectoare și canal unitar, menajer pluvial: 692 km;
- stația de epurare a apelor uzate a Timișoarei, re tehnologizată complet printr-un program ISPA al Uniunii Europene, în valoare de aproximativ 30 milioane euro.

Parametrii de funcționare ai stației de epurare sunt:

- 440.000 locuitori echivalenți;
- debit zilnic mediu 2.400 l/s;
- debit zilnic maxim 3.000 l/s.

Mentenanța rețelelor de apă și canal 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 2020:

- 1.718 avarii pe rețelele de apă, dintre care 83% au fost remediate în mai puțin de 24 de ore;

- 7.711 defecte pe rețeaua de canalizare, dintre care 92% au fost remediate în mai puțin de 24 de ore.

Prin Serviciul de apometrie sunt monitorizate contoarele de apă iar la data de 31.12.2020 situația se prezenta astfel:

- număr total contoare de branșament în Timișoara: **30684**, din care **29677** sunt cu citire la distanță;
- rata lunară de citire a contoarelor: **97,43%**;
- contoare de branșament înlocuite în cursul anului (defecte sau la scadența metrologică și înlocuite cu contoare cu telecitire): **4272** buc;
- contoare de apă verificate de laboratorul metrologic al societății: **3070** buc.

Hărți digitale.

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. Digitalizarea rețelelor din Timișoara, în lungime de 715 km, cea de apă, respectiv 692 km, cea de canalizare a fost un proces de durată, colectarea și indexarea datelor fiind finalizate în anul 2015. După cartografierea digitală a rețelelor timișorene, a urmat restul ariei de operare. În mare parte finalizată, actualizarea sistemului GIS continuă odată cu preluarea de noi localități și active, pentru acoperirea cât mai completă a infrastructurii din exploatare.

Poluatorii monitorizați.

Prezentăm alăturat, sumarul programului de monitorizare a deversărilor de ape uzate în rețeaua de canalizare de către operatorii economici din aria de operare :

- **49** Operatori economici monitorizați (prelevarea și testarea lunară a probelor de apă uzată);
- **27** Operatori economici care au înregistrat depășiri față de limitele maxime admise, prevăzute în normativul NTPA 002/2005 ;
- **27** Penalități aplicate.

RAPORT FINANCIAR.

Rezultatele economice ale ultimilor ani confirmă **eficiența și eficacitatea** managementului societății, dar și nivelul superior de performanță, prin comparație cu alte unități de profil.

Această afirmație este susținută și de următoarele concluzii:

Aquatim S.A. a înregistrat profit chiar și în perioada de diminuare a veniturilor pe seama contorizării. În acest context, deși cu unul dintre cele mai mici tarife din țară, printr-o bună gestionare a costurilor de exploatare, societatea a realizat permanent profit și a dispus de lichidități.

Întotdeauna au fost îndepliniți toți indicatorii impuși prin contractele în derulare la care societatea și managementul s-au angajat.

Sinteza bilanț 2020.

| | |
|------------------------------------|-------------|
| TOTAL ACTIVE IMOBILIZĂRI din care: | 300.993.188 |
| IMOBILIZARI NECORPORALE | 2.752.251 |
| IMOBILIZARI CORPORALE | 297.976.470 |
| IMOBILIZARI FINANCIARE | 264.467 |
| TOTAL ACTIVE CIRCULANTE | 151.106.624 |
| DATORII din care: | 47.187.354 |
| DATORII PE TERMEN SCURT, sub 1 AN | 20.834.406 |
| DATORII PE TERMEN LUNG, peste 1 AN | 26.352.948 |
| CAPITAL SUBSCRIS VĂRSAT | 85.193.100 |
| REZERVE TOTALE | 161.519.241 |
| PROFIT NEREPARTIZAT | 12.483.483 |
| CAPITAL PROPRIU | 259.195.824 |

Sinteza cont profit și pierderi 2020.

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 | 173.523.700 |
| CHELTUIELI DE EXPLOATARE | 162.267.313 |
| PROFIT DIN EXPLOATARE | 11.256.387 |
| VENITURI FINANCIARE | 1.953.016 |
| CHELTUIELI FINANCIARE | 1.375.643 |
| PROFIT FINANCIAR | 577.373 |
| VENITURI TOTALE | 175.476.716 |
| CHELTUIELI TOTALE | 163.642.956 |
| PROFIT BRUT | 11.833.760 |

În contul de profit și pierderi s-au înregistrat cheltuielile și veniturile aferente anului și s-au efectuat toate operațiunile privind ajustările necesare.

Execuția Bugetului de Venituri și Cheltuieli – 2020

| INDICATORI | REALIZARI 2020 | BVC 2020 | REAL./BVC |
|----------------------------------|-------------------|-------------|-----------|
| VENITURI TOTALE | 175,476,716.51 | 169,613,412 | 103.46% |
| Venit din exploatare | 173,523,700.71 | 168,374,363 | 103.06% |
| Venit financiare | 1,953,015.80 | 1,239,049 | 157.62% |
| CHELTUIELI TOTALE | 163,642,955.84 | 161,756,844 | 101.17% |
| Cheltuieli de exploatare | 162,267,313.16 | 159,992,344 | 101.42% |
| A.Chelt cu bunuri si servicii | 49,242,194.44 | 53,666,482 | 91.76% |
| B.Ch imp, taxe si vars asimilate | 14,040,801.19 | 14,744,835 | 95.23% |
| C.Cheltuieli cu personalul | 73,440,238.00 | 76,081,201 | 96.53% |
| D.Alte cheltuieli de exploatare | 25,544,079.53 | 15,499,826 | 164.80% |
| Cheltuieli financiare | 1,375,642.68 | 1,764,500 | 77.96% |
| REZULTATUL BRUT | 11,833,760.67 | 7,856,568 | 150.62% |
| IMPOZIT PE PROFIT | 3,117,474.00 | 1,257,051 | 248.00% |
| PROFIT NET | 8,716,287 | 6,599,517 | 132.07% |

Bugetul de venituri si cheltuieli a fost realizat: creșterea veniturilor a crescut față de anul precedent cu 3,46%, iar cheltuielile cu doar 1,17 % ceea ce a dus la o creștere a profitului brut față de profitul brut bugetat cu 50.62%.

Creștere de 1,2% a cheltuielilor de exploatare realizate față de cele bugetate se datorează nivelului cheltuielilor prognozate cuprinse la poziția - alte cheltuieli de exploatare - ca urmare a înregistrării unor cheltuieli cu provizioanele nebugetate la acest nivel, mai mari cu 64,8%.

Înregistrarea acestor provizioane duce la creșterea sănătății financiare a societății.

DEZVOLTARE.

Capitolul referitor la dezvoltare prezintă o sinteză a anului 2020 privind investițiile realizate din surse proprii, proiectele de anvergură, finanțate prin programe internaționale, cercetarea aplicativă și dezvoltarea profesională.

Investiții finanțate prin programe internaționale.

1. „Fazarea proiectului Extinderea și modernizarea sistemului de alimentare cu apă și canalizare în județul Timiș”, cofinanțat prin Programul Operațional Infrastructură Mare (POIM).

Proiectul are ca obiective specifice lucrări privind reabilitarea sistemului de alimentare cu apă și a sistemelor de colectare a apei uzate în aglomerările: Timișoara (localitățile Sânmihaiu Român și Utvin), Buziaș, Jimbolia, Deta și Recaș.

