



APA NOVA

o companie  **VEOLIA**

Raport Contractual Anual

2019

Apa Nova BUCUREȘTI

CUPRINS

CUVÂNT ÎNAINTE

UNIVERSUL APA NOVA

- Servicii esențiale de înaltă calitate și în condiții de siguranță maximă
- Performanțe 2019
- Consolidarea procesului de transformare organizațională
- Modernizarea și optimizarea rețelei de distribuție a apei potabile
- Modernizarea și optimizarea rețelei de canalizare
- Investiții în expertiză și tehnologii de monitorizare și gestiune

ÎNTOTDEAUNA ÎN SPRIJINUL CLIEŢILOR

- Dialog și reacție în timp real
- Investiții strategice pentru asigurarea serviciilor vitale pentru localitățile limitrofe

DEZVOLTARE DURABILĂ

- Din grijă pentru specialiștii Apa Nova
- Din grijă pentru ecosistem
- Împreună pentru un viitor durabil

PREVIZIUNI

ÎN LOC DE CONCLUZIE

CUVÂNT ÎNAINTE

Retrospectiva anului care s-a încheiat ne oferă o radiografie completă a activității operaționale și a proiectelor strategice de dezvoltare implementate de Apa Nova, activități care au susținut creșterea tuturor indicatorilor de performanță ai companiei.

Anul 2019 a început tumultuos, cu un test de vigilență pentru companie cu privire la calitatea apei potabile. Am acționat în mod responsabil, reiterând continuu cetățenilor capitalei că apa furnizată de către noi este și va fi potabilă, că parametrii de calitate ai apei produse și furnizate de Apa Nova au fost în conformitate cu legislația în vigoare. Acest aspect este confirmat și atestat de performanța noastră ca specialiști în producția de apă potabilă, dar și de cele peste 600 de teste zilnice realizate în laboratoarele noastre, acreditate de Ministerul Sănătății. Încă o dată am demonstrat că suntem o companie de încredere, cu expertiză solidă, care nu face niciun compromis atunci când vorbim despre producția de apă potabilă și calitatea serviciilor oferite.

Sistemul de alimentare cu apă și canalizare al Municipiului București este aliniat, din toate punctele de vedere, la standardele europene. Pentru a ajunge la acest nivel au fost necesare eforturi considerabile din partea companiei și investiții din fonduri proprii de peste 500 de milioane de euro, pe parcursul celor aproape două decenii.

Din dorința de a realiza toate aceste lucruri am continuat procesul de transformare în afaceri început în urmă cu trei ani. Și cum o schimbare în bine începe întotdeauna din interior, am crescut gradul de interacțiune între departamente și nivelul de implicare al angajaților în activitatea companiei. În același timp, am actualizat procedurile de intervenție, am adoptat noi tehnologii și am început construcția unei culturi digitale în adevăratul sens al cuvântului.

De altfel, digitalizarea rămâne una dintre principalele noastre priorități, fie că este vorba despre operațiuni, despre clienți sau angajați. Crearea unui ecosistem digital unitar și receptiv la nevoile actuale ale pieții ne ajută să evoluăm, să colectăm date și să le analizăm rapid, să economisim resurse, să fim mai eficienți. Astfel, în 2019, am relansat platforma www.apanovabucuresti.ro și am dezvoltat aplicația mobilă Apa Nova, având în spate o abordare de tip customer centric. Prin intermediul acestor instrumente, consumatorii noștri pot afla informații actualizate, personalizate, făcând astfel posibilă o întreagă serie de operațiuni, fără a mai fi necesară deplasarea acestora la Centrul de Relații Clienti.

Contractul de concesiune ne obligă la atingerea unor niveluri de servicii stricte și bine-definite, responsabilitate tradusă în proiecte constante de modernizare, re tehnologizare sau extindere. Mai concret, avem în analiză spre implementare două proiecte multianuale de investiții pentru înlocuirea filierei de clorinare de la stația Roșu cu o filieră de electroclorinare (o tehnologie care ne permite minimizarea riscurilor) și pentru eficientizarea liniei de biogaz la stația de epurare Glina, fapt ce va permite creșterea autonomiei energetice a stației de epurare.

Toate aceste demersuri ne-au ajutat chiar să depășim așteptările și să devenim nu doar mai buni, ci chiar cei mai buni, fapt recunoscut la nivel global. Compania a câștigat în 2019 premiul « Best Business Transformation » la competiția internațională dedicată proiectelor de transformare în afaceri OPEX (Operational Performance Excellence), performanță care pune Apa Nova pe harta elitelor în business, devenind un exemplu de bună practică pentru toate companiile din lume.

Apa Nova este un brand puternic, care se distinge prin profesionalism și expertiză în industria noastră, construit de-a lungul a aproape două decenii, și care, sunt convins că va progresa pe măsură ce continuăm să câștigăm și să păstrăm încrederea celor pe care îi deservim.

Angajamentul și dedicarea celor peste 1800 de angajați ai companiei noastre au fost remarcabile pe parcursul anului 2019. Împreună am demonstrat responsabilitate și ce înseamnă forța lucrului bine făcut. Le mulțumesc acestora pentru eforturile lor, le mulțumesc clienților noștri pentru încredere și le mulțumesc partenerilor noștri pentru susținere și colaborare.

Mădălin Mihailovici
Director General Apa Nova

UNIVERSUL APA NOVA.

