



APA NOVA

o companie  **VEOLIA**

Raport Contractual Anual

20 21

APA NOVA BUCUREȘTI

CUPRINS

CUVÂNT ÎNAINTE	p. 4
REZILIENȚĂ ȘI STABILITATE FINANCIARĂ	p. 7
PERFORMANȚĂ MULTIDIMENSIONALĂ	p. 8
Determinarea unei echipe vitale pentru București	p. 11
Satisfacția continuă a clienților	p. 12
Progresul digital	p. 13
RELAȚIA CU STAKEHOLDERII ÎN NOUA REALITATE	p. 15
ADAPTARE CĂTRE O TRANSFORMARE SUSTENABILĂ	p. 21
DORINȚA DE A FACE BINE	p. 22
AGILITATE ȘI FLEXIBILITATE	p. 26
ÎN LOC DE CONCLUZIE	p. 27

CUVÂNT ÎNAINTE

Pe parcursul anului 2021, marcat de numeroase provocări, compania a înregistrat realizări remarcabile. Mediul de afaceri s-a confruntat cu schimbări neașteptate, urmând traiectoria economică generată de criza sanitară extinsă, dar operațiunile noastre s-au adaptat odată cu acestea.

Echipa Apa Nova București și-a demonstrat din nou, fără excepție, **expertiza și competența**, ridicându-se la înălțimea standardelor cu care ne-am obișnuit partenerii, pentru a întâmpina și soluționa orice situație neprevăzută, având continuu în centrul acțiunilor sale orientarea către client.

Profund axați pe asumarea rolului de partener strategic, **am demarat implementarea noului program investițional** care garantează investiții de 230,9 milioane de euro în sistemul de apă și canalizare pentru o perioadă de 11 ani, până în anul 2037, valoarea alocărilor de fonduri realizate de compania noastră pentru toate **proiectele de investiții** anul trecut fiind de **200,4 milioane lei**. În plus, în cadrul programului de dezvoltare durabilă, ne-am concentrat pe **proiecte strategice de diminuare a amprentei de carbon asupra mediului și de eficientizare energetică**, investind fonduri în valoare de 0,8 milioane de euro.

De asemenea, ne-am asigurat că aplicăm în continuare cele mai bune practici și că **rămânem pe primul loc în topul operatorilor de apă și canalizare din România**, extinzându-ne, în același timp, activitățile, generând în felul acesta noi locuri de muncă, prin angajarea de noi profesioniști. Astfel, în cei doi ani de criză pandemică, am integrat încă **270 de noi colegi**, care s-au alăturat echipei noastre.

Apa Nova București rămâne o **companie solidă și flexibilă**, pentru a face față oricăror provocări, răspunzând în timp real condițiilor actuale ale pieței, evoluției tehnologiei și imperativelor legislației românești, pentru a asigura servicii publice sigure și de înaltă calitate. Obiectivele noastre pentru următorii ani vizează **oferirea de servicii esențiale sigure pentru locuitorii Capitalei**, având o abordare **sustenabilă**, tradusă local printr-un management responsabil și optimizat al resurselor naturale epuizabile, cum este apa.

Ne vom respecta în continuare angajamentul de a rămâne un partener profesionist atât pentru Primăria Municipiului București, cât și pentru bucureștenii cărora le livrăm servicii vitale, perspectivele pentru 2022 fiind optimiste. Odată cu finalizarea proiectului Stației de Epurare a Apelor Uzate Glina - Faza II, vom prelua în operare și incineratorul de nămol de la Glina - o stație complexă de incinerare cu tehnologie avansată, cu o capacitate de incinerare de 790 tone pe zi, în așa fel încât să poată trata cu succes cantitatea totală de nămol produsă de către Stația de Epurare a Apelor Uzate Glina la finalul extinderii acesteia. În această manieră, există rezerva necesară dezvoltării sustenabile a Bucureștiului.

Cu aceste perspective conturate, vă mulțumim pentru încrederea acordată și pentru reziliența de care ați dat dovadă în această perioadă, fiind convinși că vă vom răspunde cu același profesionalism care ne-a caracterizat permanent.