- Valoare totală eligibilă: 63.047.409 lei, fără TVA;
- sursele de finanțare:
 - Fond de Coeziune: 46.602.123 lei
 - Buget de stat: 7.127.383 lei
 - Autorități locale: 1.096.521 lei
 - Aquatim S.A.: 8.221.382 lei

În anul 2020, s-au semnat două contracte de lucrări pentru lucrările rămase de executat ca urmare a rezilierii contractelor CL4, loturile 2 și 3 și CL12.

- CL4, rest de executat, Extinderea și modernizarea rețelelor de alimentare cu apă și canalizare în Orașul Jimbolia
- CL12, rest de executat, Extinderea și modernizarea rețelelor de alimentare cu apă și canalizare în orașul Recaș – Lucrări civile la Gospodăria de apă”

Totalul plăților în anul 2020 este 4.422.294 lei.

Sumele rambursate în anul 2020 sunt 951.987 lei, din care:

- Fondul de Coeziune: 809.189 lei
- Buget de stat: 123.758 lei
- Autorități locale: 19.040 lei

Aquatim a cofinanțat proiectul cu suma de 3.470.307 lei.

Pentru rambursarea cheltuielilor care nu au fost rambursate temporar, s-a refăcut devizul proiectului pentru a se recorela liniile bugetare și s-a solicitat modificarea bugetului proiectului prin act adițional urmând ca sumele nerambursate să fie recerute la rambursare.

2. „Sprijin pentru pregătirea aplicației de finanțare și a documentațiilor de atribuire pentru proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Timiș, în perioada 2014-2020”, cofinanțat prin POIM.

Contractul de finanțare pentru acest proiect a fost semnat în data de 09.05.2017 și are o valoare totală eligibilă de 9.498.615 lei fără TVA.

- sursele de finanțare:
 - Fond de Coeziune: 8.073.823 lei
 - Buget de stat: 1.329.806 lei
 - Autorități locale: 94.986 lei

În anul 2020, s-a finalizat aprobarea ultimelor cinci documentații tehnice (DA, PT și DTAC) în cadrul CTA al Aquatim S.A.

Totalul plăților în anul 2020 este 3.079.529 lei.

Sumele rambursate în anul 2020 sunt 2.771.576 lei, din care:

- Fondul de Coeziune: 2.355.840 lei
- Buget de stat: 388.021 lei
- Autorități locale: 27.715 lei

3. „Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apa si apa uzata din județul Timiș, în perioada 2014-2020”, cofinanțat prin POIM.

Contractul de finanțare pentru acest proiect a fost semnat în data de 18.03.2019 și are o valoare totală eligibilă de 839.716.594 lei, fără TVA.

- sursele de finanțare:
 - Fond de Coeziune: 632.747.447 lei
 - Buget de stat: 96.773.142 lei
 - Autorități locale: 14.888.172 lei
 - Co-finanțare: Aquatim S.A.: 50.382.955 lei și Buget de stat conform OUG 172/2020: 44.924.838 lei.

Obiectivele de investiții sunt repartizate în 30 contracte de lucrări aferente la 45 de unități administrativ teritoriale din județul Timiș. Pentru implementarea contractelor de lucrări sunt avute în vedere 3 contracte de servicii pentru asistență tehnică din partea proiectantului, supervizarea contractelor de lucrări și servicii pentru publicitatea proiectului precum și auditul financiar anual.

În anul 2020, s-au semnat următoarele contracte:

- CS 02 Servicii de asistenta tehnica pentru supervizarea contractelor de lucrări și servicii pentru publicitatea proiectului
- CS 03 Servicii de audit financiar anual al Proiectului
- CL 15 Execuție rețele de apă și canalizare Șag
- CL 17 Execuție rețele de apă și canalizare Giarmata Vii, Giarmata, Cerneteaz, Cartier Aeroport, Covaci
- CL 20 Execuție rețele de apă și canalizare Buziaș, Bacova

CJ Timiș a emis autorizația de construire nr. 20/09.07.2020 pentru întregul proiect. Având în vedere numărul mare de proceduri de achiziție publică anulate din cauza neexprimării interesului ofertanților, Aquatim S.A. a solicitat reluarea procedurilor de achiziție publică pentru 25 contracte de lucrări cu valori estimate actualizate în conformitate cu metodologia HG 379/2020. Suplimentarea valorilor estimate s-a făcut prin amânarea lansării procedurilor de achiziție publică pentru cinci contracte de lucrări.

AM POIM a aprobat modificarea contractului de finanțare nr. 243/18.03.2019 prin actul adițional nr. 1/23.12.2020 pentru finanțarea de la bugetul de stat a diferenței dintre rata forfetară de 6% și procentul de co-finanțare aprobat de 11,35% pentru Aquatim S.A. conform cu OUG 172/2020

Totalul plăților în anul 2020 este 8.389.592 lei. Cererea de rambursare pentru aceste cheltuieli a fost transmisă la DRI Timișoara în luna ianuarie 2021.

Programul asigură finanțarea principalelor priorități de dezvoltare ale României în acord cu angajamentele asumate în Acordul de Parteneriat și cu obiectivele Strategiei Europa 2020. Lucrările se vor desfășura în perioada 2019 – 2023.

Proiectul promovează investiții pentru sistemele de alimentare cu apă și canalizare în 81 localități din județul Timis, grupate în 26 de sisteme de alimentare cu apă, respectiv 28 de aglomerări.

Investițiile constau în:

- extinderea/construcția/reabilitarea surselor de apă, stațiilor de tratare/clorinare,
- extinderea/reabilitarea conductelor de aducțiune,
- construcția/reabilitarea rezervoarelor de apă, stațiilor de pompare,
- extinderea/reabilitarea rețelelor de distribuție,
- extinderea/reabilitarea rețelelor de canalizare,
- construcția stațiilor de pompare, construcția stațiilor de epurare,
- achiziționarea de obiecte noi/reabilitate cu echipamente pentru monitorizarea parametrilor tehnologici, cu transmitere la distanță,
- realizarea unor sisteme integrate SCADA la nivelul fiecărui centru zonal de operare.

În total se vor realiza:

- 22 de stații de tratare a apei,
- 483 km de conducte de alimentare cu apă,
- 6 stații de epurare,
- 412 km de rețele de canalizare,
- o linie de valorificare energetică a nămolului și
- un sistem SCADA regional.

Unitățile administrativ-teritoriale care vor beneficia de POIM în județul Timiș.

Banloc, Belinț, Bucovăț, Buziaș, Cenad, Cenei, Checea, Ciacova, Deta, Făget, Fibiș, Gătaia, Găvojdia, Ghiroda, Giarmata, Giulvăz, Gottlob, Jebel, Jimbolia, Liebling, Livezile, Lovrin, Mașloc, Moșnița Nouă, Otelec, Recaș, Remetea Mare, Sacoșu Turcesc, Șag, Saravale, Sânmihaiu Român, Sânnicolau Mare, Sânpetru Mare, Satchinez, Săcălaz, Secaș, Sîndrei, Știuca, Timișoara, Tomești, Tormac, Traian Vuia, Uivar, Voiteg, VV Delamarina.

Investiții din surse proprii.