Servicii esențiale de înaltă calitate și în condiții de siguranță maximă

Apa Nova este concesionarul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare al Municipiului București, conform Contractului de Concesiune semnat în 2000 cu Primăria Municipiului București, după o licitație internațională desfășurată cu asistența Băncii Mondiale.

În urmă cu aproape 20 ani, și-a luat angajamentul de a le oferi locuitorilor din București și din zonele limitrofe servicii esențiale de înaltă calitate și în condiții de maximă siguranță. De altfel, performanțele zilnice ale companiei sunt evaluate în baza celor 23 de nivele de servicii stipulate în Contractul de Concesiune, care reprezintă indicatori de performanță de ordin tehnic și comercial. An de an, aceste obligații au fost îndeplinite integral pentru că respectul față de clienții noștri ne alimentează performanțele.

Și nu ne-am oprit aici. De-a lungul timpului, Apa Nova a reacționat prompt la orice solicitare suplimentară a autorităților prin alocarea de resurse umane și financiare consistente pentru asigurarea confortului locuitorilor capitalei.

Performanțe 2019

Apa care ajunge la robinetele bucureștenilor parcurge un drum lung, dar monitorizat cu rigurozitate cu ajutorul unui sistem performant 100% digital. Misiunea companiei este să se asigure că ajunge la aceștia așa cum a plecat de la stațiile de producție – limpede și bună de băut. Prin procese tehnologice complexe, Apa Nova are grijă ca apa să respecte toate cerințele legale și contractuale.

Apa este captată din râurile Argeș și Dâmbovița și ajunge în uzinele de tratare de la Arcuda, Roșu și Crivina pentru curățare, filtrare și corectare a pH-ului înainte să pornească spre casele bucureștenilor și spre zonele limitrofe pe care le deservește compania. Circuitul apei se încheie la Stația de Epurare Glina, unde colectăm apele uzate pentru a le reda circuitului natural.

Dar orașul nu stă: se schimbă și crește într-un ritm alert.

Anul 2019 a adus investiții de 111,9 milioane de lei pentru extinderea și modernizarea rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare, dar și pentru proiectele din domeniul tratării apei potabile și a apelor uzate. Totodată, compania a investit în programe strategice precum contorizarea inteligentă și digitalizarea sistemelor de operare și financiare, alocând fonduri pentru îmbunătățirea procedurilor privind securitatea muncii, pentru achiziția de echipamente și utilaje de ultimă oră care să permită creșterea productivității și îmbunătățirea calității serviciilor furnizate.

23 de indicatori pozitivi confirmă profesionalismul Apa Nova

EFICIENȚA SISTEMULUI DE ALIMENTARE CU APĂ



172,6 milioane m³ apă potabilă produsă în cele trei uzine



18 parametri au confirmat îndeplinirea condițiilor de potabilitate a apei de la robinet



Cu 2,5% a scăzut față de 2018 numărul de notificări de presiune scăzută



Cu 5,84% a scăzut numărul de întreruperi în alimentarea cu apă



6 ore este durata medie de rezolvare a avariilor, în scădere față de 2018



Cu 11,37% a crescut randamentul sistemului de alimentare cu apă



99,54% din volumul de apă potabilă furnizat a fost facturat pe baza citirii contoarelor



ZERO întreruperi în alimentarea cu apă mai mari de 24 de ore



100% din clienții industriali ai Apa Nova au primit apă în parametrii contractuali

EFICIENȚA SISTEMULUI DE CANALIZARE



100% din parametrii apei epurate complet s-au încadrat în valorile limită



4 ore și 22 de minute timpul mediu de golire a gurilor de scurgere înfundate



aprox. 4 zile timpul mediu de înlocuire a conductelor de canal prăbușite



4 ore și 43 de minute timpul mediu de curățare a canalelor înfundate



1 oră și 41 de minute timpul mediu de instalare a unui aranjament alternativ pentru evitare risc inundație



2 ore timpul mediu de eliminare a inundării din gospodării și curățare



100% din măsurătorile capacității casetei de transport a apei uzate au fost în parametrii contractuali

PERFORMANȚA RELAȚIEI CU CLIENȚII



peste 99% dintre brășamente au fost contorizate cu 50% mai repede am realizat brășamente noi față de obligațiile contractuale



100% din clienții care au solicitat expertiză metrologică au primit răspuns în timpul prevăzut de Contractul de Concesiune



100% din întrebările privind facturarea au primit răspuns în termenul contractual



100% din reclamațiile scrise au primit răspuns în termenul contractual



audiințele programate au avut loc în cel mult 2 ore



apă sigură pentru consum confirmată prin cele peste 6.000 de analize realizate anual

Consolidarea procesului de transformare organizațională

Presiunile continue din partea consumatorilor și a pieței au determinat compania la o regândire a întregului model business prin a asigura o viteză de reacție mai rapidă la contextul socio-economic actual. A devenit clar faptul că această schimbare la nivelul structurii operaționale era necesară pentru a răspunde tuturor nevoilor de azi, dar mai ales a celor de mâine.

În urma procesului de business transformation, compania a dezvoltat o nouă arhitectură organizațională flexibilă care include 6 niveluri ierarhice (din 11 câte erau înainte) și a simplificat comunicarea interdepartamentală, aspecte care au permis creșterea eficienței și construcția unei culturi digitale solide, orientată spre progres.

Apa Nova se află în acest moment în stadiul de Continuous Improvement, prin care se urmărește digitalizarea profundă a cât mai multor activități din cadrul companiei, cu ajutorul integrării tehnologiei în toate procesele operaționale și al instrumentelor de e-learning și training.