Mădălin Mihailescu

Director General Apa Nova București





REZILIENȚĂ ȘI STABILITATE FINANCIARĂ ÎN CONDIȚII DE MAXIMĂ SIGURANȚĂ

Anul 2021 a fost, de asemenea, un an marcat de situația dificilă creată de contextul pandemic, dar cu toate acestea ne-am respectat angajamentul luat în urmă cu 21 de ani de a oferi locuitorilor din București și din zonele limitrofe servicii esențiale la cele mai înalte standarde de calitate și siguranță, în acord cu cele 23 de Niveluri de Servicii stipulate în Contractul de Concesiune.

În 2021, Apa Nova București a continuat măsurile inițiate în anul 2020 ce au avut ca priorități permanente siguranța personalului, siguranța clienților și consumatorilor și asigurarea continuității serviciilor critice în colaborare permanentă cu autoritățile. Eforturile de gestionare a crizei epidemiologice, simultan cu desfășurarea operațională permanentă și menținerea indicatorilor financiari, s-au tradus până acum într-o investiție de peste **5 milioane de euro**.

Astfel, și în anul 2021 am oferit locuitorilor Bucureștiului și din zonele limitrofe servicii esențiale de înaltă calitate și siguranță, performanțele noastre fiind evaluate riguros, cu ajutorul celor 23 de Niveluri de Servicii stipulate în Contractul de Concesiune.

La nivel de rezultate financiare, Apa Nova și-a păstrat și în 2021 indicatorii de performanță care au consacrat-o drept liderul operatorilor de utilități în domeniul furnizării serviciilor de apă și canalizare din România, cu o **cifră de afaceri de peste 870.000.000 de lei** și un **profit de peste 108.000.000 de lei**, în creștere față de 2020, când a fost înregistrată o **cifră de afaceri de 829.000.000 de lei** și un **profit de peste 98.000.000 de lei**.

PERFORMANȚĂ MULTIDIMENSIONALĂ

Pe durata întregului an 2021, toți indicatorii de performanță au reconfirmat nivelul înalt de profesionalism al companiei Apa Nova București:



Reducerea cu 69% a consumului de apă brută, de la 599,5 mil. m³ la începutul concesiunii la 118,1 mil. m³ la nivelul anului 2021



Creșterea capacității de producție a apei potabile cu 22% de la începutul concesiunii până în anul 2021



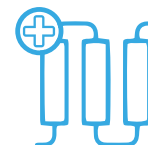
Înlocuirea branșamentelor vechi în proporție de 70,5%



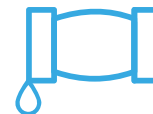
Reducerea cu 66% a avariilor cu pierdere de apă



Reducerea cu 84% a pierderilor de apă potabilă de la începutul concesiunii până în anul 2021



Creșterea randamentului sistemului cu 27,21% față de începutul perioadei de concesiune



Reducerea timpului mediu de intervenție la înfundări cu 60% de la începutul concesiunii până în anul 2021



Reducerea timpului mediu de intervenție la avariile de apă cu 92,3%, de la 102,7 ore la începutul concesiunii la 7,95 ore în 2021



Reducerea timpului mediu de intervenție la prăbușiri de canal cu 75,6% de la începutul concesiunii până în anul 2021



Reducerea consumului specific de energie electrică cu 57,5% de la începutul concesiunii până în anul 2021

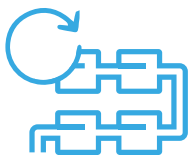
Totodată, în perioada de concesiune, între 2000 și 2021, Apa Nova București a realizat o serie de investiții importante în infrastructura publică:



Extinderea rețelei de apă cu 251 km



Extinderea rețelei de canal cu 249 km



Rețea de apă înlocuită cu 377 km



Rețea de canal înlocuită cu 79,9 km



51.115 km de brașamente înlocuite



8.753 de racorduri înlocuite



73.591 de contoare inteligente montate

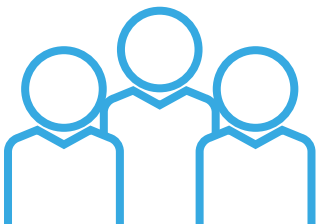


DETERMINAREA UNEI ECHIPE VITALE PENTRU BUCUREȘTI

Programul de investiții în curs de implementare este unul ambițios și care va genera un impact pozitiv asupra confortului și siguranței locuitorilor din București, prin reducerea semnificativă a fenomenelor de inundație în zone depresionare, diminuarea numărului de intervenții în carosabil, dar și prin îmbunătățirea condițiilor de trafic.

