

**2013**

**S.C. COMPANIA DE APA S.A.**

**RAPORT ANUAL**

**ASUPRA ACTIVITATII DE ADMINISTRARE**



## CUPRINS

<b>I. INTRODUCERE</b>	<b>3</b>
<b>II. PREZENTAREA S.C. COMPANIA DE APĂ ORADEA S.A.</b>	<b>3</b>
a. Populație deservită la finele anului 2013	4
b. Capacități de exploatare	4
c. Resurse Umane	5
<b>III. EXTINDEREA ARIEI DE OPERARE</b>	<b>6</b>
<b>IV. EXECUȚIA CONTRACTELOR DE MANDAT</b>	<b>7</b>
a. Consiliul de Administrație	7
b. Conducerea executivă	8
<b>V. PERFORMANȚA FINANCIARĂ ȘI RAPORTĂRILE CONTABILE SEMESTRIALE</b>	<b>10</b>
a. Capitalul social	10
b. Creanțe și datorii	10
c. Analiza contului de profit și pierdere	11
d. Ratele de rentabilitate	12
<b>VI. EXECUȚIA BUGETULUI DE VENITURI ȘI CHELTUIELI</b>	<b>13</b>
<b>VII. ACTIVITATEA DE PRODUCȚIE</b>	<b>13</b>
a. Captarea, tratarea, pomparea apei	13
b. Transportul și distribuția apei potabile - colectarea și epurarea apelor uzate, transportul și descărcarea apelor meteorice	14
<b>VIII. PRODUCȚIA FIZICĂ</b>	<b>15</b>
<b>IX. INVESTIȚII</b>	<b>16</b>
<b>X. PREZENTARE SUCCINTĂ A REALIZĂRILOR ANULUI 2013 PE ACTIVITĂȚI</b>	<b>20</b>
1. Abonați	20
2. Achiziții publice	21
3. Administrativ	21
4. Audit public inten	22
5. Comunicare , clienți	22
6. Consilieri	24
7. Contorizare	24
8. Contracte	25
9. Control financiar de gestiune	26
10. Facturare , citiri , consumuri	26
11. Financiar-contabil	26
12. GIS	27
13. Informatică	28
14. Juridic	29
15. Resurse umane	30
16. Securitate și sănătate în muncă , mediu , calitate	30
17. Tehnic , planificare , avizare	32
18. U.I.P. POS Mediu Fonduri de Coeziune	33
19. Transport	34
20. Captare , tratare apă	34
21. Rețele apă	35
22. Pierderi apă	37



## 2013 - Raport anual asupra activității de administrare

---

<b>23. Hidrofoare , monitorizare</b>	36
<b>24. Laborator metrologie</b>	38
<b>25. Canal</b>	39
<b>26. Epurare ape uzate</b>	39
<b>27. Departament utilități regionale – D.U.R.</b>	41
<b>28. Zmo</b>	41
<b>29. Sucursala Beiuș</b>	41
<b>30. Punct de lucru Tinca</b>	42
<b>XI. ANEXE</b>	<b>44</b>
Anexa 1 Analiza factorială a profitului pe anii 2012 – 2013	44
Anexa 2 Execuția B.V.C. pe anul 2013	45
Anexa 3 Analiza factorială a profitului pe anii 2011 , 2012 și 2013	46
Anexa 4 Prezentare economica a proiectului „Extinderea și modernizarea sistemului de apă și apă uzată în jud.Bihor” la data de 31.12.2013	47
Anexa 5 Evidența reclamațiilor înregistrate în anul 2013 comparativ cu anul 2012	50
Anexa 6 Concluzii și recomandări extrase din sondajul “ Evaluarea gradului de informare și conștientizare a publicului “ efectuat de firma de asistență tehnică BLOM	51

## RAPORT ASUPRA ACTIVITĂȚII DE ADMINISTRARE PENTRU ANUL 2013

### I. INTRODUCERE

Raportul anual este întocmit în conformitate cu prevederile art. 55(1) din OUG nr. 109 / 2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice . Raportul este structurat pe următoarele secțiuni :

- I. Introducere
- II. Prezentarea S.C. Compania de apă Oradea S.A.
- III. Extinderea ariei de operare
- IV. Execuția contractelor de mandat
- V. Performanța financiară și raportările contabile semestriale
- VI. Execuția Bugetului de venituri și cheltuieli
- VII. Activitatea de producție
- VIII. Producția fizică
- IX. Investiții
- X. Anexe :
  - Anexa 1 - Analiza factorială a profitului pe anul 2013 comparat cu anul 2012
  - Anexa 2 – Execuția BVC pe anul 2013
  - Anexa 3 – Cheltuieli la 1000 lei venituri - anul 2013 comparat cu anul 2012
  - Anexa 4 – Investiții –Prezentare economica a proiectului POS Mediu
  - Anexa 5 - Evidența reclamațiilor înregistrate în anul 2013 comparativ cu anul 2012
  - Anexa 6 - Concluzii extrase din sondajul “ Evaluarea gradului de informare și conștientizare a publicului “ efectuat de firma de asistență tehnică BLOM

### II. PREZENTAREA S.C. COMPANIA DE APĂ ORADEA S.A.



S.C. Compania de Apă Oradea SA, cu sediul în Oradea str. Duiliu Zamfirescu nr. 3, cu un capital social de 12.000.800 lei își desfășoară activitatea în baza Legii 31/1990 republicată privind societățile comerciale, a Legii 51/2006 privind serviciile comunitare de utilități publice, a Legii 241/2006 privind serviciul de alimentare cu apă și de canalizare și OUG 13/2008 privind

modificarea și completarea Legii nr. 51/2006 și a Legii 241/2006.

Începând cu data de 01.07.2009 Compania este operator regional, 8 comune din Zona Metropolitană devenind acționari.

Operatorul de servicii deține **licență de operare clasa 2** nr. 1391 din 24.02.2011 pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în aria bazinului hidrografic Crișul Repede (potrivit Ordinelor nr. 133/11.11.2003, nr. 458/30.12.2004, nr. 281/26.05.2006 și nr. 1391/24.02.2011 emise de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice).

S.C. Compania de Apă Oradea SA deține certificate SRAC și IQ NET pentru:

- sistemul de management al calității conform SR EN ISO 9001:2008
- sistemul de management de mediu conform SR EN ISO 14001:2005
- sistemul de management de sănătate și securitate ocupațională conform OHSAS 18001:2007.

Aceste certificate pentru Sistemul de Management Integrat reprezintă garanția pentru desfășurarea întregii activități conform cerințelor de calitate, de mediu, de sănătate și securitate ocupațională respectând standardele recunoscute în domeniu.



#### a. Populație deservită la finele anului 2013

În întreaga arie de operare - populație rezidentă de 233.607 locuitori - din care :

Alimentare cu apă: 212.500 locuitori (91% din populația rezidentă)

Canalizare: 180.500 locuitori (76% din populația rezidentă)

În mun. Oradea - populație rezidentă de 184.461 locuitori - din care :

Alimentare cu apă: 180.000 locuitori (97% din populația rezidentă)

Canalizare: 170.000 locuitori (92% din populația rezidentă)

#### b. Capacități de exploatare

Compania de Apă Oradea, cu o experiență de peste 110 ani în domeniul alimentării cu apă, exploatează în prezent următoarele capacități:

- Stații de captare - tratare – pompare apă potabilă : 7 stații, din care în Oradea – 5 stații cu o capacitate totală de 2.100 l/s captare-tratare-pompare apă potabilă;
- Rețele de transport și distribuție apă 895 km, din care :



## 2013 - Raport anual asupra activității de administrare

- 602 km - în mediul urban (559 km – Oradea)
- 289 km - în mediul rural
- Branșamente apă: 35.847 buc. , din care :
  - 26.327 buc - în mediul urban (23.925 buc – Oradea)
  - 9.520 buc - în mediul rural
- Stații de repompare apă potabilă: 105 stații, din care în Oradea 80 de stații de hidrofor pentru apă potabilă;
- Rețele canal menajer 522 km, din care:
  - 488 km în mediul urban (459 km – Oradea)
  - 34 km în mediul rural
- Rețele canal pluvial 341 km – Oradea
- Racorduri canal menajer: 25.460 buc.
  - 24.031 buc în mediul urban (21.823 buc – Oradea)
  - 1.429 buc în mediul rural
- Stații de pompare în sistemul de canalizare al mun. Oradea: 13 stații de pompare ape uzate și 6 stații de pompare ape pluviale
- Stații de epurare - 3, din care stația de epurare din Oradea cu o capacitate de epurare mecano-biologică a apelor uzate de 2.200 l/s.

### c. Resurse Umane

Evoluția numărului de personal al Companiei de la data de 01.04.2003, dată la care activitatea de termoficare a fost preluată de SC Electrocentrale și până la data de 31.12.2013 se prezintă astfel:

	01.04 2003	31.12 2003	31.12 2004	31.12 2005	31.12 2006	31.12 2007	31.12 2008	31.12 2009	31.12 2010	31.12 2011	31.12 2012	31.12 2013
Oradea	743	638	592	582	569	515	496	486	486	491	497	458
Beiuș									64	52	51	47
Tinca									17	15	16	14
ZMO									19	22	24	20
<b>Total</b>	<b>743</b>	<b>638</b>	<b>592</b>	<b>582</b>	<b>569</b>	<b>515</b>	<b>496</b>	<b>486</b>	<b>586</b>	<b>580</b>	<b>588</b>	<b>539</b>

\* Notă: inclusiv personal cu contract de mandat

Organigrama din 2012 prevedea un număr de 617 posturi. Organigrama aprobată la data de 01.02.2013 prevede un număr de 543 posturi, respectiv cu 74 posturi mai puțin. Acest număr a rezultat prin desființarea a 29 de posturi vacante și a 45 de posturi restructurate prin Programul de restructurare al Companiei aprobat în Consiliul de Administrație prin Hotărârea nr. 3/1634/18.01.2013.

Structură celor 45 de posturi desființate este:

- 17 posturi TESA = 37,78 %
- 2 posturi maistru = 4,44 %
- 11 posturi personal auxiliar = 24,44 %
- 15 posturi muncitori = 33,34 %

La aprobarea Organigramei din 01.02.2013 s-au avut în vedere următoarele:

- desființarea a 29 posturi vacante
- restructurarea a 45 de posturi
- desființarea a două posturi de conducere, prin comasarea compartimentelor financiar, contabilitate și buget în comp. Financiar-Contabil
- desființarea postului vacant de Director Comercial

### III. EXTINDEREA ARIEI DE OPERARE

Pentru a se îndeplini din punct de vedere instituțional condițiile impuse de accesarea Fondurilor de Coeziune, s-a procedat la extinderea Ariei de operare, care în prezent cuprinde următoarele localități:

- **Sânmartin** (Sânmartin, Băile Felix, Băile 1 Mai, Rontău, Haieu, Betfia, Cordău, Cihei)
- **Tinca** (Tinca, Gurbediu, Girișu Negru, Râpa)
- **Sântandrei** (Sântandrei, Palota)
- **Nojorid** (Nojorid, Leș, Livada)
- **Oșorhei** (Oșorhei, Fughiu, Alparea, Cheri, Felcheriu)
- **Girișu de Criș** (Girișu de Criș, Tărian)
- **Beiuș** (Beiuș, Delani)
- **Hidișel** (Hidișelu de Sus, Hidișelu de Jos, Mierlău, Sântelec)
- **Drăgești** (Drăgești, Tășad, Dicănești)
- **Ceica** (Ceica, Bucium)
- **Paleu**

Numărul de brânșamente în aria de operare este de 35.847 buc. și se prezintă pe localități după cum urmează :

Oradea	Sântandrei	Sânmartin	Nojorid	Oșorhei	Drăgești	Ceica	Hidișel	Beiuș	Tinca
23.925	397	2.426	1.466	1.503	487	124	664	2.517	2.338



#### IV. EXECUȚIA CONTRACTELOR DE MANDAT

##### a. Consiliul de Administrație

Consiliul de Administrație al SC Compania de Apă Oradea a fost numit prin HCL nr. 841/18.12.2012 în urma selecției membrilor Consiliului de Administrație în conformitate cu prevederile art. 29 din OUG 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice.

Numirile membrilor Consiliului de Administrație au fost confirmate prin Hotărârea nr. 2/27.12.2012 a Adunării Generale Ordinare a Acționarilor S.C. Compania de Apă Oradea S.A.

Prima ședință a noului Consiliu de Administrație a avut loc în data de 18.01.2013, ședință în care s-a ales președintele Consiliului de Administrație și a fost stabilită componența comitetelor de nominalizare și remunerație și a celui de audit.

Ședințele Consiliului de Administrație se desfășoară lunar, președintele Consiliului de Administrație convocând Consiliul de Administrație și stabilind Ordinea de zi.

În anul 2013 au avut loc 16 ședințe ale Consiliului de Administrație în care au fost dezbătute și aprobate următoarele:

- stabilirea formei contractelor de mandat și a criteriilor de performanță atât ale administratorilor cât și ale directorilor
- organizarea concursului pentru echipa managerială a Companiei, respectiv director general, economic și tehnic
- Programul de restructurare al Companiei
- stabilirea mandatului directorului general pentru negocierea CCM
- BVC pe anul 2013
- Planul de management al directoratului companiei
- Planul de administrare al Consiliului de administrație, aprobat de AGA
- Regulamentul de organizare și funcționare al S.C. Compania de apă Oradea S.A.
- Raportul administratorului și a situațiilor financiare la 31.12.2012
- Raportul Directoratului , Raportul asupra activității de administrare și Raportul de activitate al companiei pe semestrul I 2013
- Modificarea Listei de obiective de investiții pe 2013
- Contractul de împrumut BERD , a Contractului privind contul de rezervă al serviciului datoriei externe între CAO și BERD și a Contractului de asistență pentru Proiect între Municipiul Oradea , CAO și BERD
- Raportul Directoratului pe 9 luni
- Rectificarea BVC-ului pe anul 2013
- Politicile contabile pe 2014

În fiecare ședință lunară a Consiliului de Administrație este prezentată și analizată situația economico-financiară a companiei , principalele probleme cu caracter tehnic și deasemenea modificările de clauze contractuale la contractele de execuție lucrări și de service.



## b. Conducerea executivă

Conducerea executivă a Companiei este asigurată de : Ovidiu Gavra - director general , Julianna Pănoiu – director economic și Gheorghe Popa – director tehnic , numiți în funcție în baza art. 35 din OUG 109 / 2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice .

Exercitarea funcțiilor de mai sus se face în baza contractelor de mandat pentru o perioadă de 4 ani , respectiv 01.03.2013 – 01.03.2017 , în care , în schimbul unei indemnizații fixe lunare în limita generală maximă stabilită de A.G.A. , directoratul se obligă să îndeplinească **indicatorii și criteriile de performanță** stipulate în anexa la contractele de mandat și prezentate în tabelul de mai jos :

Indicatori de performanță	Nivel planificat pentru anul 2013	Nivel realizat la 31.12.2013
Capacitatea de implementare a investițiilor aprobate în CLO în termenele stabilite	100 %	65,33 %
Creșterea nivelului investițiilor realizate	+ 10 %	nu
Capacitatea de identificare și absorbție de resurse financiare altele decât acordarea de subvenții,sume de la bugetul local sau majorarea de tarife, de ex.: atragere capital privat,fonduri UE sau de stat, contractare credite fără garanție locală		realizat
Majorarea profitului din exploatare 2012 (- 8.897.873lei) cu 10 % (fără disponibilizări și majorări tarif )	-8.008.086	3.016.205
Gradul de încasare a creanțelor aferente anului 2013 - fără luna decembrie	87 %	92,88 %
- cu luna decembrie (scadentă la 15.01.2014)		86,30 %
Îmbunătățirea raportului cheltuieli de expl. / cifra de afaceri de 118% în 2012 , cu 10%	106 %	98 %
Creșterea gradului de satisfacție a clienților		realizat

Toți indicatorii de performanță impuși prin contractele de mandat au termen de analiză și apreciere **la finele exercițiului financiar 2013** .

Pentru primul și al doilea indicator , principalele cauze ale nerealizării acestora sunt prezentate în cap . IX Investiții .



## 2013 - Raport anual asupra activității de administrare

Indicatorul ” Capacitatea de identificare și absorbție de resurse financiare ” este realizat .  
S-au încheiat negocierile pe marginea Contractului de împrumut cu B.E.R.D. , care s-a semnat în luna septembrie 2013.

Valoarea raportului dintre cheltuielile de exploatare și cifra de afaceri a scăzut cu 17 % față de anul 2012 , respectiv cu 8 % față de nivelul planificat pentru 2013 ( îmbunătățit deja cu 10 % față de 2012 ).

Creșterea gradului de satisfacție a clienților se apreciază în funcție de numărul de reclamații înregistrate , care este în scădere , și prin efectuarea de sondaje de opinie în rândul beneficiarilor ( vezi **Anexa 5** și **Anexa 6** ).

Situația la 31 decembrie 2013 a indicatorilor specifici activității asumați prin Planul de management este următoarea :

Nr. crt.	Denumire indicator	UM	Realizat Oradea 2012	Realizat CAO 2012	Propus Oradea 2013	Realizat Oradea 2013	Propus CAO 2013	Realizat CAO 2013
1.	Populația deservită – alimentare cu apă potabilă	%	96,34%	89,92%	97	97,8	90	90,4
2.	Populația deservită – canalizare	%	91,79%	75,70%	92	92,4	76	76,8
3.	Pierderi	m3/Km/zi	43,16	29,83	42	38,2	28	27,5
4.	Pondere cantității de apă facturată pe baza de contoare	%	100%	99,9%	100	100	100	100
5.	Personalul destinat sectorului apă/1,000 de locuitori branșați la rețeaua de apă	Pers/1000 loc.	2	2	2	2	2	2
6.	Personalul destinat sectorului canal/1,000 de locuitori racordați la rețeaua de canal	Pers/1000 loc.	1	1	1	1	1	1
7.	Cost mediu de expl./ m3 (cost de expl. / m3 apă facturată)	Lei / m3 apă facturată	4,57	5,13	4,55	4,70	4,5	4,32
8.	Perioada de încasare (creanțe comerciale la sfârșitul anului/venituri totale din producția facturată *365 zile)	zile	75	78	71	72	72	75
9.	Rata de acoperire a costurilor globale de exploatare (ven. totale din prod. fact. / total chelt. de exploatare)	ori	0,85	0,85	1	1,12	1	1,10



## 2013 - Raport anual asupra activității de administrare

După cum se poate vedea în tabelul de mai sus , nivelul raportat al indicatorilor la finele anului 2013 , pe total C.A.O. , este mai bun decât nivelul planificat al respectivilor indicatori , cu excepția poz. 8 - "Perioada de încasare" , unde , nivelul realizat al acestui indicator depășește nivelul planificat ca urmare a intrării în insolvență a unor agenți economici importanți.

Rata de acoperire a costurilor globale de exploatare din veniturile totale este de 1,12 ori pentru Oradea , respectiv de 1,10 ori pentru CAO , depășind în ambele cazuri nivelul propus , ceea ce reprezintă un aspect pozitiv pentru activitatea Companiei .

**În concluzie , considerăm că directoratul și-a îndeplinit obligațiile ce îi reveneau conform contractului de mandat pe anul 2013 .**

**Apreciem ca pozitivă activitatea directoratului , ca echipă și a fiecărui membru în parte, fapt reliefat de aspectele prezentate în cele ce urmează.**

### V. PERFORMANȚA FINANCIARĂ ȘI RAPORTĂRILE CONTABILE SEMESTRIALE

Informațiile financiare prezentate mai jos sunt extrase din raportările contabile anuale întocmite de S.C. Compania de apă Oradea S.A. pentru data de 31 decembrie 2013 , în conformitate cu standardele de contabilitate românești aplicabile.

#### a. Capitalul social

Valoarea capitalului social subscris și vărsat este de 12.000.800 lei ,reprezentând un număr de 1.200.080 acțiuni cu o valoare nominală de 10 lei / acțiune , fără să sufere modificări față de 31.12.2012.

Capitalul social subscris și vărsat este deținut în proporție de 99,993336 % de către Consiliul Local Oradea , celelalte 8 unități administrativ-teritoriale deținând 0,000833 % fiecare .

#### b. Creanțe și datorii

Conform datelor înregistrate în evidența contabilă la data de **31 decembrie 2013** creanțele societății sunt următoarele :

Creanțe	2012	2013	2013/2012 (%)
Clienți	11.509.799	11.495.042	99,87
Furnizori debitori	-	-	-
Alte creanțe	24.847.923	12.968.124	52,19
<b>Total creanțe - lei -</b>	<b>36.357.722</b>	<b>24.463.166</b>	<b>67,28</b>

Creanțele s-au redus semnificativ față de nivelul înregistrat la 1 ianuarie 2013 de 36.357.722 lei , în urma încasării subvențiilor pentru Programul operațional sectorial de mediu cu finanțare din fonduri de coeziune ” Extinderea și modernizarea infrastructurii de apă și apă uzată în județul Bihor”.

- Datoriile pe termen scurt ( cu scadență de plată până la un an ) sunt:

Datorii pe termen scurt	2012	2013	2013/2012 (%)
Împrumuturi și datorii asimilate	8.176.097	8.259.479	101,02
Garanții	41.470	131.244	316,48
Furnizori	8.715.616	5.673.016	65,09
Impozit pe salarii	262.897	159.301	60,59
Datorii către salariați	321.026	400.980	124,91
Asigurări sociale	602.807	590.442	97,95
TVA de plată	-	577.014	-
Impozit pe profit	-	468.188	-
Alte datorii pe termen scurt	760.318	7.440.425	978,59
<b>Total datoriile pe termen scurt - lei</b>	<b>18.880.231</b>	<b>23.700.089</b>	<b>125,53</b>

- Datorii pe termen lung ( cu scadență de plată peste un an )

Datorii pe termen lung	2012	2013	2013/2012 (%)
Împrumuturi și datorii asimilate	40.922.618	33.322.065	81,43
Garanții	-	454.908	-
Alți creditori	557.769	29.732	5,33
<b>Total datorii pe termen lung - lei</b>	<b>41.480.387</b>	<b>33.806.705</b>	<b>81,50</b>

Compania de apă Oradea nu înregistrează datorii către Bugetul de stat sau Bugetul local , achitându-și toate obligațiile de plată privind serviciul datoriei externe în suma și la termenele stabilite în contractele de împrumut încheiate cu BERD .

### c. Analiza contului de profit și pierdere

Compania a realizat pe parcursul anului 2013 următoarea structură a veniturilor și cheltuielilor :

- lei -

Indicator	2012	2013	2013/2012 (%)
Venituri din exploatare	54.452.417	58.007.886	106,53
Cheltuieli din exploatare	63.350.290	51.193.340	80,81
<b>Rezultat din exploatare</b>	<b>-8.897.873</b>	<b>6.814.546</b>	<b>-</b>
Venituri financiare	3.864.220	3.429.013	88,74
Cheltuieli financiare	7.033.655	4.727.035	67,21
<b>Rezultat financiar</b>	<b>-3.169.435</b>	<b>-1.298.022</b>	<b>59,05</b>
Venituri totale	58.316.637	61.436.899	105,35
Cheltuieli totale	70.383.945	55.920.375	79,45
<b>Rezultatul brut</b>	<b>-12.067.308</b>	<b>5.516.524</b>	<b>-</b>
Impozitul pe profit	979.549	1.807.624	184,54
<b>Rezultat net</b>	<b>-13.046.857</b>	<b>3.708.900</b>	<b>-</b>

Analiza factorială a profitului pentru anul 2013 comparativ cu anul 2012 ne prezintă creșterea performanței economice a societății prin înregistrarea unui nivel al rezultatului brut superior celui înregistrat în 2012 , respectiv 5.516.524 lei profit în 2013 față de pierderea de 12.067.308 lei în 2012 ( vezi **Anexa 1** ).

Comparativ cu nivelul aceleași perioade a anilor 2011 și 2012 , cheltuieli totale la 1000 de lei venituri realizată în 2013 prezintă cel mai bun nivel , respectiv cu 7,5 % mai mic decât de 2011 și cu 23,6% mai mic decât în 2012 ( vezi **Anexa 3** ) .

În rezultatul financiar al perioadei analizate este reflectată prevederea art. 186 din OMFP nr. 3055/2009 , respectiv faptul că ” la finele fiecărei luni datoriile în valută se evaluează la cursul de schimb comunicat de BNR din ultima zi bancară a lunii în cauză , iar diferențele de curs rezultate se recunosc în contabilitate la venituri sau cheltuieli din diferențe de curs valutar , după caz” .

#### d. Ratele de rentabilitate

Acestea sunt în creștere fata de nivelul planificat ceea ce denotă modul judicios de gospodărire a resurselor disponibile.

Este de remarcat faptul că S.C. Compania de Apă Oradea S.A. nu înregistrează datorii către Bugetul de Stat sau Bugetul Local achitându-și toate obligațiile de plată privind serviciul datoriei externe în suma și la termenele stabilite în Contractele de împrumut încheiate cu Banca Europeană de Reconstrucție și Dezvoltare.

#### Indicatori de rentabilitate

Nr.crt	Denumire indicator	UM	Realizat 2012	Plan 2013	Realizat 2013
1	Rata de rentabilitate economica	%	-7,98	1,72	3,15
2	Rata de rentabilitate a exploatarii	%	-5,88	2,90	3,89
3	Rata de rentabilitate financiara	%	-88,10	17,39	31,79
4	Cheltuieli de expl. la 1.000 de lei venituri	lei	1163	912	883
5	Plati restante credite externe	lei	0	0	0

In concluzie , se poate spune că , prin depășirea nivelului previzionat pe 2013 al principalilor indicatori , se asigură desfășurarea activității în condiții de eficiență , se asigură sursele necesare pentru rambursarea creditelor contractate și obținerea de noi fonduri pentru continuarea reabilitării și modernizării infrastructurii în scopul asigurării unor servicii de calitate, care să satisfacă cerințele populației.

## VI. EXECUȚIA BUGETULUI DE VENITURI ȘI CHELTUIELI

Analizând gradul de îndeplinire al indicatorilor cuprinși în BVC – ul societății se constată o depășire a veniturilor din exploatare de 0,53 % față de nivelul planificat .Din cauza scăderii consumului , atât la populație , ca urmare a scăderii veniturilor , cât și la agenții economici , ca urmare a restrângerii activității acestora , veniturile din exploatare nu prezintă o creștere spectaculoasă. **Veniturile totale au crescut** față de nivelul planificat **cu 5.41 %** datorită depășirii veniturilor financiare planificate .

Cheltuielile de exploatare s-au redus cu 2,6 % față de nivelul planificat . **Cheltuielile totale au crescut cu 1,31 %** față de nivelul planificat fapt ce a asigurat **depășirea cu 82,84 %** a nivelului **profitului brut planificat** ( vezi **Anexa 2** ).

## VII. ACTIVITATEA DE PRODUCȚIE

### a. Captarea, tratarea, pomparea apei

În cadrul S.C. Compania de Apă Oradea S.A., captarea și tratarea apei brute și pomparea apei potabile la presiunea necesară în rețeaua de alimentare a mun. Oradea se realizează prin intermediul celor 5 uzine de apă amplasate pe cele două maluri ale râului Crișul Repede. Capacitatea de pompare instalată totală este de 2.100 l/s, fiind repartizată după cum urmează:

- uzina 1 – 600 l/s
- uzina 2 – 250 l/s
- uzina 3 – 150 l/s
- uzina 4 – 500 l/s
- uzina 5 – 600 l/s

Pentru obținerea apei potabile, tehnologia și instalațiile existente permit utilizarea apei subterane captată prin drenuri sau a apei de suprafață captată din Crișul Repede și filtrată ulterior.

Apa brută este captată în cea mai mare parte din stratul freatic subteran, prin intermediul drenurilor de colectare. Pentru îmbogățirea stratului freatic, în vederea asigurării unui debit mai mare al drenurilor, pe ambele maluri ale Crișului Repede sunt amplasate bazine de îmbogățire – 8 bazine pe malul stâng și 15 bazine. pe malul drept.

Tehnologia existentă permite și utilizarea apei de suprafață, captată din râul Crișul Repede și tratată apoi corespunzător prin deznisipare, decantare, filtrare și clorinare.

În anul 2013 cantitatea de apă pompată (Oradea) a fost de 19.101.040 mc, repartizată pe surse după cum urmează :

- |                      |         |
|----------------------|---------|
| - sursă subterană    | 83,23 % |
| - sursă de suprafață | 16,77 % |

Întregul sistem de captare, aducțiuni apă, bazine de îmbogățire, câmpuri de infiltrare, uzine de apă se situează într-o zonă de protecție cu regim sever având o suprafață de cca. 280 ha.