În anul 2020, Aquatim a investit aproape 21 milioane de lei, fonduri folosite în principal pentru reabilitarea și extinderea rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare din aria de operare, repartizate pe tipuri de lucrări și zone după cum urmează:

| Nr. crt. | Denumire lucrare | Valoare receptionata (lei fara TVA) | Valoare lucrari apa /2020 | Valoare lucrari canal /2020 | Valoare lucrari de reparatii (lei fara TVA) |
|----------|---|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|---|
| 1 | optimizare si modificare a programului scada existent la statia de epurare Buzias | 127,870.00 | | 127,870.00 | |
| 2 | „reamplasari camine de bransament apa si camine de racord canal in domeniul public : bd. Cetatii nr.1/1, str. Milos Cirneanski nr.2, intrarea Raului nr.2, str. sf. ap. Petru si Pavel nr.10/a, bd. Cetatii nr.24, str. arh. Laszlo Szekely nr.3, str. Cipran Porumbescu nr.6, str. Simion Barnutiu nr. 11, str. 16. decembrie 1989 nr.3, str. Mesteacanului nr.30, str. Eternitatii nr. 34, str. Tacit nr. 3, str. Memorandumului nr. 59, str. Herodot nr.2, str. Iuliu Maniu nr. 65 – mun. Timisoara `` | 160,323.55 | 121,576.51 | 38,747.04 | |
| 3 | „ executie statie de pompare ape uzate menajere pe strada Nicolae Stoica de Hateg si strada Dimitrie Dinicu, mun. Timisoara | 651,827.13 | | 651,827.13 | |
| 4 | extindere retea apa potabila si canalizare, inclusiv bransament apa si racorduri canal pe str. Bobalna nr.54/a – mun. Timisoara `` | 111,207.34 | 41,618.17 | 69,589.17 | |
| 5 | executie lucrari aferente proiectului extindere retea de canalizare si racorduri canal Calea Sagului (cuprinsa intre calea sagului - linii cf. si bifurcatie drum Sag - Parta) - mun. Timisoara `` - etapa I (pod Calea Sagului - intersectie str. Ovidiu Cotrus) | 3,635,843.93 | | 3,635,843.93 | |
| 6 | interconectarea alimentarii statiilor de tratare apa, gospodariilor de apa si forajelor cu generatoare mobile`` | 2,062,440.87 | 2,062,440.87 | | |
| 7 | lot. ii ; extindere retea apa – canal, bransamente apa si racorduri canal pe str. ;Nicoresti, Letea, Ceferistilor , Viitorului – mun. Timisoara ` | 1,361,904.59 | 593,913.16 | 767,991.43 | |

| | | | | | |
|----|---|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 8 | lucrari de refacere fata de, lucrari de reamenajare acces cladire, lucrari de amenajare interioara la nivel parter prin crearea de spatii pt. receptie si birouri relatii clienti, lucrari amenajare interioara mansarda si lucrari de refacere instalatii interioare in cladirea existenta pe str. E. Baader, nr.11, mun. Timisoara `` | 2,118,871.69 | | | 2,118,871.69 |
| 9 | evacuarea apelor meteorice din parcul industrial Freidorf, str. Paul Morand – mun. Timisoara `` | 1,519,220.99 | | 1,519,220.99 | |
| 10 | „ extindere retea apa potabila si canalizare, inclusiv bransamente apa si racorduri canal pe strazile Aurel Buteanu, sr. dr. Liviu Cigareanu, str. Podgoriei, str. Maximilian Frenaut – mun. Timisoara | 749,369.52 | 374,227.54 | 375,141.98 | |
| 11 | construire anexa cu rol de vestiar, grup sanitar si atelier in incinta sediului existent – suc. Buzias `` | 164,374.56 | | | 164,374.56 |
| 12 | asfaltare partiala incinta E. Baader 11 a – Timisoara`` | 171,051.97 | | | 171,051.97 |
| 13 | „ preluare si descarcare ape pluviale in situatii de urgenta in zona pasajului CFR str. Coriolan Bredicianu – mun. Timisoara`` | 904,971.42 | | 904,971.42 | |
| 14 | desfiintare a unor active in cadrul STA.Bega, str. Rudolf Walter. nr.1 - mun. Timisoara | 287,261.18 | | | 287,261.18 |
| 15 | „ preluare si descarcare ape pluviale in situatii de urgenta in zona pasajului CFR str. Gh. Lazar – mun. Timisoara | 1,389,187.21 | | 1,389,187.21 | |
| 16 | reabilitare conducta apa potabila strada Topologului – mun. Timisoara | 123,354.94 | 123,354.94 | | |
| 17 | sectorizarea retelei de distributie a apei potabile din mun. Timisoara – etapa 1: sector 2 si 3`` | 1,418,227.97 | 1,418,227.97 | | |
| 18 | sistem de alimentare cu energie electrica aferent u2 etapa 4 – mun. Timisoara `` | 918,282.93 | 918,282.93 | | |
| 19 | reabilitarea sistemelor de automatizare din statiile de tratare a apei bega, urseni si ronat - obiect 3 - statia de tratare apa Ronat- mun. Timisoara | 1,836,290.75 | 1,836,290.75 | | |
| 20 | reabilitare finisaje exterioare (tencuieli si zugraveli) si tinichigerie – cladire statiei de filtre etapa a i – ii (uzina 2-4) str. Rudolf Walter nr.1 - mun. Timisoara `` | 528,264.91 | | | 528,264.91 |
| 21 | inchidere de inel a retelei de distributie apa la intersectia strazilor i si vii si repositionarea in domeniul public a caminelor de apometru in localitatea Remetea Mare , jud. Timis | 24,447.97 | 24,447.97 | | |
| 22 | inlocuirea retelei de distributie apa potabila existenta in zona de blocuri str. Crisan . nr.113-114 si calea timisoareai nr.123, loc. Recas – jud.Timis `` | 53,149.78 | 53,149.78 | | |
| 23 | lucrari interventie reabilitari de bransamente apa in orasul Faget loc. din aria de operare - jud. Timis (rk 2018) | 13,032.77 | 13,032.77 | | |
| 24 | lucrari interventie reabilitari de bransamente apa in orasul Faget loc. din aria de operare - jud. Timis (rk 2019) | 34,444.60 | 34,444.60 | | |
| 25 | lucrari interventie reabilitari retele apa - bransamente apa si retele canal - racorduri canal in orasul sannicolaul mare, com. lovrin si com. Cenad - jud. Timis (rk 2018) | 161,984.18 | 83,770.78 | 78,213.40 | |
| 26 | lucrari interventie reabilitari retele apa - bransamente apa si retele canal - racorduri canal in orasul sannicolaul mare, com. Lovrin - jud. Timis (rk 2019) | 92,630.05 | 64,511.50 | 28,118.55 | |
| 27 | lucrari interventie reabilitari de bransamente apa in orasul Deta si localitatile din aria de operare - jud. Timis (rk 2018) | 57,196.84 | 57,196.84 | | |
| 28 | lucrari interventie reabilitari de bransamente apa in orasul Deta si localitatile din aria de operare - jud. timis (rk 2019) | 250,926.28 | 250,926.28 | | |
| | TOTAL | 20,927,959.92 | 8,071,413.36 | 9,586,722.25 | 3,269,824.31 |

Elemente fizice:

| | |
|---------------------------|-----------------|
| retea apa [metri] | 9.943 m liniari |
| retea canal[metri] | 5.141 m liniari |
| Bransamente | 241 buc. |
| Racorduri canal | 84 buc |

Proiectare .