Programul de investiții presupune un angajament financiar în valoare de 367,9 milioane de euro și **reprezintă un pas esențial spre dezvoltarea durabilă a orașului** și spre o infrastructură sustenabilă. Angajamentul presupune realizarea unui program de investiții strategice în valoare de 230,9 milioane de euro pe durata următorilor 11 ani, dar și cheltuieli suplimentare în valoare de 137 milioane de euro direcționate către infrastructura de apă și canalizare, menținându-se, totodată, unul dintre cele mai mici tarife din România (locul 42 din 45 în topul tarifelor principalilor operatori din România).

În paralel, au fost continuate lucrările de reabilitare asupra stațiilor de hidrofor și a stațiilor de pompare din pasaje și au fost demarate proiectele de modernizare și extindere pentru fântâna Academia Militară și Ansamblul Fântâni Unirii. Totodată, programele de investiții Bucur și Lucrări Suplimentare sunt realizate în proporție de peste 95%.



SATISFAȚIA CONTINUĂ A CLIENȚILOR

Datorită eforturilor depuse și investițiilor realizate în cei 21 de ani, Apa Nova București a înregistrat performanțe operaționale remarcabile reflectate în:



calitatea foarte bună a serviciilor oferite clienților (**satisfacția clienților a crescut** de la 46%, la începutul concesiunii, la **91%** în anul 2021)



îmbunătățirea infrastructurii și reducerea impactului negativ al activităților desfășurate asupra mediului înconjurător



creșterea satisfacției stakeholderilor

PROGRESUL DIGITAL

Apa Nova continuă procesul de evoluție pe plan digital, adoptând și implementând tehnologii inovative la nivel operațional și ecologic.

În cursul anului 2021, Apa Nova a acordat atenție specială dezvoltării interacțiunii digitale cu clienții, în vederea îmbunătățirii comunicării cu aceștia. Astfel, în vederea alinierii proceselor Apa Nova București la tendințele actuale de digitalizare, precum și din motive de transparență, în luna noiembrie 2021, a fost implementat un proiect care permite configurarea preferințelor de comunicare digitale de către clienții noștri.

Preferințele de comunicare digitale pot fi setate atât de consultanții Departamentului Clienți, cât și de către clienți, prin intermediul contului online (website/app). Toate aceste preferințe au fost corelate și integrate inclusiv cu aplicația Salesforce Marketing Cloud, astfel încât comunicările să se realizeze în concordanță cu preferințele clienților.

Totodată, 2021 a fost anul eficienței operaționale și optimizării costurilor asociate flotei de vehicule și utilaje, concretizat prin:



digitalizarea documentelor necesare predării autovehiculelor și a cardurilor de carburant, pentru îmbunătățirea activității și reducerea consumului de hârtie



implementarea pentru **gestionarea și urmărirea cât mai bună a indicatorilor parcului auto** (costuri, timpuri de imobilizare în service, accidente etc.) unui dashboard pentru monitorizarea parametrilor esențiali



achiziționarea a 13 autoutilitare 100% electrice, iar pentru alimentarea lor au fost montate 21 de stații de încărcare rapidă

În prezent, **procesele individuale ale companiei sunt digitalizate într-o proporție de peste 80%**, însă provocarea rămâne cu privire la îmbinarea acestora pentru a avea un ecosistem digital integrat. Mai precis, la asigurarea unui transfer informațional în timp real, astfel încât aplicațiile utilizate de angajați să permită accesul la date corecte și complete pentru analize inter și intra procese.