Stațiile de pompare sunt echipate cu electropompe KSB. Întregul proces de pompare este automatizat și monitorizat la dispeceratul uzinelor, situat la Uzina 2.

**b. Transportul și distribuția apei potabile - colectarea și epurarea apelor uzate, transportul și descărcarea apelor meteorice**

Sistemul de transport și distribuție a apei este format din rețele, brașamente și stații de hidrofor. La nivelul municipiului Oradea și a ariei de operare, structura rețelelor de apă în funcție de vechimea lor și în funcție de materialele din care sunt executate este următoarea:

**Oradea:** 559 km. rețele, 23.925 brașamente, 80 stații de hidrofor

Nr.crt	ORADEA	Dn mm	Lungime ml	Material					Vechime rețele (ani)			
				OL	Fonta	PE	Azbo-ciment	Alte mat.	0-5 %	5-15 %	15-30 %	Peste 30 %
1	Bransamente	20 - 100	97.628	-	363	56.618	-	40.647	16	19	25	40
2	Retele distributie	20 - 100	345.858	2.949	43.673	249.552	49.684	-	13	17	27	43
3	Retele distributie	100 - 300	147.125	2.901	27.918	74.584	24.239	17.483	35	48	7	10
4	Retele distributie	Peste 300	61.204	625	10.242	6.426	6.075	37.836	24	43	5	28
<b>Total</b>			<b>651.815</b>	<b>6.475</b>	<b>82.196</b>	<b>387.180</b>	<b>79.998</b>	<b>95.966</b>				

**Aria de operare:** 891 km. rețele, 35.847 brașamente, 105 stații de hidrofor

Nr.crt	CAO	Dn mm	Lungime ml	Material					Vechime rețele (ani)			
				OL	Fonta	PE	Azbo-ciment	Alte mat.	0-5 %	5-15 %	15-30 %	Peste 30 %
1	Bransamente	20 - 100	179.162	25.024	363	113.128	-	40.647	20	22	27	31
2	Retele distributie	20 - 100	534.976	21.319	43.873	407.415	57.274	5.095	18	30	20	32
3	Retele distributie	100 - 300	240.631	7.751	29.878	145.390	39.579	18.033	34	45	6	15
4	Retele distributie	Peste 300	61.204	625	10.242	6.426	6.075	37.836	24	43	5	28
<b>Total</b>			<b>1.015.973</b>	<b>54.719</b>	<b>84.356</b>	<b>672.359</b>	<b>102.928</b>	<b>101.611</b>				

Preluarea și transportul **apelor uzate menajere**, precum și a celor **pluviale** se asigură printr-o **rețea de canalizare** organizată în sistem mixt (divizor și unitar).



- rețele canal menajer 522 km., din care 459 km în Oradea
- rețele canal pluvial 341 km. – Oradea

Apele reziduale sunt preluate prin intermediul a 13 stații și pompate spre stația de epurare a municipiului Oradea.

Apele meteorice colectate de pe raza municipiului Oradea sunt pompate prin intermediul a 6 stații de pompare și descărcate în râul Crișul Repede.

### Stația de epurare

Stația de epurare este amplasată pe malul drept al râului Crișul Repede, la sud de drumul național E 60 și este delimitată de viitorul Parc Industrial, canal de evacuare CET I, râul Crișul Repede și halda de șlam a întreprinderii chimice Sinteza. Stația este racordată la cele două colectoare principale: ovoid 70/105 cm și clopot de 165/260 cm ce colectează apele uzate menajere și industriale din municipiul Oradea și comunele învecinate.

Stația de epurare are rolul de a prelua și epura apa uzată menajeră și industrială din municipiul Oradea și unele zone limitrofe. Stația de Epurare este de tip mecano-biologic și terțiar iar efluentul stației este deversat în râul Crișul Repede. Stația de Epurare a fost dimensionată pentru o capacitate de 2200 l/s (7920 mc/h). În urma lucrărilor de modernizare efectuate în stație, prin programul ISPA, treapta mecanică poate prelua un debit  $Q = 4000$  l/s (14400 mc/h), treapta biologică având în continuare capacitatea de 2200 l/s (7920 mc/h).

Stația de epurare cuprinde următoarele obiective tehnologice:

- bazin compensare debite
- stația de recepție ape uzate din vidanjare
- treapta mecanică: camera de intrare, grătare rare, grătare dese, deznisipator, separator de grăsimi, decantoare primare, stații pompare nămol primar, îngroșătoare de nămol și stație pompare apă epurată mecanic
- treapta biologică: bazine de aerare, decantoare secundare, stații de pompare nămol activ, îngroșătoare de nămol
- treapta terțiară: reducerea fosforului și azotului
- fermentatoare de nămol, gazometre
- stație de îngroșare și deshidratare mecanică a nămolului fermentat
- grupuri de cogenerare pentru producerea energiei electrice și termice
- iazuri biologice

## VIII. PRODUCȚIA FIZICĂ

Producția fizică facturată în anul 2013 este redată în tabelul de mai jos:





2013 - Raport anual asupra activității de administrare

NR. CRT.	SERVICIU / BENEFICIARI	UM	TOTAL FACTURAT 2012		TOTAL FACTURAT 2013	
			CAO	ORADEA	CAO	ORADEA
0	1	2	3	4	5	6
<b>I</b>	<b>APĂ</b>					
1	Agenți economici	mc	2.152.746	1.628.665	2.073.159	1.615.320
2	Instituții	mc	1.456.536	1.022.795	1.204.939	955.304
3	Casnici	mc	8.751.513	7.603.624	8.563.031	7.429.892
	<b>TOTAL</b>	<b>mc</b>	<b>12.360.795</b>	<b>10.255.084</b>	<b>11.841.129</b>	<b>10.000.516</b>
<b>II</b>	<b>CANAL+POLUAT.+VID.</b>					
1	Agenți economici	mc	3.408.870	2.888.495	3.404.150	2.734.855
2	Instituții	mc	1.088.578	968.892	1.041.326	933.360
3	Casnici	mc	7.854.426	7.236.191	7.784.333	7.197.581
	<b>TOTAL</b>	<b>mc</b>	<b>12.351.874</b>	<b>11.093.578</b>	<b>12.229.809</b>	<b>10.865.796</b>
<b>III</b>	<b>METEO+GEO</b>					
1	Agenți economici	mc	2.066.952	1.077.222	2.286.288	1.414.221
2	Instituții	mc	1.619.584	909.919	1.767.798	1.150.526
3	Casnici	mc	1.418.658	1.187.507	2.015.279	1.770.931
	<b>TOTAL</b>	<b>mc</b>	<b>5.105.194</b>	<b>3.174.648</b>	<b>6.069.365</b>	<b>4.335.678</b>

## IX. INVESTIȚII

În anul 2013, la nivelul întregii arii de operare s-au realizat investiții în valoare de **40.617.mii lei** defalcate pe surse de investiții după cum urmează:

mii lei

SURSA DE FINANȚARE	Plan 2012	Realizări 2012	%	Plan 2013	Realizări 2013	%
Surse Proprii	15.660	12.652	80,8	23.760	10.846	45,6
Buget Local	5.074	4.340	85,5	5.616	1.957	34,8
Alte surse constituite potrivit legii - Fonduri de Coeziune	34.944	12.040	34,5	27.444	18.116	66,0
Buget de stat (Coeziune + Extinderi)	57.899	3.539	6,1	5.354	9.698	181,1
<b>TOTAL</b>	<b>113.577</b>	<b>32.571</b>	<b>28,7</b>	<b>62.174</b>	<b>40.617</b>	<b>65,3</b>

Abaterile de la programul investițional au ca principale cauze următoarele :

- contractanții nu și-au respectat graficele fizice și valorice în sensul că nu și-au facturat lucrările fizice efectuate
- nu s-au pus la dispoziție de către finanțatorul inițial - Ministerul Mediului - sumele alocate la începutul anului ( după trecerea finanțării la Ministerul Dezvoltării suma alocată a fost redusă de la 5 milioane lei inițial, la doar 0,4 milioane lei la data de 21.06.2013)



#### Programe de investiții cu finanțare externă aflate în desfășurare

- **Programul : „Modernizarea infrastructurii de apă și apă uzată in bazinul Criș, în județul Vaslui și în municipiul Ploiești”**

#### **Subprogramul : „Extinderea alimentării cu apă și canal pe străzi în Municipiul Oradea, Județul Bihor”**

În scopul aprobării și finanțării extinderii sistemului de alimentare cu apă și a sistemului de canalizare în Municipiul Oradea, în baza H.G nr. 40/2006 s-a încheiat între Ministerul Mediului și Gospodăririi Apelor și Municipiul Oradea Convenția nr. 5545/26.10.2006 extinsă prin Actul adițional nr. 1/22.10.2010.

Ponderea asistenței acordate de Ministerul Mediului și Gospodăririi Apelor a fost de 75% din cheltuielile eligibile, iar diferența de 25% (12.000.000 Euro) a fost asigurată printr-un credit bancar acordat de BERD.

Acordul de Împrumut nr. 37856 din 06 iulie 2007 a fost semnat de către Bancă (BERD), Împrumutat (SC Compania de Apă Oradea SA) și Primăria Municipiului Oradea în calitate sa de parte contractantă a Acordului de Promovare a Proiectului

Prin H.C.L nr. 277 din 14.04.2011 a fost aprobată actualizarea studiului de fezabilitate pentru următorii indicatori tehnico-economici: valoarea investiției 46.531.000 Euro, extindere rețele apă 125,537 Km, extindere rețele canal menajer 123,715 Km, extindere rețele canal pluvial 60,772 Km, stații de pompare – 11 buc., execuție 5.500 brașamente și 7.800 racorduri noi.

Prin OUG nr. 28/2013 pentru aprobarea Programului național de dezvoltare locală:

- a fost abrogat art. 2, alin. 1, lit. c, din OG 40/2006 pentru aprobarea și finanțarea programelor multianuale prioritare de mediu și gospodărire a apelor;



## 2013 - Raport anual asupra activității de administrare

- s-au unificat toate programele naționale care vizează dezvoltarea infrastructurii locale într-un singur Program, coordonat de Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice.
- finanțarea Programului se asigură din transferuri de la bugetul de stat, în limita fondurilor aprobate anual cu această destinație în bugetul MDRAP.
- Astfel, între MDRAP și UAT Oradea s-a încheiat Contractul de Finanțare nr. 139641/21.06.2013 prin care s-au alocat 400.000 lei pentru anul 2013.

La data prezentului raport:

- Cota de finanțare 25% (12.000.000 Euro) asigurată printr-un credit bancar acordat de BERD Companiei de Apă Oradea, în baza acordului de împrumut nr. 37856 din 06 iulie 2007 a fost realizată și achitată constructorului
- Cofinanțarea de 75 % asigurată prin Buget de Stat pentru cheltuieli eligibile în valoare de 119.744.000 lei a fost finanțată și realizată în procent de 58 %:
  - o În perioada 2006-2013 s-au depus deconturi către Ministerul Mediului și Schimbărilor Climatice în sumă de 67.602.247 lei, care au fost aprobate și implicit achitate constructorilor.
  - o La 31 decembrie 2013 avem lucrări executate și nedecontate în valoare de 2.824.082 lei
  - o Lucrările contractate sunt în valoare de 5.245.527 lei, urmează să fie executate și decontate în funcție de alocările bugetare ale MDRAP.
  - o Menționăm că față de bugetul de 119.744.000 lei alocat în anul 2006 pe cheltuieli eligibile, la data prezentei nu au fost încheiate contracte pentru suma de 30.230.756 lei din lipsa de finanțare; pentru aceste străzi nu a fost demarata nici procedura de atribuire.

Stadiul de realizare a subprogramului "Extinderea alimentării cu apă și canal pe străzi, în municipiul Oradea" la 31.12.2013 este prezentat în tabelul de mai jos .

PROGRAM EXTINDERI	lungimi utilități extindere (m)		
	rețea apă	canal menajer	canal pluvial
Lucrări contractate, din care :	119.483	105.150	34.767
Finanțare M.M.	82.476	71.222	24.898
Finanțare BERD	37.007	33.928	9.869
Lucrări contractate și executate, din care :	114.749	97.616	28.165
Finanțare M.M.	77.351	62.379	18.051
Finanțare BERD	37.398	35.237	10.114

► **Programul Operațional Sectorial de Mediu cu finanțare din Fonduri de Coeziune „Extinderea și modernizarea infrastructurii de apă și apă uzată în județul Bihor”**

În data de 23 decembrie 2010, Autoritatea de Management pentru POS Mediu ( AM POS Mediu) a transmis oficial Comisiei Europene proiectul „Extinderea și reabilitarea sistemului de apă și apă uzată în județul Bihor”, Comisia Europeană a transmis Decizia de aprobare finală în data de 05.04.2011.

În baza acestui document s-a încheiat Contractul de finanțare nr. 121230/18.04.2011 între Ministerul Mediului și Pădurilor și SC Compania de Apă Oradea SA.

Proiectul se va derula conform contractului de finanțare în perioada 2011- 2014 (Etapa I a Programului).Programul de investiții care se va realiza din Fondurile de Coeziune ale Uniunii Europene este în valoare de 83,27 mil. € fara TVA.

Sursele de finanțare a acestui program sunt:

- Subvenția Uniunii Europene - Fonduri de Coeziune - 63,54 mil. €
  - Bugetul de stat – 9,72 mil. €
  - SC Compania de Apă Oradea SA – 8,52 mil. €
  - Bugetele locale reprezentând contribuția Județului Bihor și a localităților Oradea, Nojorid, Biharia, Sântandrei, Girișul de Criș, Oșorhei, Tinca și Beiuș – 1,49 mil. €
- mil. euro -

Indicator	Valoare totală	din care :			
		Fond coeziune 76,30%	Buget de stat 11,67 %	Buget local 1,8 %	Împrumut CAO 10,23%
TOTAL, din care:	83.27	63.54	9.72	1.49	8.52
Oradea	35.31	26.94	4.12	0.64	3.61

Subliniem contribuția Companiei de Apă la finanțarea acestui proiect și totodată menționăm că răspunderea pentru implementarea proiectului revine în întregime SC Compania de Apă Oradea SA, în cooperare cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară APAREGIO.

Până la această dată au fost încheiate toate contractele de servicii și de lucrări, mai puțin Contractul de lucrări CL7 ca urmare a retragerii localității Biharia.

În consecință s-au făcut toate demersurile ca suma alocată pentru Biharia să se redistribuie localităților Paleu, Săldăbagiu de Munte și Oradea. Programul se derulează în baza contractelor încheiate, iar stadiul implementării acestora este prezentat în Anexa nr. 4 .