Iar rezultatele nu s-au lăsat așteptate: productivitatea muncii a crescut cu 51%, reclamațiile clienților au scăzut cu 32%, în timp ce costul de monitorizare și deversare a apelor epurate a scăzut cu 52%, iar veniturile generate din servicii suplimentare au crescut cu 168%. Totodată, prin creșterea randamentului cu 10% la nivel de producție a apei potabile, am evitat risipirea a 1.000.000 mc de apă/ lună.


Proiectul de re-engineering a pus Apa Nova pe harta elitelor în business, devenind un exemplu de bună practică pentru toate companiile din lume. Succesul înregistrat a fost confirmat și în cadrul ediției 2019 OPEX Week - Business Transformation World Summit, desfășurată în Orlando, Florida, SUA, cel mai prestigios eveniment internațional de profil. "Programul de Reengineering Strategic și Operațional" al Apa Nova a câștigat locul I în lume la categoria „Best Business Transformation Project”, obținând punctajul maxim pentru prima dată în istoria de 20 de ani a competiției.

Având în vedere rezultatele excepționale, compania a decis extinderea proiectului la următorul nivel: **Continuous Improvement**, etapă care urmărește alinierea și standardizarea tuturor elementelor referitoare la activitatea companiei (indicatorii de performanță, sistemele de stabilire a obiectivelor și evaluare a acestora, managementul riscului, modele de management etc) și integrarea acestor elemente organizaționale cu cele mai avansate tehnologii.

Modernizarea și optimizarea rețelei de distribuție a apei potabile

Pentru a asigura o funcționalitate permanentă a rețelei de distribuție cu apă potabilă, Apa Nova alocă investiții substanțiale pe toate palierele operaționale: prevenire, planificare și reparații, prioritare fiind zonele cu potențial mare de avarii sau cu o vechime ridicată a conductelor. La sfârșitul anului 2019, sistemul de alimentare cu apă potabilă a municipiului București dispunea de:

 aproximativ 2.508 km de conducte principale și de serviciu;

 aproximativ 275 km de apeducte și artere


 peste 134.790 de brașamente


Lucrări de întreținere la rețeaua de distribuție a apei potabile


 12.469 de intervenții tehnice

 8.340 de reparații ale avariilor cu pierdere de apă

 632 de brașamente înlocuite

 221 de vane înlocuite sau montate

 424 de hidranți înlocuiți sau montați

 1402 de pierderi ascunde depistate și remediate

Modernizarea și optimizarea rețelei de canalizare

Colectarea apelor uzate și meteorice se realizează printr-o rețea de canale de serviciu și canale colectoare, construită în sistem unitar, dar există și zone restrânse ale orașului cu rețea de colectare separată sau separativă (ape menajere și pluviale). În prezent, sistemul de canalizare trebuie să răspundă nevoilor unei populații ce depășește 2.100.000 de locuitori, colectării și evacuării apelor industriale, precum și preluării apelor meteorice de pe o suprafață ce depășește 20.000 ha.

Managementul digitalizat al sistemului de canalizare permite funcționarea în condiții optime și neîntreruptă a rețelei care depășește în acest moment peste 2.380 de kilometri. Compania a alocat fonduri substanțiale pentru modernizarea și extinderea sistemului centralizat respectând cu strictețe protocoalele de curățare, întreținere și inspecție video a canalizării, prin utilizarea de echipamente și tehnologii de ultimă oră.

Investiții în expertiză și tehnologii de monitorizare și gestiune

13.532 de
intervenții tehnice

Peste 220 de km
de rețea curățată
(10% din lungimea
totală a rețelei)