Până la această oră, investițiile realizate de compania noastră în digitalizare depășesc suma de 15 milioane de euro, însă vom continua în perioada următoare să aprofundăm transformarea digitală la nivelul fiecărui palier operațional al companiei, proces pentru care vom alocă un buget aproximativ de 3 (trei) milioane de euro.

RELAȚIA CU STAKEHOLDERII ÎN NOUA REALITATE

Pentru Apa Nova, relația cu părțile interesate a reprezentat întotdeauna o prioritate prin prisma guvernării corporative, în vederea stabilirii unei relații bazate pe încredere cu managementul companiei, cu angajații companiei, autoritățile de reglementare și partenerii de business.

RELAȚIA CU ANGAJAȚII

Compania are mereu în vedere siguranța angajaților săi, iar în condițiile speciale impuse de pandemia COVID-19, în anul 2021, au fost implementate o serie de măsuri de protejare a personalului companiei, necesare asigurării continuității serviciilor esențiale de furnizare a apei potabile, servicii de canalizare și epurare a apelor uzate pentru populația Municipiului București și împrejurimile acestuia.

În același timp, am continuat să ne concentrăm pe **dezvoltarea echipei actuale**, dar și pe **atragera de personal calificat în interiorul organizației**. Astfel, în perioada pandemiei, nu numai că nu am făcut disponibilizări, dar am angajat masiv, integrând aproximativ 170 de colegi noi în 2021.

Motivarea și asigurarea evoluției profesionale a echipei actuale rămân obiective strategice pentru atingerea indicatorilor de performanță asumați. Astfel, o serie de programe îndreptate în această direcție au fost implementate: programe de mobilitate internă, cursuri specializate, program de dezvoltare individuale, evaluări psihometrice pentru manageri, actualizarea grilei și a politicilor salariale și de beneficii, astfel încât să ne raportăm la piață, îmbunătățirea platformei noastre de e-Learning (EduCamp) care conține **peste 600 de cursuri, împărțite pe 150 de programe educaționale, accesibile tuturor angajaților**.

Apa Nova București a fost implicată în **proiecte de susținere a educației**, cum ar fi:



„**Învățământ profesional în sistem dual**”, proiect care vizează educația și formarea elevilor de la Colegiul Tehnic Anghel Saligny, cu profil „Instalator apă-canal” și „Electrician în construcții”



Membră în Comitetul de Inițiativă Locală al Primăriei Municipiului București, pentru dezvoltarea învățământului profesional în sistem dual



Programe de practică și internship în parteneriat cu universități din București: Universitatea Politehnică București - Facultatea de Chimie Aplicată și Știința Materialelor, Facultatea de Științe Aplicate, Universitatea Tehnică de Construcții București - Facultatea de Hidrotehnică, Facultatea de Inginerie a Instalațiilor, Academia de Studii Economice - Facultatea de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de Valori, Facultatea de Administrație și Management Public



În calitate de **Partener Strategic pentru transformarea educației** din Clusterul București - Ilfov, alături de Asociația pentru Valori în Educație (AVE), Apa Nova București a investit 150.000 de euro pentru ca aproape 7.000 de copii din 15 școli să beneficieze de o educație modernă. Mai mult decât atât, Apa Nova București și-a asumat responsabilitatea majoră de a susține modernizarea sistemului educațional din România pentru a crea leadership și performanță, sprijinirea procesului educațional fiind, de altfel, una dintre direcțiile principale de Responsabilitate Socială Corporativă (CSR) ale organizației

RELAȚIA CU CLIEȚII

La sfârșitul anului 2021, Apa Nova București oferea servicii către **138.840 de clienți**. În funcție de ponderea în cifra de afaceri, clienții se clasifică în utilizatori casnici și gospodării particulare, asociații de proprietari, agenți economici și instituții publice și clienți industriali, iar ponderea cea mai mare este a utilizatorilor casnici și a gospodăriilor particulare.

În anul 2021, Apa Nova București a facturat un volum de cca. 137,74 milioane m³ de apă potabilă, 175,14 milioane m³ apă uzată și 23,17 milioane m³ apă industrială.