Stadiul de realizare a indicatorilor fizici la sfârșitul anului 2013 este prezentat în tabelul de mai jos.

### Indicatori fizici proiect

Indicatori de realizat - Apa potabilă	u.m.	Plan	Realizat
Surse de apa noi și extinse	nr.	2	0
Extindere conducte de aducțiune	km.	40	1,4
Rețea de distribuție extinsă (fara bransamente)	km.	139	82
Rețea de distribuție reabilitată (fara bransamente)			57
Stații de pompare noi	nr.	9	0
Rezervoare noi	nr.	3	0
Stații de clorinare noi	nr.	4	0
Sisteme SCADA	nr	1	0

Indicatori de realizat - Apă uzată	u.m.	Plan	Realizat
Rețele de canalizare noi	km	126	50,2
Rețele de canalizare reabilitate	km	34	1,1
Conducte noi de refulare	km	32	3,5
Stații de pompare apă uzată noi	nr	24	0
Stații de epurare noi și modernizate ( 12 000 pe, 6 000 pe, 250.000 pe,)	nr	3	0
Sisteme SCADA	nr	2	0

## X. PREZENTARE SUCCINTĂ A REALIZĂRILOR ANULUI 2013 PE ACTIVITĂȚI

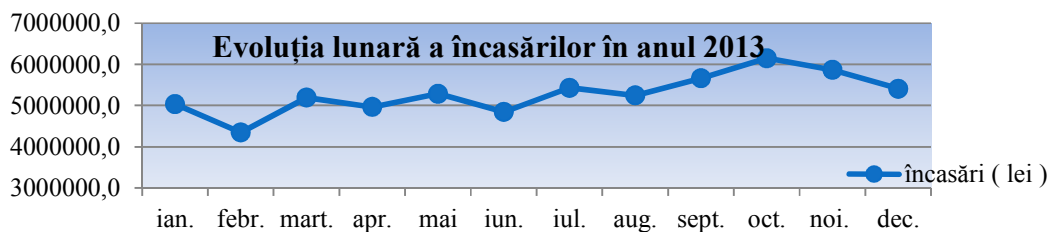
### 1. Abonați

#### Realizări 2013 :

- ✓ gradul de încasare total C.A.O. la data de 31.12.2013 fără luna decembrie 2013 (scadentă la 15.01.2014) este de 92,88 %
- ✓ durata de recuperare a creanțelor exclusiv la prestațiile de apă – canal pentru anul 2013 a fost de 50 de zile.



- ✓ Pentru neplata la scadență a facturilor de apă – canal au fost trimise 10.609 somații;
- ✓ Pentru sistarea prestațiilor au fost propuși un număr de 4.286 de beneficiari
- ✓ În urma notificărilor, s-au întocmit 202 angajamente de plată și 188 dosare juridice (dificultăți deosebite în vederea recuperării debitelor restante se înregistrează în cazul agenților economici față de care s-a deschis procedura de insolvență - la data prezentei există 199 de agenți economici în insolvență sau procedură de faliment)
- ✓ Evoluția încasărilor ( în lei ) la facturile de apă – canal pe perioada 01.01.÷ 31.12.2013



## 2. Achiziții publice



### Realizări 2013 :

- ✓ în anul 2013 s-au finalizat un număr de 619 achiziții, în valoare de 66.777.601,29 lei (fără TVA), din care :
- ✓ în urma derulării a 73 de proceduri de achiziție publică s-au obținut economii în valoare de 50.433.442,85 lei (fără TVA) respectiv 44% din valoarea totală



## 3. Administrativ



### Realizări 2013 :

- ✓ au fost întocmite caietele de sarcini în vederea achiziționării de servicii ( pază , curățenie, deratizare-dezinsecție , întreținere aparate aer condiționat , aranjat , legat și copertat dosare , furnizare lapte antidot )
- ✓ s-a urmărit derularea acestor contracte conform clauzelor stipulate în contracte
- ✓ s-a asigurat serviciul de telefonie
- ✓ s-a asigurat desfășurarea în condiții optime a activității de registratura și curierat
- ✓ s-a preluat și asigurat arhivarea documentelor și s-au eliberat documente la solicitarea compartimentelor interesate

#### 4. Audit public intern



##### Realizări 2013 :

###### API :

- ✓ constituirea veniturilor companiei în 2012
- ✓ analiza activității sucursalei Beiuș
- ✓ utilizarea surselor de finanțare proprii, de la bugetul local și bugetul de stat
- ✓ analiza costurilor cu materiale și combustibil la sectoare, Z.M.O. și punctul de lucru Tinca

###### SMI :

- ✓ menținerea SMI (implementare și control cerințe, recertificare) în conformitate cu standardele:
  - SR EN ISO 9001- Standard de Calitate
  - SR EN ISO 14001- Standard de Mediu
  - OHSAS 18001-Standard de Securitatea și Sănătatea Muncii

###### SCIM :

- ✓ cerințele SCIM s-au regăsit în mare măsură în sistemul integrat deja implementat la nivelul CAO, astfel de la prima evaluare a rezultat un procentaj de implementare de 60% a standardelor de control intern managerial.
- ✓ buna practică adoptată la nivelul Comp. API privind sistemul de management (SMI și SCIM) a fost confirmată de auditul de supraveghere (încheiat fără neconformități) și de verificările autorităților competente (PMO, Curtea de Conturi, ANAF) în cursul anului 2013.

#### 5. Comunicare , clienți

##### Realizări 2013 :

- ✓ numărul total al petițiilor primite în format de hârtie și înregistrate a fost 739, acestea fiind rezolvate în totalitate;
- ✓ numărul total de solicitări privind accesul la informațiile de interes public în conformitate cu prevederile Legii nr.544/2001 a fost de 12 solicitări
- ✓ prin purtătorul de cuvânt s-au acordat un număr de 50 de declarații în mass-media locală, din care 3 au fost televizate;
- ✓ numărul estimativ de persoane ce au vizitat compartimentul pentru a solicita informații / documentări, a fost de aproximativ de 5.000 (media zilnică a fost de 20 persoane);
- ✓ s-au acordat peste 5.000 de clarificări telefonice (media zilnică a fost de 22 telefoane) privitoare la întreg domeniul de activitate al unității noastre;
- ✓ s-au întocmit 243 de documente în vederea facturării serviciilor de vidanjare și desfundare canal pentru persoanele fizice și juridice care nu au încheiat contract cu unitatea noastră;



- ✓ participarea și implicarea în rezolvarea problemelor ridicate în cele 130 de audiențe acordate de către directorii companiei, întocmirea a 41 de informări scrise pentru cabinetul primarului și pentru cabinetele viceprimarilor, în vederea susținerii audiențelor;
- ✓ editarea și publicarea unui număr de 136 anunțuri de presă privitoare la întreruperea serviciului de alimentare cu apă, la citirea contoarelor de branșament în vederea facturării consumurilor de apă;
- ✓ prin dispeceratul central s-au preluat un număr de peste 14.000 de apeluri telefonice (media zilnică a fost de 40 telefoane) privind sesizările și reclamațiile cetățenilor ;
- ✓ din totalul acestor reclamații/sesizări, un număr de peste 7.000 au fost înregistrate ca intervenții pe rețele, acestea fiind urmărite până la soluționare;
- ✓ s-a asigurat funcționarea instalațiilor din cadrul societății prin monitorizarea permanentă a parametrilor controlați, luând toate măsurile necesare pentru reintrarea acestora în limite normale ori de câte ori a fost nevoie.

## 6. Consilieri

### Realizări 2013

- ▶ **Contract împrumut B.E.R.D.**
- ✓ S-au întocmit și transmis către BERD Londra în limba engleză următoarele rapoarte menționate în Acordul de Împrumut:
  - **Rapoartele financiare semestriale** elaborate în forma acceptată de către BERD, care includ:
    - calculul indicatorilor financiari și analiza îndeplinirii acestora la parametrii impuși de BERD
    - Raportul de Progres al Programului cu finanțare din Fonduri de Coeziune - oferind informații actualizate în legătură cu Proiectul, inclusiv informații detaliate cu privire la implementarea Proiectului, incluzând detalii pentru fiecare contract atribuit cu o valoare contractuală care depășește 50.000 eur
  - **Raportul Anual privind Protecția Mediului Înconjurător și Securitatea Socială**, care include:
    - informații privind respectarea de către Operator a Cerințelor de Performanță Desemnate) și implementarea Planului de Acțiune Social și de Mediu;
    - informații despre modul în care Operatorul a monitorizat respectarea Cerințelor de Performanță Desemnate și a Planului de Acțiune Social și de Mediu de către oricare antreprenor contractat pentru Proiect
    - informații privind problemele de sănătate la locul de muncă și gestionarea siguranței, de sănătate și securitate la locul de muncă cu privire la Proiect, activitatea și operațiunile Operatorului
    - un sumar al tuturor modificărilor la Legile privind Mediul Înconjurător și Securitatea Socială, care pot avea un impact semnificativ asupra Proiectului, asupra activității și operațiunilor Operatorului
    - informații privind Aspectele privind Protecția Mediului și Securitatea Socială



furnizate de Operator Acționarilor săi sau publicului general (Planul de angajare al Părților Interesate)

**- Raportul de activitate anual al Operatorului** (rezumat în limba engleză).

- ✓ Pentru îndeplinirea cerințelor impuse Primei Trageri de fonduri, a coordonat următoarele acțiuni:
  - cererea de ofertă, selectarea și contractarea serviciilor Agentului de Proces
  - încheierea de polițe de asigurare
  - transmiterea de documente cerute de firma de avocatură angajată de către BERD
- ✓ Asigură implementarea Programului de Benchmarking impus de BERD, participând în acest sens la colectarea și transmiterea de date, interpretarea rapoartelor emise de consultantul B.D.O.
  - ▶ **Raportări conform Contractului de delegare, încheiat în baza O.U.G. nr. 109 / 2011 privind governanța corporativă a întreprinderilor publice .**
    - ✓ raportări trimestriale către Consiliul de administrație
    - ✓ raportări semestriale și anuale către A.G.A.
  - ▶ **Analiza economică**
    - ✓ analiza factorială a profitului - lunar
    - ✓ execuția Bugetului de venituri și cheltuieli - lunar
    - ✓ cheltuiala la 1000 lei venituri - lunar
  - ▶ **Situații , informări , analize solicitate de directorat**

**7. Contorizare**

**Realizări 2013 :**



În cadrul acestei activități s-au executat 8.282 lucrări aferente contoarelor de branșament, conform tabelului de mai jos:

Locatie	Nr. contoare schimbate	Nr. contoare luate în evidență	Nr. reparații (pe branș. în cămin)	Total intervenții
Oradea	6.952	472	123	7.547
ZMO	445	247	43	735
<b>Total interventii:</b>	<b>7.397</b>	<b>719</b>	<b>166</b>	<b>8.282</b>

## 8. Contracte



### Realizări 2013 :

- ✓ întocmirea , modificarea, actualizarea contractelor de prestări servicii și vidanjare din toată aria de operare;
- ✓ încheierea și gestionarea contractelor de prestări servicii și vidanjare din oradea și zona metropolitană;
- ✓ soluționarea reclamațiilor specifice compartimentului;
- ✓ soluționarea neînțelegerilor precontractuale.

În cursul anului 2013 s-au încheiat 3.579 contracte și 566 de acte adiționale la contracte , după cum se prezintă în tabelul de mai jos :

Localitatea	Persoane fizice				Agenți economici				Asociații proprietari				Total contr. 2013
	Nr.contr. încheiate	% din nr. utiliz.	Contr. din 2013	Acte adiț. 2013	Nr.contr. încheiate	% din nr. utiliz.	Contr. din 2013	Acte adiț. 2013	Nr.contr. încheiate	% din nr. utiliz.	Contr. din 2013	Acte adiț. 2013	
Oradea	10.198	51,46	1.795	330	1.708	91,78	280	84	751	98,30	101	-	2.176
Sânmartin	2.312	96,05	295	56	140	96,55	10	9	33	100,00	-	-	305
Sîntandrei	457	100,00	64	0	13	100,00	1	1	-	-	-	-	65
Oșorhei	1.177	93,56	430	2	41	97,62	7	2	-	-	-	-	437
Nojorid	1.319	88,23	142	50	43	93,48	9	2	-	-	-	-	151
Hidișelu de sus	666	95,83	325	24	23	100,00	2	2	-	-	-	-	327
Ceica	114	98,28	52	0	10	100,00	1	2	-	-	-	-	53
Drăgești	407	85,32	62	2	10	100,00	3	-	-	-	-	-	65
<b>Total</b>	<b>16.650</b>	<b>62,31</b>	<b>3.165</b>	<b>464</b>	<b>1.988</b>	<b>92,47</b>	<b>313</b>	<b>102</b>	<b>784</b>	<b>98,37</b>	<b>101</b>	<b>-</b>	<b>3.579</b>

## 9. Control financiar de gestiune

### Realizări 2013 :

- ✓ verificare tematică la Sectorul canal,
- ✓ verificare tematică la Sectia retele apă,
- ✓ verificare tematică la compartimentul Abonați,
- ✓ verificare privind modul de efectuare a inventarierii anuale din 2012 pe total CAO



✓ identificarea și raportarea ( Raport de neconformitate – DD 35) către compartimentul de audit a riscurilor economice constatate în urma verificărilor efectuate

## 10. Facturare , citiri , consumuri



### Realizări 2013 :

Prin personalul său , compartimentul asigură citirea și prelucrarea datelor pentru un număr de 25.428 contoare în Oradea și 7.567 contoare în zona metropolitană

Localitatea	Agenți economici + asociații de proprietari	Consumatori casnici	Total	Obs.
<b>Oradea</b>	5.486	19.942	25.428	citire lunară
<b>Sânmartin</b> , Băile 1 Mai, Băile Felix, Haieș, Cihei, Cordău, Rontău, Betfia	273	2.538	2.811	
<b>Oșorhei</b> , Alparea, Fughiu, Felcheriu, Cheriș	66	1.301	1.367	citire la 2 luni
<b>Nojorid</b> , Livada de Bihor, Leș	57	1.501	1.558	
<b>Sântandrei</b>	24	458	482	
<b>Hidișelu de sus</b> , Hidișelu de jos, Mierlău, Sintelec	30	696	726	
<b>Drăgești</b> , Tășad	13	477	490	
<b>Ceica</b> , Bucium	16	117	133	
<b>Total ZMO</b>	479	7.088	7.567	
<b>TOTAL ORADEA+ZMO</b>	5.965	27.030	32.995	