46.371 de guri
de scurgere și cămine
curățate preventiv


8.347 de
înfundări eliminate

47.851 de
inspecții video

668 de
racorduri înlocuite

20 de guri
de scurgere noi

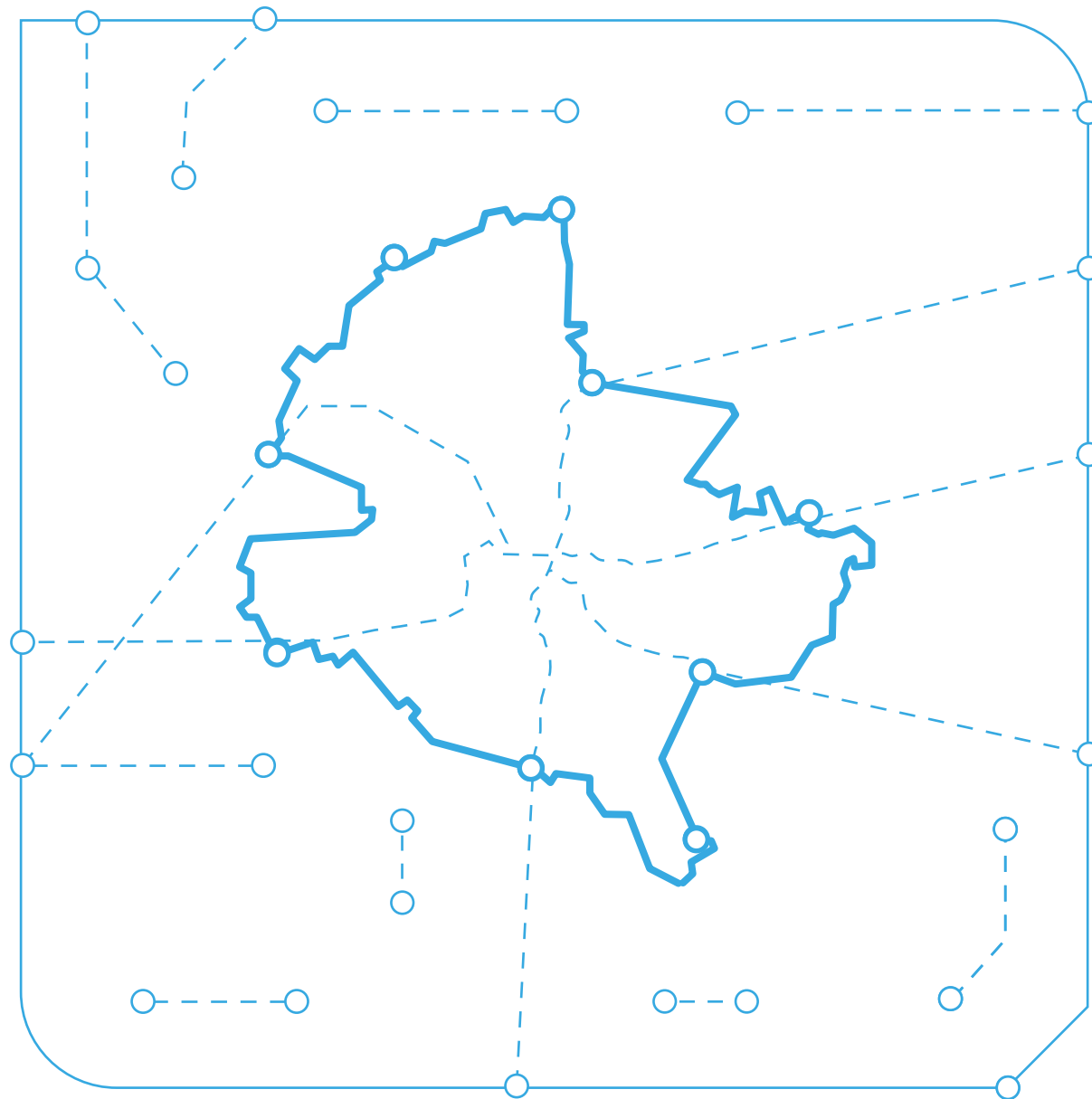
4,3 km din
rețeaua de canalizare
reabilitați



Investiții în expertiză și tehnologii de monitorizare și gestiune

În 2019, s-a continuat procesul de integrare a sistemului de telegestiune modern (LERNE) în operațiunile Apa Nova de pe teren. Acest sistem susține monitorizarea automată a rețelei de alimentare cu apă și de canalizare a Bucureștiului și analizează peste 29.000 de parametri transmiși din 680 de puncte, fapt care ajută la detectarea oricărei probleme în cel mult 5 minute. În plus, ca urmare a procesului de digitalizare, toate echipajele de intervenție Apa Nova sunt dotate cu tablete pentru comunicare și informare în timp real.

Pe de altă parte, pentru a eficientiza măsurarea consumului de apă, compania a continuat eforturile de instalare de contoare "inteligente", atingând un nivel de 5.095 bucăți în cursul anului 2019.



ÎNTOTDEAUNA, ÎN SPRIJINUL CLIENTILOR

Dialog și reacție în timp real

În cursul anului 2019, compania a înregistrat o creștere a portofoliului de clienți ajungând la o cifră de 135,307 clienți: utilizatori casnici, asociații de proprietari, clienți industriali, agenți economici și instituții publice.



Utilizatori casnici
și gospodării particulare:
108,470



Asociații de
proprietari: 12,842



Agenți economici
și instituții publice: 13,944



Clienți industriali: 51

În 2019, peste 68% dintre solicitările bucureștenilor cu privire la serviciile companiei au fost preluate telefonic. Centrul de Apel Apa Nova a preluat în medie 574 de apeluri zilnic cu un timp mediu de așteptare de 9 secunde, ajungând la un total de 209.435 de apeluri recepționate de-a lungul anului.

11,54 minute
timp mediu de
așteptare

16,46 minute
timp mediu de
tratare

28,39 minute timp
mediu petrecut de
clienți, în sediu

Comunicarea comercială a fost extinsă prin crearea unui ecosistem digital intuitiv, cu beneficii multiple pentru clienți. Astfel, în 2019, compania a lansat aplicația mobilă Apa Nova București și platforma web digitală complet refăcută - **www.apanovabucuresti.ro**, instrumente care permit consumatorilor să aibă acces la noutățile și serviciile companiei în timp real.

Menținerea unui dialog permanent cu privire la gestionarea, eficientizarea și soluționarea cererilor privind serviciile companiei a condus la un grad de satisfacție de 88% a clienților (cu 7,31% mai mult față de 2015), demonstrând încă o dată că Apa Nova este un furnizor de încredere și responsabil.