În perioada Ianuarie-Decembrie 2020, Serviciul Proiectare a elaborat documentații tehnico-economice în diferite faze de proiectare (Studiu de fezabilitate, Proiect tehnic de executie, documentatii pentru obtinere avize, acorduri si autorizatie de construire, documentatii

de atribuire) pentru următoarele lucrări cuprinse în Programul de Investiții din surse proprii pe anul 2020:

1. Bransamete apa în localitățile Semlacu Mare, Semlacu Mic, Percosova, Butin – jud. Timis ; Valoare investiție: 1.506.036,88 lei Preluare și descarcare ape pluviale în situații de urgență în zona Pasajului CFR str.C.Brediceanu -municipiul Timisoara. Valoare investiție: 1.129.689,00 lei;
2. Reamplasarea conductei de alimentare cu apă a cartierului Plopi. Valoare investiție: 388.983,65 lei;
3. Extinderea rețelei de alimentare cu apă în zona Pavilioanelor din localitatea Sacalaz jud. Timis. Valoare investiție: 537.168,18 lei;
4. Optimizarea sistemului de alimentare cu apă din loc. Bencecul de Jos, Bencecul de Sus și Pischia, jud.Timis. Etapa I. Obiect 2.2 – Realizare aducțiune apă tratată Bencecu de Sus. Valoare investiție: 11.351.195,05 lei;
5. Înlocuirea rețelei de distribuție a apei potabile pe str. Armoniei, între nr.2 și str. Sf. Ap. Petru și Pavel din loc. Recas- jud. Timis. Valoare investiție: 506.547,27 lei;
6. Extindere rețea canal și racorduri aferente precum și preluare receptori existenți la adresa Grigore T. Popa, nr.23 și 29. Valoare investiție: 129.397,97 lei;
7. Reabilitare rețea de apă și bransamente apă pe str. Ana Ipatescu, Victor Hugo și str. Izlaz-mun. Timisoara . Valoare investiție: 2.541.698,80 lei;
8. Închidere de inel a rețelei de apă pe străzile: Toplita, Chisinau, Calea Bogdanestilor și Calea Circumlatiunii. Valoare investiție: 218.619,04 lei;
9. Optimizarea sistemului de alimentare cu apă potabilă în loc. Gottlob – jud. Timis. Valoare investiție: 2.582.262,79 lei;
10. Realizare bransamente apă potabilă în loc. Silagiu – jud. Timis. Valoare investiție: 206.903,04 lei;
11. Optimizarea fluxului tehnologic pentru încadrare în parametrii la stația de epurare Carpinis – jud. Timis. Valoare servicii de proiectare pentru investiție: 100.000 lei;
12. Optimizarea fluxului tehnologic pentru încadrare în parametrii la stația de epurare Ohaba Lunga – jud. Timis. Valoare servicii de proiectare pentru investiție: 70.000 lei;
13. Optimizarea fluxului tehnologic pentru încadrare în parametrii la stația de epurare Padureni – jud. Timis. Valoare servicii de proiectare pentru investiție: 100.000 lei;
14. Extinderea capacității de stocare și dozare reactivi de potabilizare STA Bega. Valoare servicii de proiectare pentru investiție: 130.000 lei;
15. Reparații rezervor acumulare apă – Gospodăria de apă Sanmihaiu Roman – jud. Timis. Valoare servicii de proiectare pentru investiție: 87.000 lei;
16. Înlocuire parțială gard de împrejmuire stația de pompare (Uzina 3), str. Mistral Valoare investiție: 122.000 lei;
17. Desființare a unor active în cadrul STA Bega, str. Rudolf Walter, nr.1. Valoare investiție: 302.374 lei;
18. Realizarea unei platforme necesare montării echipamentelor de oxigen pentru alimentarea cu oxigen a STA Jimbolia – jud. Timis. Valoare servicii de proiectare pentru investiție: 10.000 lei;
19. Înființare muzeul apei Timisoara. Valoare investiție: 6.528.180 lei (fără TVA);
20. Activități de analiză oferte tehnice și financiare pentru achizițiile de lucrări în desfășurare.

CERCETARE APLICATIVĂ.

Direcția principală de acțiune a compartimentului Cercetare-tehnologii noi este îndreptată înspre cercetarea aplicativă, pentru îmbunătățirea calității apei potabile distribuite consumatorilor. Este vorba, în general, de un „reglaj” fin al proceselor de tratare a apei, astfel încât reactivii și tehnologiile alese să fie cele mai potrivite pentru calitatea sursei de apă, procesul să fie eficient economic iar rezultatul să fie un „produs” sigur pentru consum.

În 2020 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 de coagulare, clasici și prehidrolizati, pentru o calitate diferită a apei captate în cursul anului;
- îmbunătățirea randamentului de filtrare a apei provenite din foraje, în procesul tehnologic din stația de potabilizare din Recaș.

RELAȚII CLIENȚI.

Pe fluxul tehnologic al apei, trecând prin captare, distribuție și până la epurare, contribuția fiecăruia dintre angajații Aquatim se regăsește în serviciile oferite clienților: apă curată și sigură la robinet, evacuată după consum prin canalizare. Relația constructivă cu clienții poate fi un motor al performanței într-o companie modernă de utilități publice. De la calitatea serviciului prestat și asigurarea informațiilor cât mai complete și accesibile până la rezolvarea sesizărilor, abordarea relației cu clienții este esențială pentru organizație. Aquatim și-a propus să fie un partener de încredere pentru consumatori, aspect urmărit în toată prestația sa, inclusiv activitatea de relaționare cu clienții.

Calitatea apei de la robinet este un aspect important pentru consumatori și furnizorul de apă deopotrivă. 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 2020, laboratorul de control al calității apei Aquatim a analizat 5.911 probe de apă prin 111.975 testări, dintre care 93.514 pentru parametri fizico-chimici și 18.461 pentru cei microbiologici.

Rezultatele programului de monitorizare din rețelele de distribuție din întreaga arie de operare sunt publicate periodic pe site-ul societății, în secțiunea „Clienți/Parametri de calitate ai apei distribuite”. În tabelul de mai jos sunt prezentate centralizat valorile medii anuale ale principalilor parametri urmăriți, în Timișoara:

| Parametru chimic și microbiologic | Valoare admisă reglementată | UM | Valoare medie 2020 |
|-----------------------------------|-----------------------------|------|--------------------|
| Aluminiu | 200 | μg/l | 38 |
| Amoniu | 0,50 | mg/l | 0,15 |
| Clor rezidual liber | 0,1 ÷ 0,5 | mg/l | 0,3 |

| | | | |
|----------------------|-----------|---------------|------|
| Conductivitate | 2.500 | μS/cm | 327 |
| Duritate totală | minim 5 | °G | 7 |
| Fier | 200 | μg/l | 16 |
| Mangan | 50 | μg/l | 3 |
| Carbon organic total | * | mg/l | 1,4 |
| Nitrați | 50 | mg/l | 2 |
| Nitriți | 0,50 | mg/l | 0,01 |
| pH | 6,5 ÷ 9,5 | unități de pH | 7,3 |
| Turbiditate | 5 | UNT | 1 |
| Bacterii coliforme | 0 | nr./100 ml | 0 |
| Enterococi | 0 | nr./100 ml | 0 |
| Escherichia coli | 0 | nr./100 ml | 0 |

Informațiile generale, de interes pentru client, sunt disponibile pe site-ul companiei – www.aquatim.ro. Informațiile despre discontinuitățile în furnizarea serviciilor sunt anunțate cu minim 24 de ore în avans, în cazul lucrărilor programate, și în ziua respectivă, în cazul avariilor și incidentelor neplanificate prin site, pagina de social media - <https://www.facebook.com/aquatim.sa> - și call-center. Prin mesageria Facebook, clienții primesc informații generale solicitate sau sunt îndrumați pentru rezolvarea unor situații specifice, în cel mai scurt timp posibil, de regulă mai puțin de o oră. 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.