## 11. Financiar-contabil



### Realizări 2013 :

✓ Au fost calculate și virate la termenele prevăzute de reglementările legale datoriile fiscale, precum impozitul pe profit, pe clădiri și terenuri, TVA, contribuțiile aferente salariilor, alte impozite și taxe;

- ✓ Pe baza înregistrărilor evidențiate în contabilitatea mijloacelor fixe , a materialelor , a terților , a operațiunilor de încasări și plăți , a subvențiilor pentru investiții , a veniturilor și cheltuielilor , s-au întocmit și depus în termenele legale :
  - lunar
    - ✓ decont de taxă pe valoare adăugată;
    - ✓ declarație informativă privind livrările/ achizițiile intracomunitare de bunuri;
    - ✓ declarație recapitulativă privind livrările/prestările și achizițiile efectuate pe teritoriul național;
    - ✓ declarație privind obligațiile de plată la bugetul de stat
    - ✓ decont privind redevența lunară;
    - ✓ decont privind contribuția lunară la ANRSC;
    - ✓ raportare trimestrială către băncile finanțatoare privind activitatea de apă – canal.
  - trimestrial
    - ✓ declarație privind impozitul pe profit;
    - ✓ raportare privind indicatorii economico-financiari;
    - ✓ raportare BERD.
  - semestrial
    - ✓ situații financiare;
    - ✓ raportare statistică privind operațiunile valutare de capital de natura datoriei private externe pe termen mediu și lung.
  - anual
    - ✓ formular de anchetă economică către comisia națională de prognoză.
    - ✓ organizarea și valorificarea rezultatelor inventarierii anuale a elementelor de natura activelor, datoriilor și a capitalurilor proprii

## 12. G.I.S.

### Realizări 2013 :

#### G.I.S. :

- ✓ achiziție directă de date :
  - masurători topografice
    - Stație Totală
    - GPS
  - digitizare hărți / planșe / ortofotoplanuri
- ✓ date din masurători de la terți :
  - masurători topografice după realizarea lucrărilor pe rețelele de apă și canalizare
  - transpunerea lor în mediu GIS
- ✓ analize specifice pe bază de date geospațiale

#### Inginerie de sistem :

- ✓ helpdesk – Asistență la utilizatori
- ✓ Asigurarea conectivității echipamentelor



- administrare rețea Lan - VPN
- ✓ asigurarea bunei funcționări a serverelor :
  - active directory (gestionare drepturi)
  - file sharing
  - backup
  - e- mail
  - antivirus –antispam –firewall
- ✓ gestionarea contractului de service echipamente

### 13. Informatică



#### Realizări 2013 :

- **Dezvoltare aplicații existente** - 250 de extinderi , din care :
  - ✓ implementarea Sistemului de TVA la incasare ( STVAI)
  - ✓ modificarea și implementarea programelor de generare automată a declarațiilor către ANAF
  - ✓ extinderea codului de client ( cerere provenita din modul de organizare a numerelor de imobile în zona metropolitană).
  - ✓ evidența producției facturate la clienți cu branșamente realizate prin proiecte POS Mediu
  - ✓ urmărirea producției și a încasărilor provenite din proiecte POS Mediu în aplicațiile compartimentului Abonați
  - ✓ modificarea aplicației de "Avize" pentru a încadra fiecare aviz de subtip fonduri de coeziune pe contracte corespunzătoare
  - ✓ extinderea aplicației de evidență a contractelor cu module pentru încărcarea și gestionarea bazei de date cu firmele care efectuează reorganizarea / lichidarea judiciară a agenților economici cu care compania are contract
  - ✓ extinderea modulului de raportare din cadrul aplicației “Gestiune dispecerate și Reclamații calitatea apei”
  - ✓ modificarea aplicației de "Jurnale Vânzări" pentru a genera jurnale POS Mediu/zone
  - ✓ evidențierea și urmărirea distinctă a unor categorii de clienți : insolvabili, în faliment, în judecată, chiriași
  - ✓ generarea bilanțelor de furnizori fără garanții în modulul financiar contabil
  - ✓ modificarea modulului de gestiune a provizioanelor în modulul gestiune clienți
- **Dezvoltare aplicații noi** – 2 aplicații :
  - ✓ gestiunea foilor de încărcare și descărcare deșeuri
  - ✓ gestiunea parcului auto
- **Elaborarea de analize, rapoarte și statistici**
  - ✓ prelucrarea, pregătirea și transmiterea datelor în formatul solicitat către organele de control și audit – 223 fișiere

- ✓ raportare debite clienți (lunar-Ministerul Economiei)
- ✓ situația chirișilor (lunar-AIO, Com. Evreiască)
- ✓ raportarea contractelor cu servicii de apă și canalizare (PMO - Direcția economică) – 7 fișiere
- ✓ raportare venituri facturate ( lunar-consilier economic )
- ✓ întreținerea și gestiunea aplicației “Indicatori” la nivel de localitate (Oradea, Oșorhei, Sînmartin, Hidișelul de Sus, Drăgești, Ceica, Nojorid, Sântandrei, Beiuș, Tinca) și centralizat
- ✓ realizare design rapoarte semestriale și anuale, prezentări și materiale
- **Site intern :**
  - ✓ schimbare interfața - desing și structură :100% schimbat
  - ✓ postarea pe site-ul intern a sarcinilor de serviciu
  - ✓ postare HCL-uri, acte adiționale, și bunuri de retur la contractele de delegare – 141 hotărâri
- **Site extern**
  - ✓ schimbare interfață – desing, structură : 100% schimbat
  - ✓ postare :
    - intervenții pe rețeaua de apă și canal (zilnic) – 492 postări
    - facturi și sold asociații (lunar) – 24.000 facturi
    - invitații de participare (288)
    - anunțuri de atribuire, intenție și participare – 66 postări
- **Demararea procesului de schimbare a tehnologiei**
- **Acțiuni sociale :** 6 acțiuni
  - ✓ realizarea de pliante și materiale – 12 machete
  - ✓ implicarea în organizarea și desfășurarea diferitelor evenimente

## 14. Juridic



### Realizări 2013 :

- dosare la 01.01.2013 – 581 cazuri
- dosare introduse în anul 2013 și în ianuarie 2014 - 255 cazuri
- total dosare la 31.01.2014 – 836 cazuri , din care:
  - ✓ soluționate – 164 cazuri
  - ✓ încasate – 124 cazuri – valoare 120.543,54 lei
  - ✓ scăzute din debit – 25 cazuri - valoare 41.607,69 lei , care :
    - decedați – 8 cazuri
    - proces verbal de insolvabilitate -4 cazuri
    - societăți radiate – 5 cazuri
    - faliment – 8 cazuri
  - ✓ executare – 314 cazuri
  - ✓ faliment - 87 cazuri

## 15. Resurse umane



### Realizări 2013 :

- ✓ asigurare număr de personal necesar desfășurării procesului de producție
- ✓ evidența personal – Registrul REVISAL ITM
- ✓ întocmire dosare intrări - ieșiri de personal
- ✓ întocmire Contract Colectiv de Muncă
- ✓ selecție personal , instruire personal , evaluare personal
- ✓ verificarea respectării acordării repausului săptămânal conform Codului Muncii
- ✓ calcul venit după timpul efectiv lucrat , calcul sporuri, CO și prestații asigurări sociale
- ✓ întocmire și transmitere Declarație privind obligațiile de plată a contribuțiilor sociale, a impozitului pe venit și evidența nominală a persoanelor asigurate – lunar (D 112)
- ✓ întocmire și depunere Declarație privind impozitul reținut la sursă și câștigurile realizate pe beneficiar de venit - anual (D 205)
- ✓ întocmire și depunere la Casa de sănătate a documentației pentru recuperarea sumelor cuvenite din contribuția pentru concedii și indemnizații de asigurări sociale
- ✓ eliberarea de adeverințe pentru salariați și foștii salariați în vederea întocmirii dosarelor de pensionare
- ✓ elaborarea și punerea în practică a Programului de restructurare a activității Companiei prin efectuarea concedierii colective a 45 de salariați
- ✓ determinarea fondului de salarii și a numărului de personal pentru BVC pe anul 2013 și respectarea încadrării în limitele prevăzute de acesta

## 16. Securitate și sănătate în muncă , mediu , calitate

### Realizări 2013 :

#### 1. Securitate și sănătate în muncă – Situații de urgență (SSM – SU)

- Instruire – 232 persoane
- Coordonare și planificare
  - ✓ Gestionare control medical
  - ✓ Organizare comitet SSM (4 întruniri)
  - ✓ Contracte specifice
  - ✓ Reponsabili SSM pe sectoarele de activitate
  - ✓ OHSAS 18001 ( Sistem de management al securității și sănătății ocupaționale)
- Controale
  - ✓ Externe (5)
  - ✓ Interne (9)



## 2. Protecția Mediului și Gospodărirea apelor

### - Autorizații

- ✓ 7 autorizații de gospodărire a apelor reînnoite
- ✓ 2 autorizații de mediu obținute în anul 2013
- ✓ 6 autorizații sanitare de funcționare - vizate anual

### - Controale ABAC, GNM, APM ȘI DSP – 34 controale , din care în Oradea - 13

### - Măsurii

- ✓ 74 de măsuri care au fost realizate 100%
- ✓ - Raportări stabilite prin actele de reglementare către: ABA Crișuri Oradea , GNM , APM , ANPM , AFM , Primăria Oradea

### - Facturi emise

- ✓ analiză apă uzată (comenzi, contracte, vidanjări) - 183.010 lei
- ✓ analiză apă potabilă (comenzi, contracte) - 68.506 lei

### - Implementare planuri

- ✓ Plan de acțiuni pentru monitorizarea descărcărilor de ape uzate
- ✓ Plan de acțiuni privind situațiile de urgență

## 3. Monitorizare agenți economici

- ✓ Oradea - 150 agenți economici, p.v. de constatare – 45 , valoare de 27.417 lei
- ✓ ZM, Tinca, Beiuș 14 agenți economici, p.v. de constatare – 3 , valoare de 132 lei

## 4. Laboratoare și calitate apă

- ✓ Monitorizare apă potabilă (stații tratare, rezervoare, consumatori) – 26.115 analize, din care în Oradea – 21.170 analize

Laboratorul de apă potabilă a participat la Intercomparare Internațională cu firma LGS Standard , toate determinările (fizico-chimice și bacteriologice) care sunt acreditate RENAR au scorul Z în domeniul  $-2 < Z < 2$  - rezultat bun

Pentru LAP s-a obținut reînregistrarea în Registrul laboratoarelor pentru monitorizarea proprie a apei potabile la Ministerul Sănătății.

S-a menținut sistemul de management al calității conform SR EN ISO 17025/2005 pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări

- ✓ Monitorizare apă uzată (fluxul de apă , intrare în stație , apa epurată mecanic , apa epurată , treapta biologică , fluxul de nămol ) – 29.147 analize din care în Oradea – 23.300 analize





## 17. Tehnic , planificare , avizare

### Realizări 2013 :

- ▶ **Investiții**
  - ✓ Întocmirea planurilor anuale ( Investiții , Reabilitări și investiții , Dotări , Taxe - Autorizări – Acreditări – Onorarii – Despăgubiri , Service și servicii , Reparații
  - ✓ Rectificări – în anul 2013 s-au facut 3 Rectificari
- ▶ **Contracte de proiectare – exclusiv Fonduri de coeziune**
  - ✓ teme de proiectare, caiete de sarcini
  - ✓ s-au efectuat plățile pentru un număr de 25 S.F.-uri, 25 P.T.-uri, documentații de avizare
  - ✓ s-au obținut 21 certificate de urbanism, 160 avize, 23 autorizații construire
  - ✓ s-au întocmit 17 Note de fundamentare
  - ✓ s-au obținut 17 HCL-uri (indicatori tehnico-economici)
- ▶ **Contracte diverse – urmărire**
  - ✓ prestări servicii către Primăria Oradea – s-au întocmit situații lunare de plată pentru apa pluvială preluată în sistemul de canalizare, C.A.O. încasând în anul 2013 în baza acestui contract suma de 518.554 lei
  - ✓ service echipamente și instalații electrice - 2 contracte
  - ✓ audit energetic - 1 contracte
  - ✓ service utilaje și scule independente – s-au emis 28 de comenzi pentru care s-au emis tot atatea facturi pentru decontare
  - ✓ asfaltări – s-au emis 233 comenzi și 28 de facturi pentru decontare
  - ✓ vidanjare
  - ✓ asistență tehnică - 1
- ▶ **Lucrări noi – terți**
  - ✓ avizarea proiectelor
  - ✓ asigurarea asistenței tehnice la execuția lucrărilor
  - ✓ întocmirea Fișei mijlocului fix
- ▶ **Avize**
  - ✓ s-au preluat un număr total de 2291 documentații de avizare
  - ✓ soluții tehnice
  - ✓ avize de folosință (branșament apă, racord canal) –s-au emis 1.277 avize
  - ✓ avize de coexistență – s-au emis 924 avize
  - ✓ avize de vidanjare (transport și preluare ape uzate) – s-au emis 10 avize
  - ✓ avize de separare consum apă pentru imobile în condominiu – 242 documentatii preluate (208 avize emise din care în Oradea -192, în ZMO – 16)
- ▶ **Mecano – energetic** (furnizare energie electrică - 1 , balanța consumurilor lunare – 1 , Certificate Verzi - 1 , Plan Anual de mentenanță , Programe de îmbunătățire a eficienței energetice – 1)
- ▶ **Mijloace fixe** ( patrimoniu public , patrimoniu propriu , scoatere din funcțiune , inventariere anuală , bunuri de retur , Carte tehnică )
- ▶ **Baze de date** (indicatori de performanță , necesare de materiale )

- ▶ **Raportări și chestionare** ( lunare , trimestriale , semestriale , anuale ) către :
  - ✓ ANRSC
  - ✓ PMO – Chestionar pentru Actualizare Master Plan, Jud. Bihor
  - ✓ I.N.Statistica
- ▶ **Licențe**
  - ✓ operator regional apă-canal - 1 licență
  - ✓ utilizarea frecvențelor radio - 2 licențe
- ▶ **Asigurări**
  - ✓ răspundere civilă legală pentru accidente produse utilizatorilor serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sau pagube produse mediului și/sau proprietății - 1 asigurare
  - ✓ clădiri și conținut - 3 asigurări
- ▶ **Comisia tehnică** (secretariat – în anul 2013 au avut loc 57 de ședințe ale Comisiei tehnice )

## 18. U.I.P. POS Mediu Fonduri de Coeziune



### Realizări 2013 :

- s-au prelucrat:
  - ✓ aprox.5.900 de adrese intrate
  - ✓ 3.600 de e-mail - uri intrate
  - ✓ 1.400 de dosare arhivate
- și au avut loc :
  - ✓ 650 de ședințe de lucru
- stadiul implementării financiare la 31.12.2013 a proiectului "Extinderea și modernizarea infrastructurii de apă și apă uzată în județul Bihor" finanțat din Fondul de coeziune se prezintă astfel :
  - ✓ total contracte lucrari – 19,10 % ( 28.404.995,44 lei din 148.682.222,98 lei )
  - ✓ total contracte servicii – 49,56 % ( 11.177.937 lei din 22.552.234 lei )
- lungimi utilități realizate în 2013 :
  - ✓ pe contractul de lucrări de reabilitare și extindere a rețelelor de apă și canalizare finanțate din bugetul de stat , privind subprogramul "Extinderea alimentării cu apă și canal pe străzi, în municipiul Oradea" la 31.12.2013: - 6.111 m
  - ✓ pe contractul de lucrări de reabilitare și extindere a rețelelor de apă și canalizare finanțate din surse proprii și din bugetul local la 31.12.2013 – 3.028 m.
  - ✓ lucrări executate cu finanțare din surse proprii – 96 m.