Investiții strategice pentru asigurarea serviciilor vitale pentru localitățile din jurul Capitalei

În 2019, investițiile Apa Nova au vizat nu doar bunăstarea bucureștenilor, ci au avut ca obiectiv crearea și asigurarea de servicii vitale și pentru localitățile din jurul Capitalei. În prezent, Apa Nova se află în relație contractuală cu 13 localități limitrofe (Voluntari, Chitila, Otopeni, Dobroești, Pantelimon, Glina, Cernica, Chiajna, Popești-Leordeni, Bragadiru, Domnești, Dragomirești-Vale, Mogoșoaia), volumul de apă potabilă vândut fiind de aproximativ 6,46 milioane m³ de apă potabilă, în timp ce volumul de ape uzate preluat a fost de 8,31 milioane m³.

www.apanovabucuresti.ro

DEZVOLTARE DURABILĂ

Din grijă pentru specialiștii Apa Nova

Apa Nova este implicată atât în asigurarea unui mediu de lucru sigur pentru cei peste 1.800 de angajați, cât și în dezvoltarea acestora, profesionalismul fiind o garanție a performanței pentru companie. Formarea angajaților, la nivel tehnic de reglementare și abilități, este esențială pentru livrarea unor servicii de înaltă calitate pentru București.

De altfel, angajații Apa Nova beneficiază de ample programe de formare profesională tehnică, non-tehnică și de securitatea muncii adaptate la specificul activităților pe care le desfășoară în cadrul companiei, dar și în funcție de nevoile de business generate de contextul economic actual. Acest lucru s-a reflectat atât în creșterea orelor de formare, cât și în numărul de participări la sesiunile de instruire organizate.



2.857 de angajați participanți
la programele de formare



Peste 23.000 de ore
de formare

Anul 2019 s-a tradus și prin investiții solide pentru achiziționarea de noi echipamente de securitate și protecție performante, individuale sau colective, pentru creșterea siguranței angajaților în vederea asigurării serviciilor vitale pentru București. Totodată, Apa Nova a continuat proiectele de mentenanță periodică a echipamentelor de securitate și a început demersurile necesare pentru implementarea programelor de izolare a energiilor periculoase (LOTO) și de gestionare a traficului rutier, în vederea alinierii la standardele internaționale și de Grup privind managementul riscurilor.




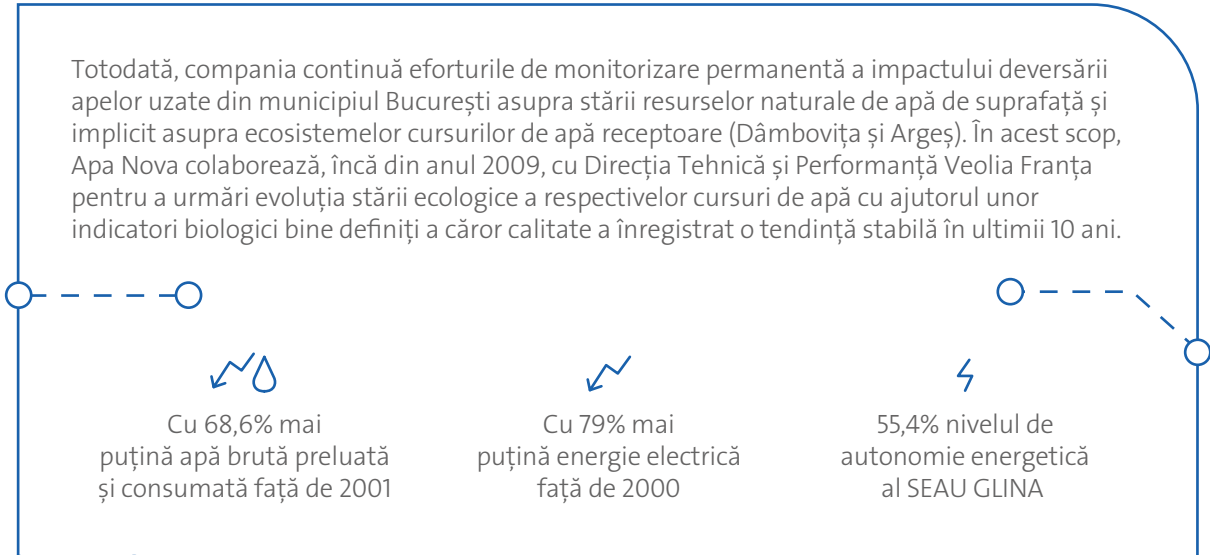
valoarea investițiilor în siguranță s-a ridicat la peste 3,1 milioane lei.




Din grijă pentru ecosistem

Apa Nova are în vedere reducerea continuă a exploataării și utilizării resurselor naturale epuizabile (apă și energie), fapt demonstrat prin consumul tot mai mic al acestora în procesele de captare, producție, transport și distribuție a apei potabile, cât și de colectare, transport și epurare a apelor uzate și meteorice.


Totodată, compania continuă eforturile de monitorizare permanentă a impactului deversării apelor uzate din municipiul București asupra stării resurselor naturale de apă de suprafață și implicit asupra ecosistemelor cursurilor de apă receptoare (Dâmbovița și Argeș). În acest scop, Apa Nova colaborează, încă din anul 2009, cu Direcția Tehnică și Performanță Veolia Franța pentru a urmări evoluția stării ecologice a respectivelor cursuri de apă cu ajutorul unor indicatori biologici bine definiți a căror calitate a înregistrat o tendință stabilă în ultimii 10 ani.



Cu 68,6% mai puțină apă brută preluată și consumată față de 2001



Cu 79% mai puțină energie electrică față de 2000



55,4% nivelul de autonomie energetică al SEAU GLINA

Aliniindu-se obiectivelor Grupului Veolia, Apa Nova și-a asumat obiectivul de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră, în special a concentrațiilor de CO₂ emise în atmosferă, printr-o mai bună gestionare a activităților curente, dar și prin implementarea de programe inspirate din natură (bio-indicatori, infrastructură verde, management ecologic etc.) care au scopul de a crește nivelul general de conștientizare în rândul angajaților, clienților, comunităților, copiilor și decidenților cu privire la activitățile companiei și modul în care acestea pot fi adaptate pentru a proteja mediul.