La Apa Nova, clientul se află în centrul tuturor acțiunilor companiei, iar în anul 2021 compania a **continuat procesul de îmbunătățire a relației cu clientul și a experienței acestuia în raport cu serviciile prestate de Apa Nova București**:

1. Implementarea link-ului de plată a facturii de prestații - emiteră aviz

Clienții care solicită emiteră unui aviz primesc factură pentru acest serviciu pe e-mail și pot opta pentru plata online a acesteia, având la dispoziție un link de plată.

2. Promovarea contului online (website și app) și a facturii electronice

Acest proiect a fost promovat prin intermediul Centrului Relații Clienți și a studenților aflați în programul de internship derulat de Apa Nova București. Din totalul clienților abordați direct, aproximativ 50% au ales să instaleze aplicația și să își creeze un cont online.

3. Măsurarea gradului de satisfacție al clienților față de serviciile oferite de Apa Nova București

În perioada 28.09.2021-10.11.2021, prin intermediul unui chestionar, au fost intervievați la Centrul de Relații Clienți un număr de 200 de clienți, aleși în mod voluntar. Sondajul a urmărit evaluarea perspectivei clienților asupra: calității serviciilor prestate de companie, variabilele care măsoară interacțiunea cu personalul Apa Nova București (disponibilitate, promptitudine, profesionalism, calitatea comunicării) și determinarea nivelului de apreciere cu privire la evoluția relației contractuale.



4. Implementarea proiectului Preferințe de comunicare digitale

În vederea alinierii proceselor Apa Nova București la tendințele actuale de digitalizare, precum și din motive de transparentță, în luna noiembrie 2021, a fost implementat un proiect care permite configurarea preferințelor de comunicare digitale de către clienții noștri.

5. Îmbunătățirea sistemului de raportare a activităților realizate prin call center și actualizarea schemei IVR

În semestrul al doilea al anului 2021, a avut loc o evaluare a activităților realizate prin call center cu un furnizor extern, în urma căreia au fost reținute câteva recomandări printre care, dezvoltarea unui sistem complet de raportare din aplicația CISCO și modernizarea schemei IVR. Proiectul va fi implementat integral în cursul anului 2022.

6. Îmbunătățirea modului de relaționare cu clienții prin aplicația Salesforce

În anul 2021, ca urmare a rulării aplicației Salesforce și a recomandărilor primite din partea clienților, au fost aduse îmbunătățiri ale textelor notificărilor de plată transmise prin SMS și e-mail, prin modul Marketing Cloud. Aplicația Salesforce, în cifre:



792.037 e-mail-uri transmise



98,59% rata de livrare a notificărilor prin intermediul e-mail-ului



2.923.271 SMS-uri transmise



84,23% rata de livrare a notificărilor prin intermediul SMS

RELAȚIA CU FURNIZORII ȘI SUPORTUL LOGISTIC

Contextul sanitar dificil a generat o situație atipică, excepțională și o experiență total diferită pe care o traversăm cu toții și, mai mult decât atât, a supus companiile unui adevărat test de adaptare. Măsurile de izolare și reducerea mobilității au generat numeroase obstacole în cadrul lanțurilor de aprovizionare și au amenințat continuitatea activității tuturor companiilor, pe o gamă largă de tipuri de entități, de la companii multinaționale și până la întreprinderi mici și mijlocii.

În acest context plin de provocări, optimizarea managementului stocurilor a avut ca rezultat evitarea rupturilor de stoc la piesele și materialele necesare desfășurării în bune condiții a activităților specifice realizate de către structurile operaționale. Astfel, **au fost create stocuri care să asigure o perioadă de funcționare de cel puțin 4 (patru) luni**, evitându-se blocajele datorate închiderii unor societăți la nivel național și internațional. În scopul combaterii efectului pandemic, au fost menținute stocuri cu destinație specială (dezinfectant de mâini și suprafețe, mănuși de unică folosință, combinezoane de protecție, măști faciale de protecție etc.), asigurându-se astfel protecția continuă a angajaților.

În pofida faptului că nivelurile de stoc au fost crescute pentru protecția companiei, **viteza de rotație a stocurilor a fost optimizată** prin impunerea unui indicator de calitate, cu ținta de 95 de zile, indicator îndeplinit - viteză de rotație 91 de zile. Stocul necesar intervențiilor în rețea și a lucrărilor curente a fost optimizat, în sensul reducerii valorice a acestuia prin introducerea conceptului de stoc în consignatie.