## 19. Transport



### Realizări 2013 :

- ✓ crearea unei baze de date pentru urmărirea în timp real a activității de mentenanță
- ✓ externalizarea activității de întreținere și reparații auto
- ✓ casarea mijloacelor auto care nu s-au mai putut menține în circulație
- ✓ onorarea tuturor comenzilor interne și externe
- ✓ reducerea consumului de gaz cu 22 % față de 2012
- ✓ amenajare spațiului pentru instruire personal și dispecerat

## 20. Captare , tratare și pompare apă



### Realizări 2013 :

Activitatea sectorului prezentată la cap.VII – “Activitatea de producție” este asigurată și se completează cu lucrările efectuate în 2013 la sectorul Captare, Tratare Apă , după cum urmează :

- ✓ refacere drumuri interioare – pe malul drept
- ✓ reparație conductă de alimentare bazine – pe malul stâng
- ✓ curățarea bazinelor nr. 6 , 7 și 8 – mal stâng
- ✓ întreținere (cosire vegetație) zonă de protecție sanitară cu regim sever
- ✓ întreținere guri de captare mal stâng și mal drept
- ✓ reparație stăvilare mal drept
- ✓ executarea reviziilor și reparațiilor planificate
- ✓ întreținerea permanentă a prizelor de captare și reglarea nivelului de apă în bazinele de îmbogățire de la S.P.1 și S.P.4
- ✓ curățire și dezinfectare rezervoare de înmagazinare a apei 2 x 10.000 m.c. și 1 x 2.000 m.c.
- ✓ întreținere incinte și zonă de protecție sanitară la S.P.1, S.P.3, captare mal drept și rezervoare de înmagazinare
- ✓ întreținere incinte și zonă de protecție sanitară la S.P.2, S.P.4, S.P.5 și captare mal stâng
- ✓ revizii la stăvilarele de la captare și de la bazinele de îmbogățire
- ✓ revizii periodice la electropalane
- ✓ revizii periodice la instalațiile și echipamentele electrice de la atelierul electric și atelierul mecanic
- ✓ revizii periodice și reparații în instalațiile și echipamentele electrice (soft-startere, convertizoare de frecvență, întrerupătoare automate, debitmetre, nivelmetre, traductoare de presiune, etc.)
- ✓ revizii periodice la electropompe
- ✓ întreținere hale de pompare, de clorinare, etc.
- ✓ reparat drumuri interioare mal stâng
- ✓ reparat conductă aducțiune mal stâng
- ✓ revizii electropompe: - electropompa 1 S.P.

- electropompa 6 S.P.1
- electropompa 1 S.P.2
- electropompa 2 S.P.2
- electropompa 3 S.P.2
- electropompa 1 S.P.3
- electropompa 2 S.P.3
- electropompa 4 S.P.4 – 2 revizii
- electropompa 1 S.P.5 treapta IIB – 2 revizii
- electropompa 1 hidrofor str. l. Pasteur – 2 revizii

## 21. Rețele apă

### ► Secția rețele apă



#### Realizări 2013 :

- ✓ întreținerea și exploatarea activelor ( 694 km de rețea de apă-inclusiv branșamentele,80 de stații de hidrofor în Oradea și 25 în ZMO )
- ✓ a coordonat și analizat activitatea sectoarelor din subordine în vederea îndeplinirii indicatorilor de performanță la nivelul companiei, asigurând operativitatea exploatării întreținerii și intervenției asupra tuturor capacităților de producție din dotare
- ✓ a colaborat cu compartimentul GIS la actualizarea datelor privind poziția rețelelor de apă și a armăturilor aferente , prin identificarea în teren a acestora
- ✓ a colaborat cu compartimentul Tehnic la emiterea avizelor de coexistență și a avizelor de branșare la rețeaua publică de alimentare cu apă sau a extinderilor de rețea
- ✓ a participat la implementarea diverselor programe de investiții având ca scop extinderea sau modernizarea infrastructurii de apă în municipiul Oradea
- ✓ a analizat împreună cu sectoarele din subordine planul de investiții necesar pe anul 2014
- ✓ a realizat și actualizat împreună cu compartimentul GIS inventarul rețelelor de apă pe toate străzile din municipiul Oradea
- ✓ a monitorizat împreună cu sectoarele din subordine sistemul de distribuție a apei, prin:
  - -monitorizarea presiunilor din sistemul de distribuție prin 22 de puncte de măsură și control
  - -monitorizarea celor 77 stații de hidrofor
  - -monitorizarea consumurilor de apă rece la nivel de scară de bloc

► **Sector rețele apă**

**Realizări 2013 :**

- ✓ îmbunătățirea serviciului de alimentare cu apă, prin creșterea parametrilor de furnizare a apei (presiune), la consumatorii din zona de case a Cartierului Nufărul II și a Cartierului Grigorescu, în urma executării unor lucrări de extindere și intercalarea a unor rețele, executate din fonduri proprii.
- ✓ punerea în funcțiune a rețelelor de apă pe străzile Gheorghe Doja, Piatra Craiului, Plaiului, Sofiei și alimentarea cu apă la parametrii corespunzători, a zonei de deal cuprinsă între aceste străzi, după dare în folosință a stației de pompare de pe str. Piatra Craiului.
- ✓ executarea unor lucrări din fonduri proprii, reprezentând branșamente de apă nefinalizate pe străzile modernizate de către Primăria municipiului Oradea, reabilitări, extinderi și intercalări de rețele.
- ✓ reducerea timpului de constatare și remediere a avariilor.
- ✓ elaborarea și implementarea la nivelul sectorului, a unor instrucțiuni de lucru privind întocmirea documentelor specifice aferente lucrărilor, în vederea eliminării neconformităților, a incertitudinilor și a reducerii riscurilor privind utilizarea resurselor.

Anul	2012	Valoare lei (fără TVA)	2013	Valoare lei (fără TVA)
Avarii-nr.	1271	-	1326	-
Avarii – facturate către terți-nr./lei	31	22.325	92	42.793
Lucrări investiții nr./lei	53	133.752	38	102.151

**22. Hidrofoare , monitorizare**

**Realizări 2013 :**

- **stațiile de hidrofor:**
  - ✓ 6.402.733 mc pompați, din care 5.334.439 m.c. apă în Oradea și 1.068.294 m.c. în zona metropolitană,
  - ✓ consum specific de energie electrică de 0,29 Kwh/m.c. , însemnând 0,13 Lei/mc + T.V.A.
  - ✓ grad de deservire asigurat pentru Oradea de 99,98%
- **echipa de intervenție** a fost solicitată la 197 de intervenții , din care:
  - ✓ 169 intervenții în Oradea
  - ✓ 28 de intervenții în zona metropolitană
- **333 reparații** , din care :
  - ✓ 291 de reparații în Oradea



- ✓ 42 de reparații în zona metropolitană
- **lucrări de mentenanță la**
  - ✓ stațiile de pompare din zona sa de activitate incluzând toate echipamentele din componența acestora.
- **atelierul mecanic**
  - ✓ 1081 piese finite , din care 516 buc tije de concesie

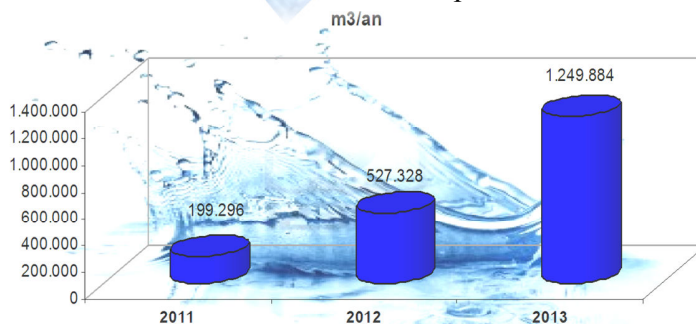
### 23. Pierderi apă



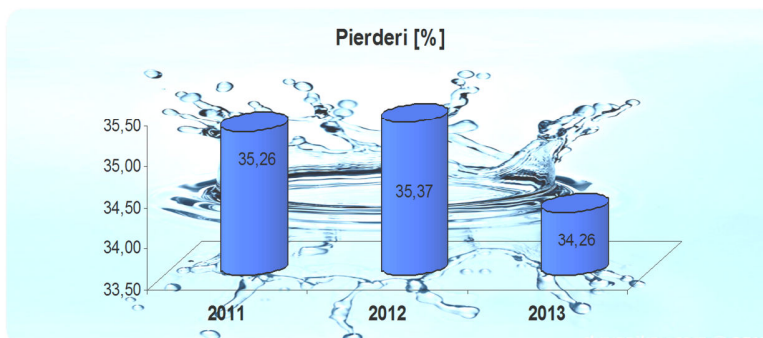
Realizări 2013 :

Proces de bază	Procese (subprocese)	Activități
I. Identificare pierderi de apă	1. pierderi apă pe rețelele de distribuție	a. prelucrare date rețele distribuție apă
		b. inspecție rețele de distribuție apă
		c. bilanț apă: colectare / prelucrare date
	2. monitorizare volum pierderi de apă	a. monitorizare consum tehnologic
		b. monitorizare avarii
		c. monitorizare spălări rețele noi
II. Intreținerea sistemului de monitorizare pe rețelele de transport		

- ✓ Volumul de apa care ar fi apărut pe rețeaua de distribuție in cazul neremedierii avariilor descoperite



- ✓ Pierderi în rețea situație comparativă



## 24. Laborator metrologie

### Realizări 2013 :

- ✓ menținerea autorizației laboratorului de metrologie nr. CJ 056-12 cu ocazia reevaluării laboratorului la un an de la obținerea autorizației
- ✓ etalonarea periodică a echipamentelor de verificare metrologică și asigurarea trasabilității acestora
- ✓ reautorizarea verificatorilor metrologi a căror autorizație a expirat în 2013;
- ✓ efectuarea verificărilor metrologice de verificatori metrologi autorizați de B.R.M.L.
- ✓ 4330 de verificări metrologice cu rezultat "admis", pentru contoare apă rece cu Dnom. 15-200 mm;
- ✓ 2751 de reverificări și reglaje metrologice după reparație contoare apă rece cu Dnom. 15-200mm
- ✓ aprox. 2500 de contoare Dnom 20- 40 pregătite pentru buy-back
- ✓ 57 de reclamații privind precizia contoarelor - expertizări metrologice efectuate de SJML Bihor -
- ✓ de menționat ca doar 5 contoare au fost declarate necorespunzătoare.



În anul 2013 pe linie de ISCIR / CNCIR s-au obținut următoarele autorizări și contracte de service :

- autorizări de instalații efectuate de CNCIR Oradea
  - ✓ la sector transport - 1 cazan de apă caldă Viessmann VITOPLEX alimentat cu combustibil gazos ;
  - ✓ la stația de epurare - 2 cazane de apă caldă Viessmann VITOPLEX alimentate cu combustibil lichid /gazos.
- autorizari de personal 2012 - 2013
  - ✓ autorizarea unui număr de 3 persoane pentru meseria de „Fochist la cazane de apă caldă și cazane de apă caldă și abur de joasă presiune“
  - ✓ autorizarea unui număr de 8 persoane pentru meseria de „macaragiu grupa E” (mașinist pod rulant )

- contract - „Servicii de întreținere și revizii tehnice pentru instalațiile de ridicat” din cadrul SC Compania de Apă Oradea S.A. pe o perioadă de 2 ani .

Obs: Toate instalațiile ce intră sub incidența inspecțiilor ISCIR / CNCIR funcționează cu autorizații legale în termen.

## 25. Canal

### Realizări 2013 :

- ✓ reparatii rețele de canalizare menajera -55 buc.
- ✓ reparatii rețele de canalizare pluviala-20 buc.
- ✓ reparatii racorduri menajere – 165 buc.
- ✓ reparatii racorduri pluviale -45 buc.
- ✓ reparatii guri de scurgere – 155 buc.
- ✓ reparatii camine de vizitare (menajere si pluviale)-115 buc.
- ✓ reparatii rigole-8 buc.
- ✓ desfundat rețele de canalizare menajera –5.506 buc.
- ✓ desfundat racorduri de canal menajer –750 buc.
- ✓ desfundat rețele de canalizare pluviala –650 buc.
- ✓ desfundat racorduri de canal pluvial-520 buc.
- ✓ curatat camine – 7.010 buc.
- ✓ curatare guri de scurgere- 12.380 buc.
- ✓ mentenata statiilor de pompare- 20 buc.
- ✓ vidanjari tert (taxari ,contracte)-13.000 mc
- ✓ desfundari racorduri sau retea tert (taxari,contracte)-300 buc
- ✓ Realizarea racordurilor de canalizare menajera noi -18 buc.



Intervențiile accidentale ca urmare a avarierii sistemului public de canalizare în anul 2013 au fost de 5.795 intervenții pe rețele de canal.