În 2019, activitățile desfășurate de companie au condus la emisia directă și indirectă a 52.174 tone CO₂ echivalent, în timp ce producerea de energie electrică, prin valorificarea biogazului și prin funcționarea turbinei hidroelectrice la SEAU Glina, a condus la **o reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră cu 11.725 tone CO₂ echivalent**. Măsurarea atentă și permanentă a amprentei de carbon a companiei este realizată printr-o formulă nouă de calcul GreenPath.

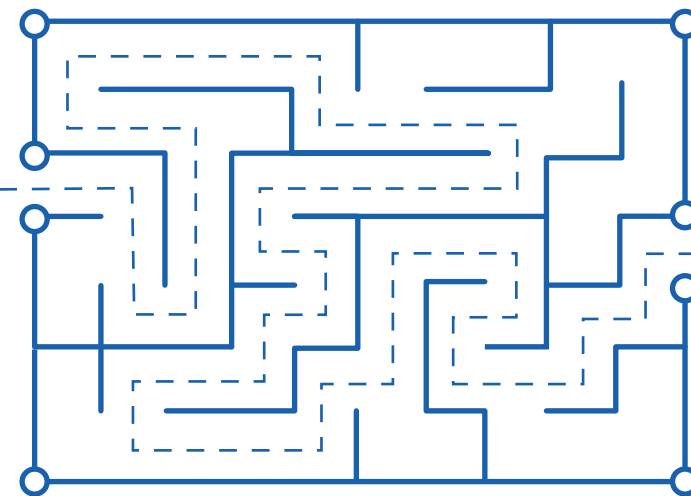
Împreună pentru un viitor durabil

Toate activitățile pe care compania le desfășoară au la bază principii și valori solide prin care se încurajează atât respectul pentru om și natură, cât și conservarea patrimoniului natural și comunitar. Având în vedere aceste lucruri, anul trecut au fost lansate campanii de comunicare care au avut ca scop informarea și educarea cetățenilor cu privire la modul de obținere a apei potabile, respectiv efortul depus pentru ca apa să poată fi redată circuitului natural.

Prin proiectele de comunicare realizate, Apa Nova și-a propus schimbări de atitudini și să formeze obiceiuri care să susțină efortul companiei și să ajute la conservarea patrimoniului natural în beneficiul nostru, al tuturor.

Evadează din H2Out

Apa Nova este o companie care inovează constant în beneficiul comunității și care investește în programe de educare a cetățenilor. Printre proiectele revoluționare derulate se numără și escape room-ul H2Out, un instrument neconvențional de comunicare adresat consumatorilor. Acest spațiu interactiv are scopul de a informa publicul privind circuitul pe care apa îl parcurge, de la captare până la robinet, printr-un proces de gamefication.



Povești cu final fericit

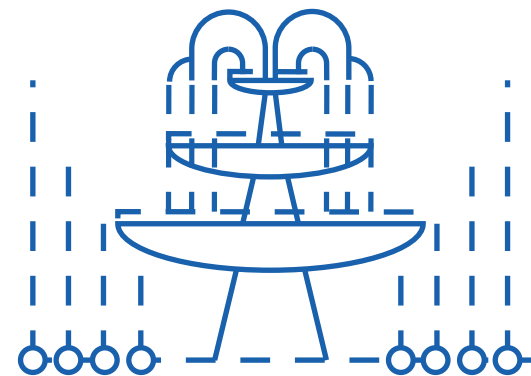
„Povești cu final fericit” este o campanie-concept cu ajutorul căreia compania a adus în atenția bucureștenilor obiceiurile pe care le credeam inofensive, dar care s-au dovedit a fi extrem de dăunătoare unei societăți moderne. Campania a încercat să tragă un semnal de alarmă prin sublinierea faptului că sistemul de canalizare nu este un coș de gunoi, iar deșeurile nu dispar de la sine din sistemul de canalizare și din viața bucureștenilor, ci provoacă efecte negative asupra mediului înconjurător.



Simfonia Apei

În perioada 4 mai – 24 octombrie 2019, compania a organizat peste 75 de spectacole de muzică, apă și lumini, „Simfonia Apei” în cadrul sistemului de fântâni urbane din Piața Unirii. Pe tot parcursul perioadei, s-au înregistrat peste 230.000 de spectatori, cu o medie de 3.000 de bucureșteni și turiști pe seară de spectacol.