ADAPTARE CĂTRE O TRANSFORMARE SUSTENABILĂ

Dezvoltarea durabilă reprezintă un angajament ferm al companiei pentru integrarea echilibrată a factorilor economici, de mediu și sociali în operațiunile de zi cu zi, pentru a maximiza valoarea pe termen lung a tuturor părților interesate. Mai mult ca oricând, avem nevoie să identificăm o perspectivă originală, diferită și să ne asigurăm că ideile inovatoare și inteligența colectivă rămân elementele centrale ale activității și modului nostru de operare.

Apa Nova acționează după valori pe care le susține concret prin activități de protejare a mediului înconjurător în contextul dezvoltării durabile, al solidarității și respectului pentru om și natură, precum și a conservării patrimoniului național natural. Astfel, în scopul promovării unei abordări prietenoase cu mediul, Apa Nova a realizat studii ample de biodiversitate. În urma acestora, s-a definit un Plan de măsuri pentru protejarea și menținerea/conservarea speciilor și habitatelor identificate în amplasamentele inventariate.

Apa Nova are în vedere **reducerea continuă a exploatării și utilizării resurselor naturale epuizabile**, fapt ce reiese din 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. Astfel, cantitatea de **apă brută preluată și consumată din resurse naturale s-a diminuat semnificativ**, în anul 2021 fiind cu aprox. **68,6% mai scăzută decât cantitatea înregistrată în anul 2001**.

DORINȚA DE A FACE BINE

În anul 2021, Apa Nova București a acordat sponsorizări asociațiilor, fundațiilor, instituțiilor și altor organizații non-profit, în vederea susținerii misiunii și activității acestora. Sponsorizări pentru evenimente, festivaluri și proiecte culturale.

Cu scopul de a susține și promova mișcările culturale locale, Apa Nova București a sponsorizat și în anul 2021 o serie de evenimente importante organizate în București. Dintre acestea menționăm: **Premiile Gopo**, în cadrul cărora Apa Nova București a susținut cinematografia românească, printr-un parteneriat de tradiție, la cel mai important eveniment de tipul său din România, cunoscut și ca Oscarul Românesc - Gala Premiilor Gopo, ajunsă la cea de 15-a ediție. În cadrul festivității, Apa Nova București a oferit Premiul pentru Întreaga Activitate renumitului actor Costel Constantin, distins pentru cariera extinsă de 57 de ani în teatru și cinema, timp în care a jucat în zeci de filme și sute de spectacole, alături de alți actori de calibru.

La evenimentul din 29 iunie 2021, au participat **peste 500 de invitați, actori și cineaști, profesioniști ai industriei cinematografice** și oameni de presă, dar și vedete de televiziune.

IUBIM FILMELE CARE FAC VALURI

Apa Nova București a rămas și în anul 2021 alături de Festivalul „**Les films de Cannes à Bucharest**”. Aflat la a XII-a ediție, acesta a avut loc în perioada 22 – 31 octombrie și a adus publicului atât filme, în aer liber, pe marele ecran, cât și online, pe Orange TV Go.



Peste **2.000 de spectatori** s-au bucurat de **peste 80 de proiecții**. Spectatorii au putut viziona și participa on-line la o sesiune de întrebări și răspunsuri cu regizorul Sergei Loznitsa despre filmul documentar politic, dar și la o discuție deschisă cu Charles Tesson, Director Artistic „Semaine de la Critique”. Evenimentul a avut și o sesiune specială, „Managing Talents”, în cadrul căreia a fost proiectat filmul câștigător la Festivalul de Film de la Veneția, urmat de o discuție cu actrița Anamaria Vartolomei.

Prin intermediul acestei sponsorizări, Apa Nova București a demonstrat că este o companie care sprijină constant domeniile artistice și culturale.