## 26. Epurare ape uzate

### Realizări 2013 :

Obiectivele propuse în anul 2012 pentru anul 2013 au fost realizate în totalitate astfel:

- ✓ a fost preluat în fluxul tehnologic întregul debit de ape uzate provenit din canalizarea municipală (25.312 mmc/12 luni) și din activități de vidanjare  $V=42.864,45$  m.c., epurarea acestuia făcându-se în proporție de 100%





- ✓ apele epurate în Stația de Epurare și descarcate în râul Crișul Repede se încadrează din punct de vedere calitativ în limitele impuse de actele de reglementare conform NTPA001
- ✓ consumul specific de energie electrică corelat cu volumul de apă uzată epurată a fost de 0,125kWh/m.c.
- ✓ nămolurile rezultate din procesul de epurare au fost prelucrate integral
- ✓ în anul 2013 am produs 1.282.756,88 kWh energie electrică (în anul 2012 am produs 468.764,91 kWh)
- ✓ în anul 2013 am produs 640.890,97 mc biogaz
- ✓ în anul 2013 am produs 3.381.372 kWh energie termică

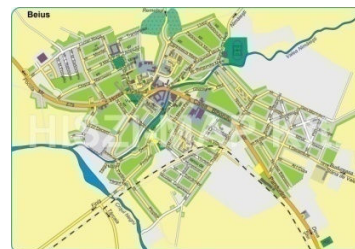
## 27. Departament utilități regionale – D.U.R.

### Realizări 2013 :

- ✓ a gestionat serviciile publice de alimentare cu apă în 9 UAT ( unități administrativ teritoriale ) , respectiv în 32 de localități
- ✓ a gestionat serviciul public de canalizare în 3 UAT, respectiv în 7 localități
- ✓ departamentul împreună cu sectoarele zonale din suborinea sa a exploatat în 2013 următoarele capacități
  - 7 stații de captare-tratare-pompare apă potabilă
  - 433 km. rețele de transport și distribuție apă
  - 19 stații de repompare apă potabilă
  - 11.944 branșamente apă
  - 21 rezervoare de înmagazinare
  - 2 stații de epurare-treaptă mecanică
  - 73 km. rețele canal menajer
  - 14 km.rețele canal pluvial
  - 3.717 racorduri canal
- ✓ a analizat periodic (de regulă săptămânal) activitatea de producție a subunităților din subordinea sa cât și activitatea personalului din cadrul departamentului.
- ✓ a participat la întocmirea programelor de investiții pe anul 2014 și a Master Planului pentru toate UAT unde DUR gestionează serviciile publice de alimentare cu apă și canalizare
- ✓ a participat la implementarea programului de investiții “Extinderea și modernizarea infrastructurii de apă și apă uzată în județul Bihor”
- ✓ a participat la ședințele de Consiliu Local al UAT ori de câte ori a fost solicitat în clarificarea, avizarea sau aprobarea unor probleme legate de gestiunea serviciilor delegate



## 28. Z.M.O.



### Realizări 2013 :

- ✓ exploatarea rețelelor de apă în condiții de pierderi minime:

Centre de cost	Sînmartin	Oșorhei	Nojorid	Sîntandrei	Hidișelu de Sus	Drăgești	Ceica
Volum de apă pompat	1.064.126	137.614	281.845	64.240	59.402	32.922	9.397
Volum de apă facturat	704.931	80.600	156.916	56.342	40.979	21.251	7.285
Pierdere procent	33,7 %	41,4%	44,3 %	12,3 %	31,0 %	35,4 %	22,4 %

- ✓ utilizarea la capacitatea maximă a personalului din subordine:
- ✓ eficientizarea activității prin montarea de stații de clorinare pentru fiecare localitate cu surse proprii:
  - Hidișel, Drăgești, Ceica
  - Nojorid, Leș, Livada
  - Sîntandrei
- ✓ acțiuni prompte și rapide în cazul de reclamațiilor:
  - apă murdară
  - lipsă presiune
  - canalizare colmatată
- ✓ s-au scos din funcțiune rețele de apă care nu-și justificau existența
- ✓ s-au efectuat 632 de intervenții pe rețelele de apă – canal

## 29. Sucursala Beiuș

### Realizări 2013 :

- Furnizarea apei potabile în municipiul beiuș și satul delani
  - ✓ supravegherea permanentă a stației de pompare uzina de apă
  - ✓ pomparea în bazinele de îmbogățire și verificarea periodică a stației de pompare
  - ✓ controlul nivelelor din bazinele de stocare, verificarea clorinării apei stocate, efectuarea manevrelor de umplere și golire a acestora.
  - ✓ asigurarea parametrilor tehnici (debit și presiune) și de calitate a apei furnizate în rețele;

- ✓ asigurarea calității apei potabile.
- ✓ lucrări de mentenanță a rețelelor de distribuție apă potabilă din aria de activitate pe lungime de 47,3 km
- ✓ lucrări de reparații la rețelele de apă și branșamente, depistarea avariilor și eliminarea lor în timpul cât mai scurt cu putință.
- ✓ s-au realizat un număr de 24 de branșamente prin extinderea numărului de utilizatori și s-au făcut un număr de 372 de intervenții în rețelele de apă.
- Rețele de canalizare menajeră, pluvială și stația de epurare din municipiul Beiuș
  - ✓ Efectuarea de investiții, reabilitare canalizare menajeră
  - ✓ Pe rețelele de canalizare menajera și pluvială s-au făcut un nr. de 965 de intervenții
  - ✓ S-au executat lucrări de mentenanță pentru rețelele de canalizare menajeră și pluvială (în lungime de 30,5 km + 15,6 km) și s-au monitorizat posibilele emisii poluante pe întreaga rețea de canal menajer
  - ✓ S-au executat racorduri noi la utilizatori
  - ✓ S-au monitorizat și executat lucrările specifice în stația de epurare asigurând funcționarea în parametri normali și specifici treptei mecanice de epurare.
  - ✓ Lucrări de reparații depistarea avariilor , a racordurilor ilegale și eliminarea lor în cel mai scurt timp cu putință

Nr. crt.	Obiectivul	Gradul de asigurare a serviciului		% îndeplinire
		Asumat	Realizat	
I.	Asigurarea calității apei potabile în județul Bihor	99%	100%	101
II.	Reducerea pierderilor de apă	26%	40	53
III.	Reabilitarea a 11 noduri hidraulice din rețelele de apă	10%	10%	100
IV.	Creșterea volumului de apă facturată	6%	-9%	-
V.	Creșterea gradului de încasare	85%	89%	104,4

### 30. Punct de lucru Tinca

#### Realizări 2013 :

- ✓ a gestionat serviciile publice de alimentare cu apă în comuna Tinca , respectiv în 5 localități.
- ✓ punctul de lucru Tinca asigură deasemenea alimentarea cu apă a Comunei Olcea prin stația de repompare Belfir , consumul de apă al comunei Olcea reprezentând 31,21% din apa vândută în anul 2013
- ✓ a gestionat serviciul public de canalizare în localitatea Tinca



## 2013 - Raport anual asupra activității de administrare

### Principali indicatori 2013:

- ✓ apă vândută 246.857 m.c.
- ✓ canalizare menajeră 32.596 m.c.
- ✓ canal pluvial 31.857 m.c.
- ✓ număr de intervenții la rețele și branșamente - 645
- ✓ număr de întreruperi - 230
- ✓ durata medie a întreruperilor - 1,16 ore
- ✓ numărul de utilizatori afectați - 1.191
- ✓ număr de contoare schimbate - 222
- ✓ număr de branșamente executate - 104
- ✓ număr de contracte încheiate - 238

Având în vedere cele prezentate în prezentul raport, rezultă în mod evident îndeplinirea cu succes a indicatorilor și criteriilor de performanță asumați prin contractele de mandat ale membrilor directoratului, astfel că, la finele anului 2013 – moment de analiză și apreciere a acestora – au fost atinse toate obiectivele propuse prin programele aprobate.

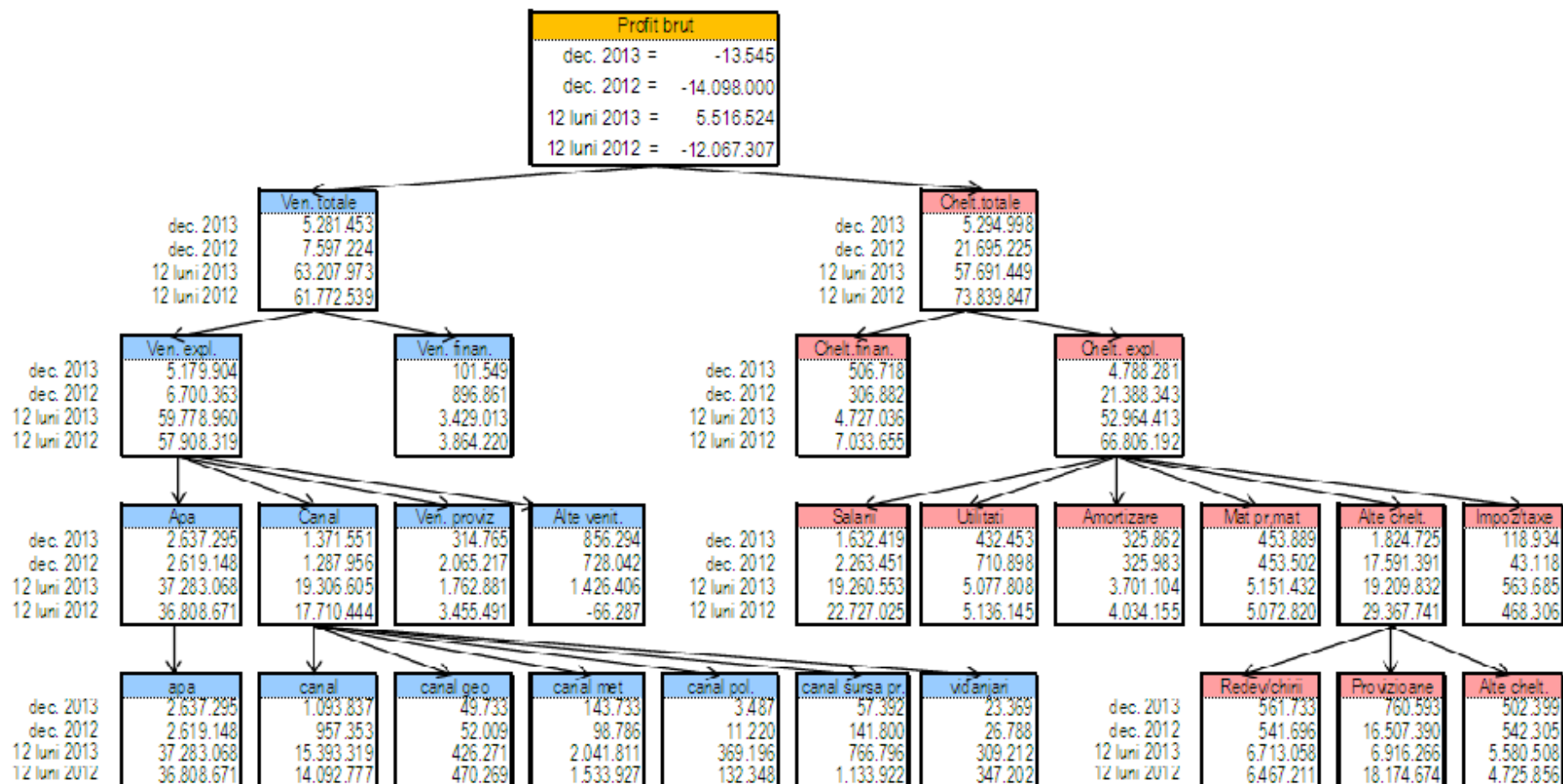
**Președinte Consiliu de administrație**