Secțiunea „Contul meu” de pe www.aquatim.ro deschide clienților accesul la un portal dedicat, unde se pot bucura de o serie de avantaje: plata facturii cu card bancar, setarea unor alerte automate, urmărirea istoricului consumului și plăților, transmiterea sesizărilor etc. Informații detaliate se găsesc pe site-ul Aquatim, în „Manualul platformei on-line”. Începând cu 1 iunie 2020, Aquatim a oferit clienților înregistrați pe portalul „Contul meu” o nouă facilitate, și anume activarea primirii facturii prin e-mail, opțiune recomandată pentru confortul clienților și, nu în ultimul rând, pentru a contribui la protejarea mediului.

Operatorul de apă a demarat, în 2020, refacerea site-ului companiei și dezvoltarea unei aplicații pentru dispozitivele mobile dedicate clienților. Principalele îmbunătățiri aduse de aceste proiecte, în prezent în pregătire, vizează creșterea gradului de interactivitate și acces mai rapid și ușor la informațiile de interes. Clienții vor putea urmări, spre exemplu, datele legate de calitatea apei și intervenții pe o hartă și vor putea trimite o sesizare sau raporta un defect, direct de pe telefon, prin intermediul aplicației.

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.

Anul 2020 a adus o schimbare semnificativă în relația cu clienții, prin reorganizarea unor departamente ale companiei de apă. Rezultatul este o abordare nouă, simplificată și mai eficientă. Din septembrie 2020, un serviciu telefonic call center și un nou centru de relații

clienți (Timișoara, strada Enric Baader, nr. 11) stau la dispoziția clienților, pentru informare, soluționarea petițiilor, încheierea contractelor, eliberarea avizelor și autorizațiilor etc.

Prin Call Center, clienții au acces la toate informațiile generale precum și cele specifice, care țin de locul lor de consum. Serviciul este disponibil non-stop, la numărul de telefon unic 0356 914. În intervalul 7-19, clienții pot înregistra o sesizare, solicita date despre factură sau contul lor, schimba adresa de facturare sau datele de contact sau pot fi asistați în depunerea documentațiilor pentru avizele tehnice și contracte. Între orele 19 și 7, în weekenduri și sărbătorile legale, la același număr se pot sesiza problemele legate de alimentarea cu apă și canalizare – presiune redusă, debit scăzut, racorduri înfundate etc., acestea fiind preluate de dispecerul de serviciu. Transmiterea indexului autocitit și verificarea programului de intervenții sunt disponibile la orice oră, la 0356 914, prin mesaje configurate automat, respectiv înregistrate.

Centrul nou de relații clienți din Timișoara are program de lucru de luni până vineri, între orele 8 și 15. Este un spațiu amenajat modern, la standardele actuale, deschis și primitiv, în care interacțiunea și comunicarea sunt cât se poate de transparente.

Printre îmbunătățirile aduse de reorganizarea întregului proces de relații cu clienții menționăm integrarea instrumentelor moderne de comunicare cu cele tradiționale, eficientizarea fluxului de comunicare, gestionarea corectă a apelurilor telefonice prin oferirea de informații certe în timp real, crearea unui istoric pentru fiecare client. Efectele așteptate de gestionarea clienților printr-o interfață unică sunt reducerea numărului de reclamații scrise și reducerea timpului de interacțiune cu clientul, respectiv de soluționare a cererilor.

În anul 2020, serviciul Relații Clienți a deservit cu peste 300% mai mulți clienți comparativ cu anul 2019 (8.188 de solicitări – 2020, 2.611 solicitări - 2019), acest fapt datorându-se introducerii serviciului Call Center. De la înființarea sa, acesta a preluat, în perioada septembrie-decembrie 2020, în jur de 1.200 apeluri/lună. Numărul cererilor scrise a scăzut cu 35%, în timp ce sesizările prin e-mail s-au dublat.

Analiza activității pe 2020 indică un timp de răspuns la sesizări în maxim 10 zile lucrătoare și de întocmire a contractelor în 15 zile lucrătoare.

Pentru aspectele sesizate frecvent se fac repetat campanii de conștientizare și informare, prin media, online - social media fiind un canal de impact folosit cu succes -, pliante și scrisori distribuite clienților etc. Astfel de subiecte sunt transmiterea indexului, protejarea contoarelor la îngheț, verificarea instalațiilor interioare, înfundarea racordurilor.

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.

După toate acestea ne ghidăm în 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 ceea ce privește comunicarea organizațională, Aquatim a încurajează și susține dezvoltarea acesteia; publicația de companie, cu apariții lunare și-a continuat apariția și în anul 2020.

Ideea înființării publicației de companie Aquaștiri în format fizic acum 13 ani, și ulterior on-line, a venit firesc, din dorința de a fi aproape de angajați și clienți cu informații extinse despre proiectele în care suntem angrenați, evenimentele sociale și științifice, dar și cu povești frumoase ale oamenilor apei din Aquatim și nu numai. Publicația Aquaștiri ajunge la toate punctele de lucru din Timișoara și județ și a devenit populară în rândul angajaților.

În egală măsură, prezența Aquatim în social media este una consistentă, prin postări zilnice, pe pagina <https://www.facebook.com/aquatim.sa>. Acestea țintesc informațiile specifice companiei, dar și subiecte cu impact social, toate menite să-i capteze pe clienții noștri. Impactul acestor postări este monitorizat zilnic și este unul important.

EDUCAȚIE.

Educație, învățare, transmiterea cunoștințelor, sunt valori împărtășite de Aquatim, o companie ce își asumă cu seriozitate misiunea de a conștientiza și activa comunitatea în sensul prețuirii resurselor de apă și protejării mediului. Misiune concretizată prin programele educaționale pentru copii derulate prin Centrul Aquapic și parteneriate cu ONG-uri și instituții de învățământ. Pe un palier diferit, prezența în comunitățile de specialiști și apropierea de mediul academic certifică aceeași preocupare a companiei pentru valorificarea, prin învățare, aplicare practică, transfer de cunoștințe a cunoștințelor din domeniul apei și mediului.

Centrul Aquapic: educație prin joc. Deschis în primăvara anului 2018, la vechea Uzină de Apă Industrială din Timișoara centrul Aquapic a fost construit de Aquatim, fundația Aquademica și Asociația Urban Survey, cu sprijinul ING Bank România, fiind un proiect câștigător al competiției naționale Urbaniada și implicit, beneficiarul unei finanțări nerambursabile de 75.000 Euro. Activitățile educaționale sunt concepute pentru grupuri de copii, însoțite de cadre didactice – profesori, educatori, coordonatori de cercuri școlare etc și au loc în aer liber, de regulă din aprilie până în septembrie, în funcție de condițiile meteo.

Abordarea centrului se bazează pe ideea de educație interactivă (experiment și joc) și vine în sprijinul educației formale, facilitând cadrelor didactice predarea noțiunilor și proceselor din domeniul științelor naturale și stimulând interesul copiilor pentru subiecte de acest fel.