IMAPP București, ediția 2021

Cel mai mare eveniment de new media art din România, aflat în top 3 concursuri de video mapping la nivel internațional, IMAPP Bucharest – Winners League, organizat de Primăria Municipiului București, prin CREART, a avut loc în data de 18 septembrie 2021. Cea de-a VII-a ediție a evenimentului a celebrat modul în care oamenii își reiau treptat viața, tema concursului fiind „The show must go on”. Acesta a prezentat domenii de impact în societatea contemporană (arta, muzica, sportul, educația și turismul) care au capacitatea de a se reinventa.



Peste **30.000 de spectatori** au putut viziona proiecțiile pregătite, printre acestea numărându-se și animația de prezentare a Apa Nova București. Aceasta a ilustrat, în mod creativ, traseul apei, de la captare până la colectare și epurare. Animația a prezentat acțiunile complexe la care apa este supusă pentru a putea fi consumată în siguranță, zi de zi.

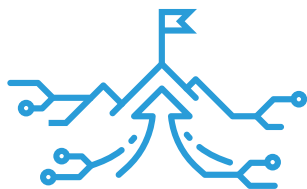
Prin această colaborare, Apa Nova București a dovedit susținerea sa în ceea ce privește inițiativele creative și moderne, întărind, totodată, poziția sa de expert în domeniu și partener de încredere pentru comunitate.

AGILITATE ȘI FLEXIBILITATE

Pentru a rămâne competitiv într-un context economic atât de complicat, **se impune o planificare precisă, combinată cu o flexibilitate strategică, ambele aliniate strâns cu obiectivele organizaționale.**

În consecință, susținem dezvoltarea de abilități și competențe care să ne permită să înțelegem și să integrăm tehnologiile emergente în activitate, cum ar fi inteligența artificială, analiza datelor și automatizarea proceselor robotizate. Din acest punct de vedere, **compania noastră și-a asigurat reziliența**, cu menținerea indicatorilor financiari de performanță, **bazându-se prioritar pe ecosistemul digital generat de procesele începute a fi implementate în urmă cu șapte ani.**

Prioritatea companiei Apa Nova rămâne continuarea și accelerarea implementării planului investițional demarat în anul 2021, bazat pe lucrări de extindere și modernizare a infrastructurii de apă potabilă și canalizare. În paralel, **rămân**, de asemenea, **obiective importante pentru organizația noastră integrarea strategiilor pentru transformarea ecologică și pentru sustenabilitate**, precum și implementarea de tehnologii inovatoare pentru o dezvoltare durabilă, toate acestea având ca scop îmbunătățirea vieții oamenilor pentru care prestăm servicii.



ÎN LOC DE CONCLUZIE

Apa Nova și-a demonstrat chiar și în contextul dificil al ultimilor doi ani, fără excepție, expertiza și competența, **reușind să își îndeplinească toate obligațiile contractuale asumate prin oferirea de servicii esențiale sigure la cele mai înalte standarde europene.**

Rămânând consecvenți scopului de fi utili societății în ansamblu și de a contribui la progresul uman, am integrat o abordare sustenabilă a performanței, tradusă printr-un management responsabil și orientat către optimizarea, tratarea și redarea către natură a resurselor naturale epuizabile, cum este apa.

Această abordare holistică a fost și este transpusă prin ample programe multianuale atent analizate și implementate către atingerea obiectivelor de sustenabilitate asumate. Cu investiții totale de peste 580 de milioane de euro însumate în rețeaua de apă potabilă și canalizare, Apa Nova a reușit, de la preluarea concesiunii și până acum, reducerea pierderilor de apă potabilă cu 84%, creșterea capacității de producție a apei potabile cu 22%, reducerea avariilor cu pierdere de apă cu 66%, îmbunătățirea timpului mediu de intervenție la avariile de apă cu nu mai puțin de 92%, crescând per total randamentul sistemului de la 50% la 77%.

Astfel, ne-am asigurat că aplicăm cele mai bune practici și că **rămânem pe primul loc în topul operatorilor de apă și canalizare din România.**



Apa ta, responsabilitatea noastră.

APA NOVA BUCUREȘTI

Strada Tunari, nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare,
etaj 6-9

Sector 2, București, România

apanovabucuresti.ro