**ing. Oros Claudiu Romulus**

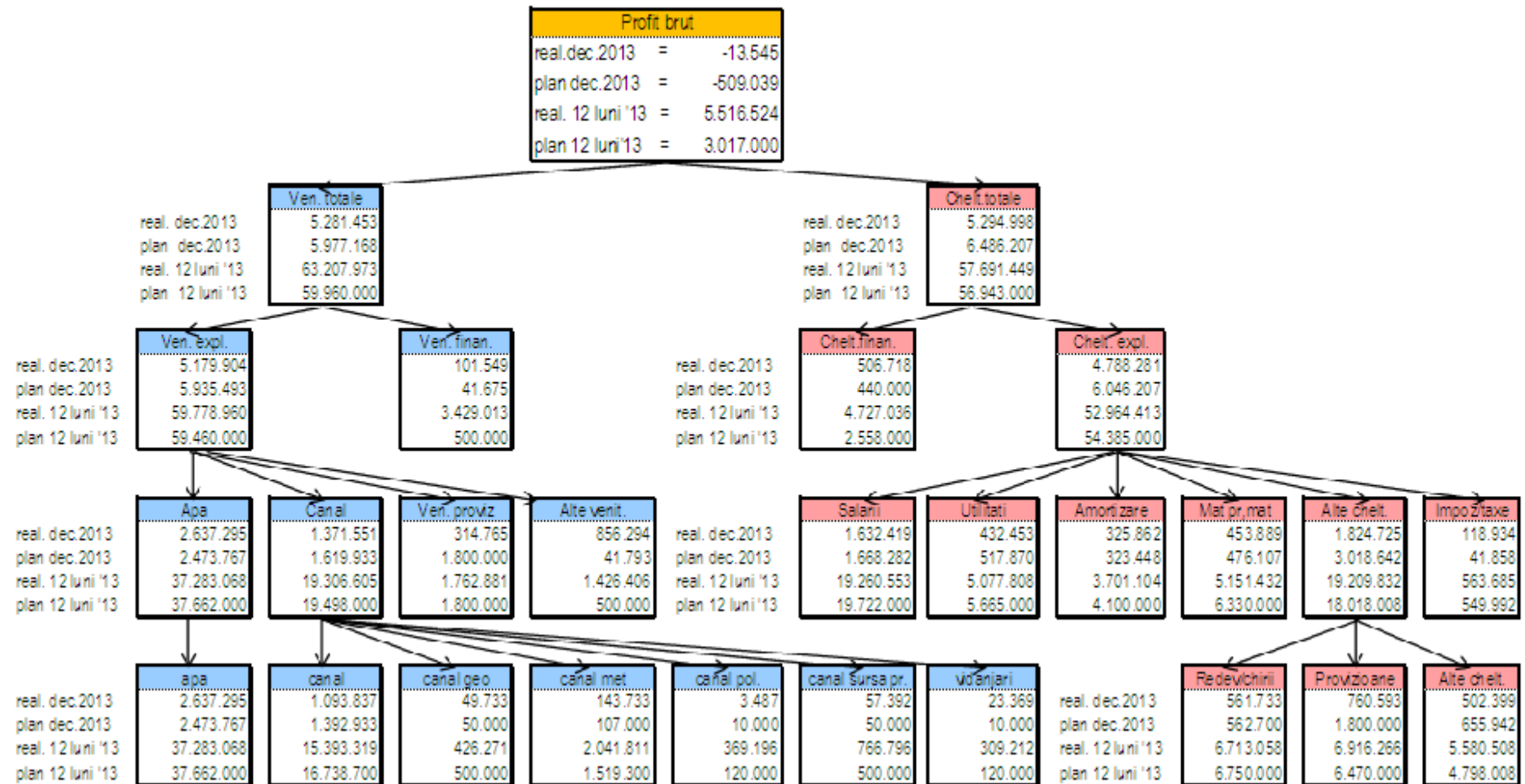


XI. ANEXE

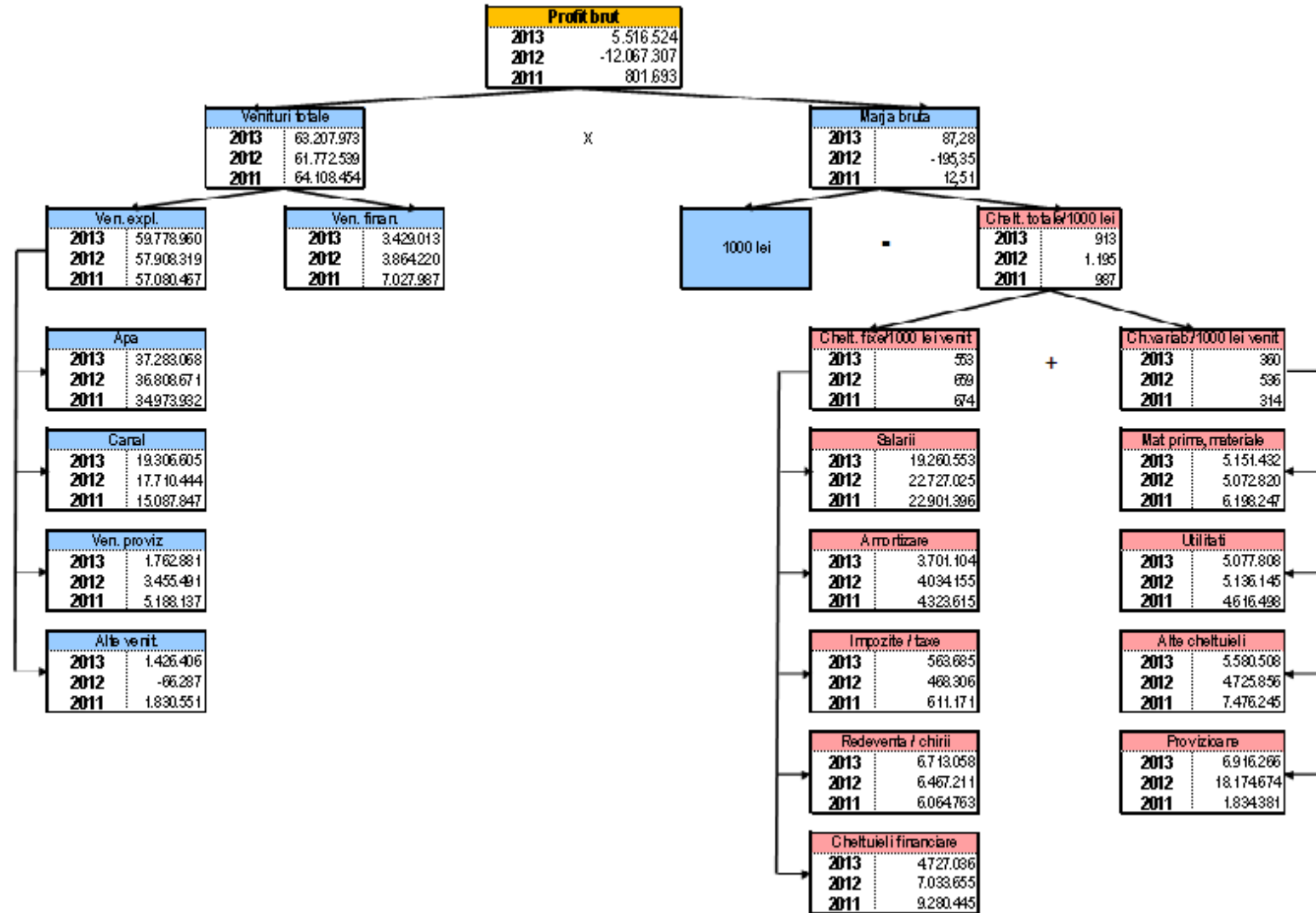
Anexa 1 Analiza factorială a profitului pe anii 2012 – 2013



Anexa 2 Execuția B.V.C. pe anul 2013



**Anexa 3 Analiza factorială a profitului pe anii 2011, 2012 și 2013  
(cheltuieli fixe și variabile)**





**Anexa 4 Prezentare economică a proiectului  
„Extinderea și modernizarea sistemului de apă și apă uzată în jud. Bihor”  
la data de 31.12.2013**

Contract de Finanțare nr. 121230/18.04.2011

Perioada Contractului de finanțare (data semnare/data finalizare): 18.04.2011 / 31.12.2014

Valoare proiectului (Lei la data semnării): 341.717.112 Lei, fără TVA, din care:

Valoarea eligibilă conform POS Mediu:	306.759.453 Lei, din care:
76,3 % din Fond de Coeziune:	260.745.537 Lei
11,67 % din Buget de Stat:	39.878.728 Lei
1,8 % din Buget Local:	6.135.188 Lei
Contribuția Beneficiarului: 10,23%:	34.957.659 Lei

I. Informații privind contractele:

- 17 contracte semnate și în derulare: CS1, CS2, CS3, CS4, CS5, CL1, CL2, CL3, CL4, CL5, CL6, CL8, CL9, CL10, CL11, CL12, CL13, CL14;
- 1 contract în adjudecare: CL7 Biharia (realocare pe contractul CL15 – Paleu - Oradea).

Tip contract	Valoare estimată, publ. în SEAP (lei fără TVA)	Valoarea contractului atribuit (lei fără TVA)	Valoare facturată cu avans la data 31.12.2013 (lei fără TVA)	Procent (%)	
				Valoare atribuire (estimată)	Valoare facturată (atribuire)
0	1	2	3	4=2/1	5=3/2
Contracte servicii	27.334.289,90	22.552.233,76	11.177.937,00	83%	49,56%
Contracte lucrări semnate	208.185.255,33	148.682.222,98	28.404.995,00	71%	19,10%
<b>Total</b>	<b>235.519.545,23</b>	<b>171.234.456,74</b>	<b>39.582.932,00</b>	<b>73%</b>	<b>23,12%</b>

- ✓ Pentru Contractele de servicii (CS1÷CS4) facturile emise până la data de 31.12.2013 sunt plătite integral.
- ✓ Contracte de lucrări
  - la contractele: CL2, CL4 - avans acordat antreprenorilor;
  - contractul: CL12 a fost recepționat, cu valoarea de 6.271.425,34 lei, fără TVA ;
  - la contractele: CL3, CL5, CL6, CL8, CL9, CL10, CL11, CL13 și CL14 - avem avans acordat și situații de lucrări facturate de la antreprenori.



**I. Situația Prefinanțării - tranșe acordate și utilizare :**

- lei -

Tranșa și data cererii prefinanțării	Suma cerută și încasată	Sume utilizate la data de 31.12.2013	Restituire prefinanțare	Prefinanțare neutilizată la 31.12.2013
Tranșa I din 08.09.2011 Primită la data: 29.09.2011	15.031.213	12.992.859	2.038.354,21 (la data de 29.03.2012 - nerespectare procent utilizare 60%)	0
Tranșa II din 10.09.2012 Primită la data: 15.03.2013	15.031.213	14.271.822	-	759.391

**II. Situația Cererilor de rambursare (C.R.)**

De la începutul derulării programului, până la 31.12.2013, s-au depus 16 Cereri de rambursare în valoare totală de 40.311.105,96 lei , din care pentru 15 Cereri de Rambursare s-au primit Notificări în urma verificării la plată.

Valoarea totală a cheltuielilor solicitate spre rambursare în cererile de rambursare se compune din:

- cheltuieli eligibile autorizate de Autoritatea de Management de: 34.006.944,08 lei
- cheltuielile eligibile solicitate, în curs de aprobare (C.R.16): 4.331.008,07 lei
- valoare totală neautorizată la plată aferentă Cererilor nr.1÷15 - în sumă de: 1.973.153,81 lei, din care:
  - o 1.630.608,54 lei - corecția de 25% a contractului CS1
  - o 48.785,00 lei - taxe ISC și avize refuzate
  - o 8,113,83 lei – în C.R.11 - taxa ISC 0,1%-pentru contractul CL5-neautorizată
  - o 48,00 lei – în C.R.9-diferența impozit pe salariu – iunie 2012
  - o 192.849,70 lei – în C.R.11-rețineră de 10% pentru CL10
  - o 91.876,74 lei – în C.R.14-rețineră de 10% pentru CL9
  - o 872 lei – rețineră din CR15 – pentru CS2.
- Valoare totală rambursată fără TVA aferentă C.R. depuse și aprobate este de: 23.506.596,21 lei,
- Valoarea prefinanțării recuperate fără TVA cererile depuse și aprobate este de 10.371.814,34 lei,
- Soldul disponibilului, la data de 31.12.2013, pentru contul de prefinanțare este de 759 mii lei, iar pentru contul de rambursare este de 9.109 mii lei.

- Valoarea ce va fi solicitată la rambursare de Beneficiar (estimată pe baza Cash Flow - Inginer) în semestrul I 2014, se prezintă după cum urmează :

Cod contract	Semestrul I 2014 Cereri de rambursare (estimate) -						
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	TOTAL
CS1	0	0	0	0	264.000	0	264.000
CS2	0	800.000	0	0	0	800.000	1.600.000
CS3	0	0	0	0	0	0	0
CS4	0	0	15.800	0	0	0	15.800
CS5	0	0	0	0	0	0	0
CL1	0	0	0	0	0	530.000	530.000
CL2	0	787.526	0	800.000	0	0	1.587.526
CL3	1.129.638	350.566	0	0	0	760.000	2.240.204
CL4	0	0	0	0	0	500.000	500.000
CL5	430.000	0	375.000	0	298.232	295.854	1.399.086
CL6	250.000	250.000	0	250.000	0	1.116.655	1.866.655
CL7	0	0	0	0	0	0	0
CL8	1.436.293	1.290.000	0	1.500.000	1.900.000	2.750.000	8.876.293
CL9	658.000	0	600.000	550.000	900.000	700.000	3.408.000
CL10	1.300.000	0	1.300.000	1.300.000	1.223.119	0	5.123.119
CL11	2.060.000	0	0	1.500.000	2.322.000	2.500.000	8.382.000
CL12	0	0	0	0	0	0	0
CL13	745.000	2.012.855	0	700.000	620.000	1.540.218	5.618.073
CL14	0	0	1.700.000	1.100.000	510.906	665.000	3.975.906
CL15	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8.008.931</b>	<b>5.490.947</b>	<b>3.990.800</b>	<b>7.700.000</b>	<b>8.038.257</b>	<b>12.157.727</b>	<b>45.386.662</b>

**Anexa 5 Evidența reclamațiilor înregistrate în anul 2013 comparativ cu anul 2012**

Nr. crt.	Indicator de performanță	Realizat 2012	Realizat 2013
1	Numărul anual de reclamații privind echipamentele de măsurare	531	429
2	Numărul de sesizări privind parametri apei furnizate (Q, P, calitatea apei)	468	492
3	Numărul de reclamații privind facturarea (citirea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor prestate)	328	286
4	Numărul de reclamații privind gradul de asigurare continuă în furnizare	5.501	5967
5	Numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului	193	115
	<b>TOTAL</b>	<b>7.021</b>	<b>7.289</b>

*\*Notă : Numărul reclamațiilor înregistrate în 2013 față de 2012 este în scădere , exclusiv numărul de reclamații privind gradul de asigurare continuă în furnizare în care sunt incluse , de fapt , și solicitările de informații privind lucrările în curs ce presupun întreruperea temporară a furnizării apei*

## **Anexa 6 Concluzii extrase din sondajul “ Evaluarea gradului de informare și conștientizare a publicului “ efectuat de firma de asistență tehnică BLOM**

După două sondaje aplicate la nivelul populației vizate în cadrul proiectului ”Extinderea și modernizarea infrastructurii de apă și apă uzată în județul Bihor”, se pot desprinde următoarele concluzii:

- Per ansamblu, părerea și reacția respondenților despre proiect, investițiile aflate în implementare și CAO este una pozitivă; așteptările acestora sunt preponderent referitoare la îmbunătățirea calității serviciilor CAO (și prin reabilitarea și extinderea infrastructurii de apă și apă uzată), precum și la menținerea unor tarife la o valoare suportabilă; în ceea ce privește percepția populației privind calitatea serviciilor furnizate, trebuie continuat procesul de dezvoltare a unui dialog strans între companie și clienți, în vederea identificării în timp real a motivelor de nemulțumire a acestora și a modificărilor necesare creșterii satisfacției clienților; în cadrul acestui sondaj s-a constatat totuși o scădere a procentului populației nemulțumită față de aceste servicii.
- Față de primul sondaj realizat, se constată o creștere a procentului de respondenți care consumă apă direct de la robinet, fapt ce dovedeste o creștere a încrederii acestora în calitatea apei furnizate prin rețeaua publică și implicit a satisfacției clienților; ca atare, trebuie continuată și intensificată informarea populației în ceea ce privește calitatea apei potabile furnizată de CAO și investițiile derulate în acest sector.
- ...gradul de suportabilitate a tarifelor din partea populației se menține la un nivel acceptabil, aprox. 60% considerând „acceptabilă” factura, comparativ cu alte utilități.
- În ceea ce privește depunerea unor reclamații la adresa serviciilor furnizate de către Compania de Apă Oradea, procentul respondenților care sunt informați asupra locului unde acestea trebuie depuse se menține la aprox. 50%, în timp ce populația neinformată momentan se arată în continuare interesată în obținerea de informații specifice.
- În mediul rural, proporția respondenților nemulțumiți de calitatea serviciului de distribuție a apei a scăzut cu 16% față de primul sondaj
- Relația cu clienții, văzută din perspectiva modului de contractare, contorizare a consumului și modalităților de plată este apreciată în continuare ca fiind foarte bună și bună de peste 70,0% dintre persoanele intervievate.