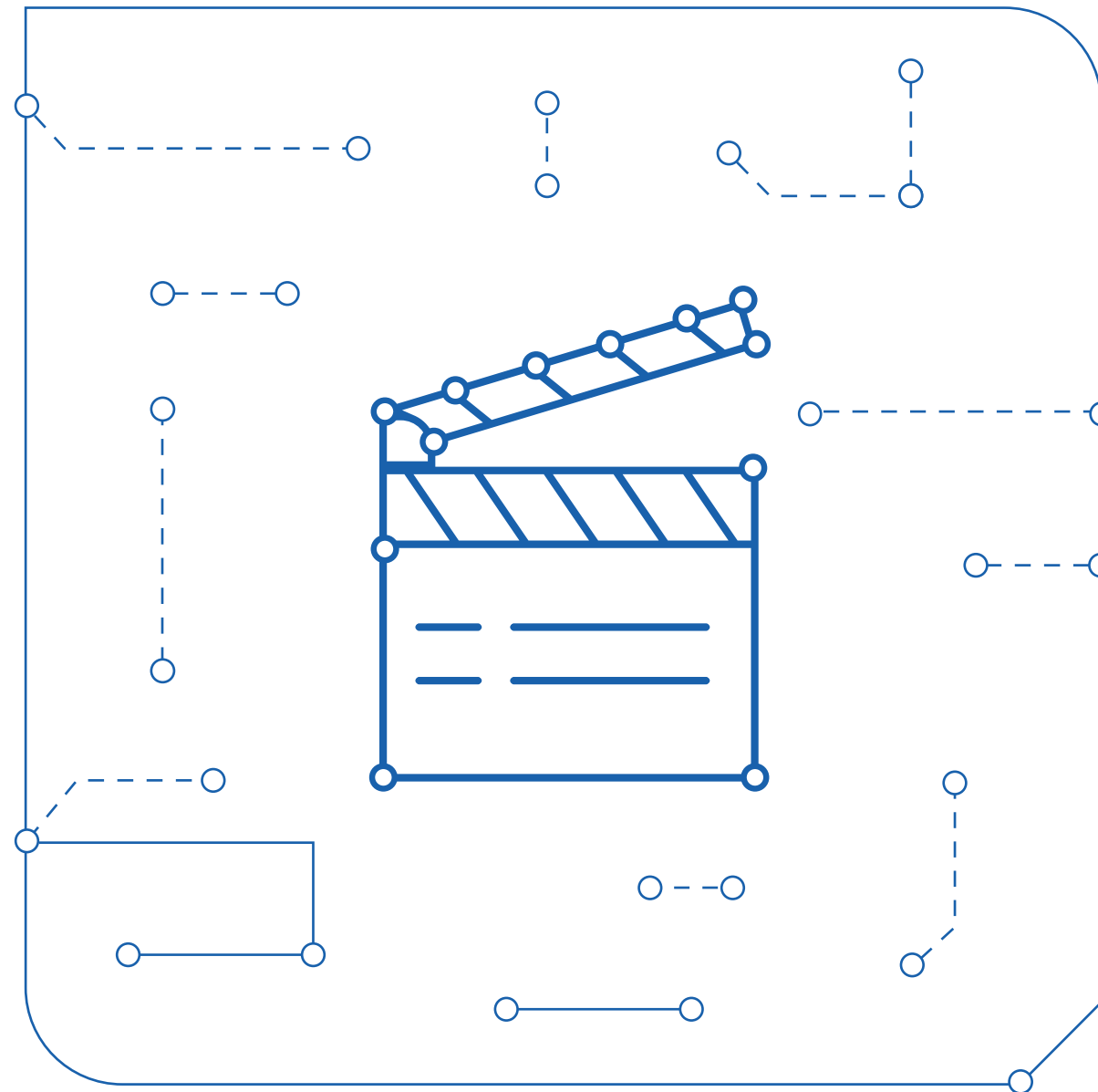
Fântânile urbane au fost redeschise în anul 2018, după un amplu proces de reabilitare, beneficiind de echipamente și tehnologie de ultimă generație, la nivel european. De altfel, anul trecut, acestea au fost recunoscute, omologate și publicate drept „Cel Mai Lung Șir de Fântâni Coregrafice Sincronizate din Lume”, de către Academia Recordurilor Mondiale (World Record Academy).



Responsabilitate socială – Sponsorizări pentru evenimente, festivaluri și proiecte culturale

Apa Nova este un susținător tradițional al manifestărilor culturale de elită din peisajul românesc, precum:

- **Gala Premiilor Gopo** - eveniment organizat de către Asociația pentru Promovarea Filmului Românesc și Asociația Film și Cultură Urbană, cu scopul de a recunoaște cele mai importante producții cinematografice românești ale anului, precum și oamenii care au contribuit la realizarea lor.
- **Festivalul de film „Les Films de Cannes a Bucarest”** - eveniment care aduce sub lumina reflectoarelor filme de autor recunoscute internațional și premiate în cadrul Festivalului de la Cannes.



PREVIZIUNI

Apa Nova își propune să mențină obiectivele de business și stabilitatea financiară atât prin consolidarea volumelor de vânzări, cât și prin eficientizarea continuă a activității și îmbunătățirea calității serviciilor furnizate clienților.

OBIECTIVE STRATEGICE 2020

1. Stabilizarea volumelor de apă la aproximativ 129 milioane m³/an
2. Realizare de investiții în valoare de 143,9 milioane lei din care:
 - 23,9 milioane lei pentru extinderi ale sistemului de alimentare cu apă și canalizare
 - 14,9 milioane lei pentru reabilitarea stațiilor de tratare și pompare a apei
 - 41,1 milioane lei pentru înlocuiri rețele apă și canal
 - 12,6 milioane pentru proiecte de investiții în domeniul protecției mediului
 - 4,8 milioane lei pentru reînnoire contori, telecitire etc.
 - 8 milioane lei privind investițiile alocate Actului Adițional nr. 10
 - 38,6 milioane lei pentru utilaje, vehicule, echipamente, materiale informatice, sănătatea și securitatea muncii.