Cu 1.000 de vizitatori în 2018 și peste 1.500 în 2019, Aquapic a devenit în scurt timp deosebit de popular în rândul copiilor și educatorilor timișeni. Pe lângă pachetul de activități curente, Aquapic a găzduit mai multe evenimente culturale și științifice pentru copii și tineri.

Site-ul dezvoltat în martie 2020 - <https://aquapic.aquademica.ro/>, permite programarea online a vizitelor și pune la dispoziția cadrelor didactice interesate resurse pentru activități la clasă. Activitățile cu public au fost suspendate în 2020, urmând ca centrul să-și redeschidă porțile pentru copii imediat ce situația o va permite.

În parteneriat cu Administrația Bazinală de Apă Banat, Fundația Aquatim și Asociația CRIES (Centrul de Resurse pentru Inițiative Etice și Solidare), Aquatim a demarat, la sfârșitul lunii februarie 2020, programul de acțiuni educaționale „Bega, Timișoara și noi”, dedicat Zilei Mondiale a Apei, ca parte a proiectului mai larg al Asociației CRIES, „La Pas”, legat de consumul responsabil. Programul s-a adresat profesorilor din ciclul liceal și gimnazial, interesați de promovarea în rândul elevilor a sustenabilității și voluntariatului ecologic. Circa 20 de profesori de la 9 unități educaționale din județ s-au întâlnit cu specialiștii Aquatim și ABA Banat, ce le-au pregătit un pachet de resurse pentru o lecție informală despre apă, care poate fi integrată în discipline cum ar fi chimia, istoria, geografia. În primele zile ale lunii martie, până la închiderea școlilor, circa 150 de elevi din ciclul primar și gimnazial au urmat programul.

În perioada august-septembrie 2020 a avut loc concursul de fotografie cu premii „Apa vieții, viața apei” pentru copii și tineri, cu vârste între 6 și 18 ani. Obiectivul concursului, organizat de Fundația Aquatim, a fost conștientizarea tinerilor asupra importanței apei și a

protejării ei. Au fost înscrise 128 de lucrări, de la 47 de participanți. S-au acordat premii de 300 lei (locul 1), 200 lei (locul 2) și 100 de lei (locul 3), pentru fiecare categorie, iar lucrările au fost publicate pe pagina Facebook a Aquatim.

Climathon Timișoara 2020, ediția locală a unei mari competiții internaționale de idei inovatoare pentru dezvoltarea sustenabilă a orașelor, a fost organizată de Aquatim în 20-21 noiembrie 2020. Timișoara s-a alăturat astfel unei mișcări globale și altor câteva sute de orașe din toată lumea, în lupta pentru un mediu mai curat și mai sigur. Comunitățile Climathon colaborează pentru a conștientiza oamenii de realitatea și gravitatea schimbărilor climatice și a regândi orașele în care trăim și viitorul pe care îl dorim ca cetățeni. În ultimii patru ani, mișcarea Climathon a crescut de la 600 la 6500 de participanți în întreaga lume

Organizatorii Climathon Timișoara 2020 - Aquatim, Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara, partener național EIT Climate KIC România, și Asociația One Source - , au propus o ediție focalizată pe apă. Sub titlul „Be Water Smart!”, concursul a lansat profesioniștilor pasionați de sustenabilitate, studenților și elevilor provocarea de a găsi soluții de integrare a apei de ploaie în ciclul urban, de la scară mică la mare, din gospodărie, pe stradă și în oraș.

La „maratonul” de idei, desfășurat exclusiv online, timp de mai bine de 24 de ore, au participat peste 40 de persoane, concurenți, membrii ai juriului, experți și organizatori. Propunerile echipelor concurente au fost evaluate din punct de vedere al fezabilității, potențialului inovator și sustenabil, originalității și impactului. Au fost acordate premii, în valoare totală de 2.000 de lei, principalul beneficiu fiind însă munca într-o echipă interdisciplinară și sinergiile create. Propunerile premiate au fost: locul I - „Grădini de ploaie”, sisteme de drenaj sustenabil, special proiectate pentru a fi inundate în perioadele cu precipitații, locul II – „Smart Safe Sustainable”, un sistem de colectare și reutilizare controlată a apei pluviale pentru vasele de toaletă și locul III - fabricarea de eco-șosete din bumbac reciclat, materie primă produsă în România, cu un consum redus de apă.

Fundația Aquadematica, de la practicieni pentru practicieni. 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.

Deși fundația nu a organizat cursuri, în formatul obișnuit, în 2020, au fost exploatate din plin oportunitățile de networking între specialiști, prin organizarea de evenimente online. De menționat este seria webinarilor pe teme de management al pierderilor de apă, organizate în parteneriat cu Detectivii Apei Pierdute. Derulate în perioada mai-decembrie 2020, cele circa 30 de întâlniri săptămânale i-au adus aproape pe specialiștii în domeniu de la companiile de apă din țară, au facilitat discuții și schimb de experiență, acces la noutăți și bune practici prin dialogul cu experți internaționali de top sau producători de tehnologii și echipamente. Webinarile s-au desfășurat în limba română sau au fost traduse, iar accesul a fost liber. Post-eveniment, înregistrările au fost postate pe un canal Youtube dedicat, accesibil pentru toți cei interesați.

Conferința internațională Aquadematica, principalul eveniment anual al fundației, a avut loc în perioada 7-8 octombrie. Ediția a IX-a, desfășurată sub forma unei serii de 20 de webinarii, a reunit în mediul virtual peste 200 de participanți și lectori de pe trei continente, profesioniști din cadrul companiilor de apă, factori de decizie, reprezentanți ai firmelor de profil și administrației publice, cadre didactice și studenți, cercetători, pentru a dezbate cele mai noi tehnologii, politici regionale și modele de afaceri în domeniul apei.

Obiectivul conferinței, intitulată „Aqua Circular 2020 – Economia circulară în sectorul apei”, a fost să creeze cadrul propice pentru întâlnirea părților interesate din domeniul economiei circulare din sectorul apei, să promoveze acest nou concept, alături de soluții

inovatoare menite să atragă atenția asupra lui. Pentru a doua oară prezent într-o conferință organizată de Fundația Aquadematica, domnul László BORBÉLY, Consilier de Stat și coordonator al Departamentului pentru Dezvoltare Durabilă al Guvernului României, a prezentat informații valoroase despre obiectivele și beneficiile Agendei 2030 pentru Dezvoltare Durabilă, precum și despre principalele provocări în implementarea acesteia.

Parteneri și organizatori ai evenimentului au fost: Aquatim, Departamentul de Ape Uzate – Primăria Munchen, Aquaserv, Universitatea Politehnica Timișoara, Universitatea Tehnică „Gheorghe Asachi” din Iași, Institutul Fraunhofer Germania și EIT Climate-KIC Romania, firmele de consultanță Business Development Group, Tritecc și Zalmo.

Aquatim-UPT, parteneriat benefic pentru viitorii și actualii specialiști. Colaborarea dintre Aquatim și Universitatea Politehnica 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.

Aquatim s-a alăturat încă din start evenimentului „Zilele Carierei”, organizat de UPT, prin oferte de practică, vizite de documentare suport pentru elaborarea lucrărilor de diplomă sau derularea proiectelor din cadrul studiilor post-universitare, în domeniile chimie și industria mediului, hidrotehnică, comunicare, resurse umane.

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 2020, sondajul realizat în cadrul companiei, pe un eșantion de 437 salariați (47% din total) din rândul celor cu funcții de conducere și execuție, pentru evaluarea acestor cunoștințe a avut un grad de respondență de 100%. 80% din cei chestionați au răspuns că le sunt foarte clare regulile de comportament și normele de conduită, iar un procent de 90%, că au luat la cunoștință de atribuțiile și rolul consilierului de etică.

Intre măsurile implementate pentru aplicarea 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.

IMPLICARE ÎN COMUNITATE.

Prin fundațiile în care AQUATIM S.A. este membru fondator s-au desfășurat diverse evenimente.

Fundația Aquatim a fost înființată la sfârșitul anului 2019, este o organizație nouă și ambițioasă, născută din dorința companiei Aquatim de a se implica și mai mult, mai divers și mai eficient în viața socială și culturală a Timișoarei. Fundația își propune să organizeze și să sprijine evenimente științifice și artistice, să colaboreze cu organizații similare, cât și cu autoritățile publice interne și internaționale în vederea realizării protecției ecosistemelor locale, să se implice în susținerea activității persoanelor din domeniul public sau privat ce promovează și produc bunuri culturale, științifice și sociale, să realizeze programe de parteneriat cu organizații locale, naționale și internaționale în domeniul educațional, cultural și al protecției mediului înconjurător, să promoveze participarea și implicarea locuitorilor, cu precădere a tinerilor, la identificarea și rezolvarea problemelor de factură culturală și socială ale comunității.

Fundația s-a implicat în anul 2020, împreună cu Aquatim, în pregătirea unei investiții de mare impact în comunitate - viitorul Muzeu al Apei din Timișoara, a ținut un concurs de fotografie pentru copii și tineri, a luat parte la organizarea locală a unei competiții internaționale consacrate pe schimbări climatice - Climathon și a participat la programul Bienalei Timișorene de Arhitectură.

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.

Aici, printr-un amplu proiect de investiție - Construcția Muzeului Apei - în valoare de circa 5,8 milioane de lei, 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.

Această investiție a început în septembrie 2020 și se estimează că va fi finalizată în toamna anului 2021.

În perioada septembrie-decembrie 2020 au fost executate lucrări în valoare de 1,3 milioane de lei.

În perioada următoare, 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.

În 10 octombrie 2020, vechea uzină de apă a fost deschisă vizitatorilor, în cadrul Bienalei Timișorene de Arhitectură – Beta 2020 – ediția despre - Responsabilitate. Programul a cuprins trei ture de vizitare ghidate ale clădirilor vechii uzine, în care participanții au aflat detalii inedite despre istoria apei și personalitățile care au marcat începutul secolului XX.

Acesta a fost și ultimul moment în care uzina a putut fi văzută de public, înainte de deschiderea Muzeului Apei, în 2021. Interesul timișorenilor pentru eveniment confirmă că demersul Aquatim de integrare a patrimoniului industrial al apei în circuitul public este unul benefic pentru comunitate.

În perioada august-septembrie 2020 a avut loc concursul de fotografie cu premii „Apa vieții, viața apei” pentru copii și tineri, cu vârste între 6 și 18 ani. Obiectivul concursului, organizat de Fundația Aquatim, a fost conștientizarea tinerilor asupra importanței apei și a protejării ei. Au fost înscrise 128 de lucrări, de la 47 de participanți.

Fundația AQUADEMICA – AQUATIM S.A. și Departamentul de ape uzate din cadrul Primăriei München sunt membrii fondatori.

Conferința internațională Aquademica, principalul eveniment anual al fundației, a avut loc în perioada 7-8 octombrie. Ediția a IX-a, desfășurată sub forma unei serii de 20 de webinarii, a reunit în mediul virtual peste 200 de participanți și lectori de pe trei continente, profesioniști din cadrul companiilor de apă, factori de decizie, reprezentanți ai firmelor de profil și administrației publice, cadre didactice și studenți, cercetători, pentru a dezbate cele mai noi tehnologii, politici regionale și modele de afaceri în domeniul apei.

Obiectivul conferinței, intitulată „Aqua Circular 2020 – Economia circulară în sectorul apei”, a fost să creeze cadrul propice pentru întâlnirea părților interesate din domeniul economiei circulare din sectorul apei, să promoveze acest nou concept, alături de soluții inovatoare menite să atragă atenția asupra lui.

Printr-un proiect realizat de Aquatim, fundația Aquademica și Asociația Urban Survey, cu sprijinul ING Bank România, (proiect câștigător al competiției naționale Urbaniada și implicit, beneficiarul unei finanțări nerambursabile de 75.000 Euro), a fost creat Centrul Aquapic: educație prin joc.

Prin programele educaționale pentru copii derulate permanent prin Centrul Aquapic și parteneriate cu ONG-uri și instituții de învățământ, Aquatim, își asumă cu seriozitate misiunea de a conștientiza și activa comunitatea în sensul prețuirii resurselor de apă și protejării mediului

Pe un palier diferit, prezența în comunitățile de specialiști și apropierea de mediul academic certifică aceeași preocupare a companiei pentru valorificarea, prin învățare, aplicare practică, transfer de cunoștințe a cunoștințelor din domeniul apei și mediului.

Activitățile educaționale sunt concepute pentru grupuri de copii, însoțite de cadre didactice – profesori, educatori, coordonatori de cercuri școlare etc și au loc în aer liber, de regulă din aprilie până în septembrie, în funcție de condițiile meteo.

În parteneriat cu Administrația Bazinală de Apă Banat, Fundația Aquatim și Asociația CRIES (Centrul de Resurse pentru Inițiative Etice și Solidare), Aquatim a demarat, la sfârșitul lunii februarie 2020, programul de acțiuni educaționale „Bega, Timișoara și noi”, dedicat Zilei Mondiale a Apei, ca parte a proiectului mai larg al Asociației CRIES, „La Pas”, legat de consumul responsabil.

Circa 20 de profesori de la 9 unități educaționale din județ s-au întâlnit cu specialiștii Aquatim și ABA Banat, ce le-au pregătit un pachet de resurse pentru o lecție informală despre apă, care poate fi integrată în discipline cum ar fi chimia, istoria, geografia. În primele zile ale lunii martie, până la închiderea școlilor, circa 150 de elevi din ciclul primar și gimnazial au urmat programul.

Site-ul dezvoltat în martie 2020 - <https://aquapic.aquademica.ro/>, permite programarea online a vizitelor și pune la dispoziția cadrelor didactice interesate resurse pentru activități la clasă. Activitățile cu public au fost suspendate în 2020, urmând ca centrul să-și redeschidă porțile pentru copii imediat ce situația o va permite.

Vizitarea uzinei este integrată în activitățile educaționale ale Centrului Aquapic printr-o abordare ludică. În afara activităților pentru copii, uzina poate fi vizitată, pe bază de programare on-line, în perioada aprilie-octombrie. Ture speciale de vizitare a uzinei sunt organizate periodic cu ocazia unor aniversări internaționale tematice, evenimente etc. În anul 2020, vizitarea uzinei a fost sistată, odată cu activitățile centrului educațional.

Centrul Aquapic are lucația în incinta Uzinei de apă nr.3 unde în prezent ne este activitate economica. În 2019, Uzina a fost înscrisă în Rețeaua Internațională a Muzeelor Apei, o organizație sub patronaj UNESCO, beneficiind de schimb de experiență într-un cadru interdisciplinar (ingineri, manageri).