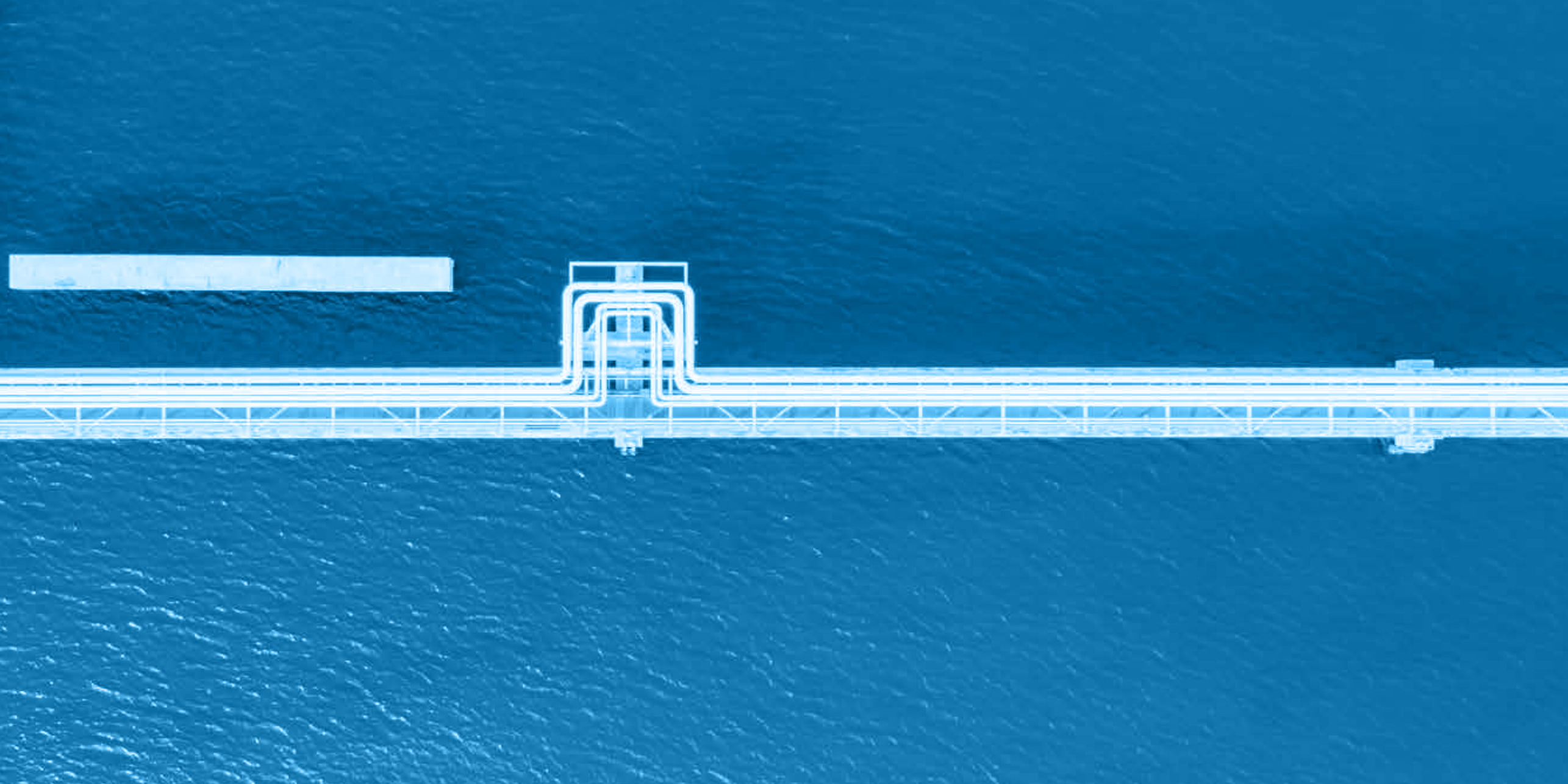
Pentru perioada 2021 – 2022, Apa Nova urmărește continuarea eforturilor investiționale prin alocarea a peste 180 milioane lei pentru atingerea obiectivelor strategice precum digitalizarea și eficientizarea activității, reabilitarea și extinderea rețelei de apă potabilă și de canalizare, reabilitarea marilor colectoare, extinderea programului de telecitire și implementarea de acțiuni privind protecția mediului.

ÎN LOC DE CONCLUZIE

De aproape 20 de ani, Apa Nova este responsabilă de apa pe care bucureștenii o consumă zilnic. Efort care se traduce prin investiții constante, servicii de calitate oferite în condiții de maximă siguranță de cei peste 1.800 profesioniști, oră de oră. De altfel, rezultatele obținute prin implementarea procesului amplu de transformare organizațională a pus Apa Nova pe harta elitelor în business devenind un exemplu de bună practică pentru toate companiile din lume.

Dar performanțele de azi impun o mentalitate orientată către progres și o disciplină titanică în asigurarea unor servicii tot mai bune, a unei comunicări comerciale care să răspundă realității actuale, o digitalizare profundă a companiei. Sunt provocări pe care compania și le-a asumat în demersul său de a deveni un reper de excelență în Europa Centrală și de Est, în domeniul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.





A large white graphic of a water drop is positioned on the right side of the image. The background is a deep blue with a subtle texture of water ripples. In the middle ground, a bridge with a metal railing spans across the frame. The overall composition is clean and modern, emphasizing water and infrastructure.

Apa ta, responsabilitatea noastră.

Apa Nova București - Strada Tunari, nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, et. 6-9, Sector 2, București, România
www.apanovabucuresti.ro