În 20-21 noiembrie 2020 Aquatim, Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara, partener național EIT Climate KIC România, și Asociația One Source au organizat

Climathon Timișoara 2020, ediția locală a unei mari competiții internaționale de idei inovatoare pentru dezvoltarea sustenabilă a orașelor, a fost organizată de Aquatim. Timișoara s-a alăturat astfel unei mișcări globale și altor câteva sute de orașe din toată lumea, în lupta pentru un mediu mai curat și mai sigur. Comunitățile Climathon colaborează pentru a conștientiza oamenii de realitatea și gravitatea schimbărilor climatice și a regândi orașele în care trăim și viitorul pe care îl dorim ca cetățeni. În ultimii patru ani, mișcarea Climathon a crescut de la 600 la 6500 de participanți în întreaga lume.

REZILIENȚĂ ȘI SCHIMBARE.

În lupta împotriva COVID-19, Aquatim a adoptat toate măsurile necesare, astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții normale. Încă de la începutul stării critice a fost elaborat „Planul specific de continuitate și răspuns COVID-19”, care cuprinde măsuri specifice de prevenție și de intervenție. Acesta 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 de urgență au fost limitate doar activitățile ce presupun interacțiunea cu clienții și au fost repriorizate 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. A fost limitat sau suspendat accesul în anumite locații, inclusiv în birourile de relații cu clienții, și a fost redirecționată comunicarea și corespondența către canale electronice. 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. Pe perioada stării de urgență și ulterior ei nu a încetat nici un contract de muncă și nu există salariați aflați în șomaj tehnic.

Pentru limitarea răspândirii COVID-19 și pentru protejarea angajaților, acolo unde a fost și este posibil, s-a implementat contractul de muncă de la domiciliu.

Am fost parte a efortului comun pe care instituții publice, organizații și firme private, cât și persoane particulare l-au făcut pentru a sprijini spitalele și personalul medical din România în lupta împotriva pandemiei. Echipele de mentenanță ale Aquatim au contribuit la amenajarea Spitalului Militar de campanie, de la Stadionul CFR din Timișoara, prin asigurarea utilităților de apă și canalizare. Colegii noștri s-au ocupat de conectarea întregului ansamblu de tratament și izolare la rețeaua publică de apă, de asigurarea sistemelor necesare pentru stingerea incendiilor, precum și de realizarea instalațiilor interioare de alimentare cu apă și canalizare. Compania de apă a donat 100.000 de lei pentru Spitalul de Boli Infecțioase „Victor Babeș” din Timișoara și 100.000 de lei pentru Clinica de Anestezie și Terapie Intensivă din cadrul Spitalului Clinic Județean de Urgență „Pius Brînzeu” din Timișoara, pentru a sprijini, încă de la început, lupta dată în spitalele timișorene cu pandemia. În toamna anului 2020, Aquatim s-a implicat printr-o donație de 130.000 de lei în proiectul municipalității Oxigen, prin care s-a propus achiziționarea a 600 de pulsoximetre și concentratoare de oxigen.

Pentru a sprijini din punct de vedere social și umanitar unitățile de primiri urgențe ale spitalelor, Aquatim a lansat o campanie internă de colectare a obiectelor de îmbrăcăminte și

încălțăminte necesare cazurilor sociale spitalizate, persoane fără venituri sau fără adăpost. Campania a fost susținută de donațiile angajaților și a fost finalizată în preajma sărbătorilor. Succesul acțiunii, prima de acest fel, ne-a încurajat să extindem oferirea de ajutor persoanelor defavorizate și pe mai departe, identificând și alți parteneri și beneficiari.

OBIECTIVELE ȘI CRITERIILE DE PERFORMANȚĂ.

Obiectivele și criteriile de performanță ale societății au fost cuprinse în Planul de administrare elaborat de către administratorii societății, care a fost aprobat în ședința A.G.A. din 20.11.2018 prin hotărârea nr.16 și modificată prin hotărârea AGA nr.2 din 18.03.2019 în două anexe 1 și 2.

Începând cu această dată indicatorii de performanță lunari din anexa nr. 1 sunt:

- gradul de acoperire a cheltuielilor din veniturile proprii;
- lichiditatea curentă;
- productivitatea muncii;
- achitarea în termen a obligațiilor legale;
- gradul de asigurare a potabilității conform acordului de monitorizare a indicatorilor de bază, stabilit cu organele sanitare locale.

Fiecare indicator are un coeficient de ponderare de 20%.

Indicatorii de performanță din anexa nr. 2, fiecare cu un coeficient de ponderare de 25% sunt următorii:

- societatea este beneficiară de fonduri nerambursabile și pregătește proiecte pentru atragerea de noi fonduri;
- menținerea statutului de companie împrumutată fără garanții din partea Autorității Publice Locale;
- achitarea în termen a ratelor scadente aferente împrumutului BERD;
- gradul de asigurare a continuității în furnizarea apei potabile în sistem.

În anul 2020, gradul global de realizare al obiectivelor, criteriilor și indicatorilor de performanță a fost calculat lunar, cumulativ. Gradul global de realizare al indicatorilor de performanță prevăzuți în anexa nr. 2 din contractele de mandat ale administratorilor se calculează cumulativ la sfârșitul anului.

Obiectivele și implicit strategia de dezvoltare a Aquatim sunt focalizate pe îmbunătățirea serviciilor la nivel regional, cu respectarea criteriului de suportabilitate a tarifelor. Obiectivele generale ale societății sunt prezentate în cele ce urmează:

- Prestarea la nivel regional a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare conform standardelor de înaltă calitate, dezvoltarea infrastructurii, fără a prejudicia resursele naturale limitate, mediul înconjurător, securitatea și sănătatea tuturor partenerilor de interes.
- Prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în condiții de regularitate, eficiență, economicitate și eficacitate cu protejarea fondurilor publice împotriva pierderilor datorate erorii, risipei, abuzului sau fraudei.

- Asigurarea fiabilității informațiilor interne și externe utilizate în cadrul Aquatim SA sau difuzate către terți printr-un sistem contabil adecvat și protejarea documentelor împotriva fraudelor (disimularea furtului și distorsionarea rezultatelor).
- Dezvoltarea și întreținerea unor sisteme de colectare, stocare, prelucrare, actualizare și difuzare a datelor și informațiilor financiare și de conducere, precum și a unor sisteme și proceduri de informare publică adecvată prin rapoarte periodice.
- Asigurarea desfășurării activităților societății în conformitate cu obligațiile impuse de legi și de regulamente, precum și cu respectarea politicilor interne.
- Crearea unei organizații mai flexibile și eficiente care să fie capabilă să se adapteze la schimbările și provocările viitoare; va fi nevoie de mai mult personal pentru exploatarea eficientă a patrimoniului (stații de tratare, foraje, rețele, stații de epurare).

Administratori ai AQUATIM S.A:

| | |
|-------------------------------|--|
| POPESCU CARMEN | -Presedinte Consiliu de Administratie |
| VLAICU ILIE | -Administrator executiv |
| ȘTEFEA PETRU MARIN | - Administrator neexecutiv |
| MATEI VOICHIȚA | - Administrator neexecutiv |
| NOVAC AURELIAN REMUS | - Administrator neexecutiv |
| CANEA IANCU | - Administrator neexecutiv |
| COSTA MONIKA MARGARETA | - Administrator neexecutiv |
| TIUCH CĂTĂLIN | - Administrator neexecutiv |
| ZORILĂ ANDREI MIRCEA | - Administrator neexecutiv |