



Aleea Grădinari, nr. 8
Tel: 0332.441.918 / 0232.218.253
Fax: 0232.212.230
www.tsiasi.ro
contact@tsiasi.ro

Nr.Reg.Com. J22/773/22.08.2001
C.U.I. RO14134878
Capital social 107.470,74 lei
Cont BRD Iași
RO36BRDE240SV72465032400

TERMO - SERVICE S. A.

RAPORT DE ACTIVITATE

2020

I

Caracteristici generale ale activității din anul 2020

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A, persoana juridică română, cu capital social deținut integral de Municipiul Iași, are sediul social în Iași, Aleea Grădinari, nr. 8 și este înmatriculată la Registrul Comerțului sub numărul J22/773/2001, cod unic de înregistrare fiscală RO 14134878.

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A. fost înființată prin HCL 145/2001, prin divizarea parțială a R.A.TERMOFICARE Iași, în baza prevederilor Legii nr. 15/1990, privind reorganizarea unităților economice de stat ca regii autonome și societăți comerciale, prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/1997, privind reorganizarea regiilor autonome, aprobată prin Legea nr. 207/1997, prevederilor Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale și ale Legii nr. 213/1998, privind proprietatea publică și regimul juridic al acesteia.

Societatea are ca activitate principală prestarea serviciilor de administrare a condominiilor pe bază de tarife sau contract (cod CAEN 6832)

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A. își desfășoară activitatea de prestare servicii de administrare a condominiului unității locative comune (financiar-contabilitate și management proprietate cuvenit Asociației), în conformitate cu prevederile Legii nr.196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari, actualizată, respectiv și ale Legii nr.114/1996 – Legea locuinței, actualizată, ale HG 1275/2000 – Normă pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii locuinței nr. 114/1996, ale Statutului Asociației de proprietari.

Societatea are un capital social subscris vărsat de 107.470,74 lei, divizat în 10.958 acțiuni sociale, fiecare în valoare de 9,8075 lei și este condusă de Consiliul de Administrație care are ca principală atribuție îndeplinirea cu succes a obiectului principal de activitate, garantând eficiența supraveghere, analiză și evaluare a activității, cu excepția aspectelor care sunt în competența Adunării Generale a Acționarilor.

Activitatea de administrare imobile este activitatea principală a societății, activitate care are în componență: administrarea financiară, administrarea tehnică și administrarea juridică a asociațiilor de proprietari, oferind o paletă largă de servicii la cel mai mic tarif de pe piața de administrare din Iași, raportat la serviciile oferite.

Activitățile secundare pe care societatea le desfășoară sunt după cum urmează:

- lucrări de întreținere și reparații ale instalațiilor și părților comune ale asociațiilor administrate efectuate de formațiile specializate ale societății noastre,
- lucrări de întreținere și reparații instalații efectuate la terți,
- lucrări interioare de zugrăveli, confecții metalice, lucrări de vopsitorie,
- sigilări aparate individuale de măsură,
- lucrări de reparații fațade,
- corecții de vegetație,
- montat tâmplărie PVC.

Viziunea mandatului 2019-2023 a Directorului General este aceeași cu a Consiliului de Administrație, stabilită prin Planul de Administrare, orientată către clienți și comunitate, sustenabilă economic, eficientă financiar, a căror caracteristici vor fi transparența, calitatea, performanța și responsabilitatea în prestarea serviciilor de administrare imobile.

Asigurarea serviciilor de administrare imobile, eficiente cantitativ și calitativ decurge în condițiile unui management performant, a continuării dezvoltării și consolidării ca unul din cei mai importanți operatori la nivelul Municipiului Iași, competitiv pe piața serviciilor publice de profil și a unei reale și permanente preocupări pentru nevoile și doleanțele clienților societății.

Sub aspectul reprezentării în teritoriu, societatea are cea mai extinsă rețea de încasare, un sediu central, respectiv nouăsprezece puncte de încasare, distribuite în toate zonele municipiului încercând în acest fel să fie cât mai aproape de clienții săi.

Activitatea desfășurată de societate în anul 2020 nu a adus modificări relevante în ceea ce privește portofoliul, dar conducerea a încercat să găsească cele mai bune soluții pentru a reacționa eficient și cu promptitudine, atât la problemele de administrare semnalate de clienții noștri, cât și la necesitățile de ordin public, în așa fel încât să-și mențină poziția de lider de piață, pentru activitatea de administrare imobile.

La finalul anului 2020, Termo - Service S.A. prezintă în portofoliu un număr de 536 de clienți - asociații de proprietari/locatari, reprezentând 22.438 apartamente.

Situația evoluției portofoliului de clienți pentru perioada 2016-2020 se prezintă astfel :

An	2016	2017	2018	2019	2020
Nr.apartamente	22.973	22.831	22.497	22.581	22.438

Tab. 1 - Portofoliul de clienți 2016 – 2020

Strategia de management operaționalizează obiectivele strategice din domeniul de activitate al societății luând măsuri concrete pentru atingerea acestora și a criteriilor (indicatorilor) de performanță din Contractul de Mandat.

Termo-Service S.A. a încercat să dezvolte o strategie privind creșterea calității serviciilor, diversificarea și flexibilitizarea modalităților de facturare pentru serviciile aferente, ținând cont de cerințele și nevoile consumatorilor, având ca obiectiv oferirea clienților de modalități variate și moderne de a accesa în mediu on-line informații privind cheltuielile de întreținere (facturare, detalieri cheltuieli, sume restante, istoric, consum apa etc.), precum și plata acestora, în vederea creșterii eficienței și reducerii costurilor implicite și a diminuării disconfortului resimțit de către clienți.

Anul 2020 a fost un an greu, cu totul deosebit de anii de dinaintea sa, pandemia de COVID-19 a modificat viața din întreaga lume, sub majoritatea aspectelor sale, dar cu toate acestea, societatea s-a adaptat împrejurărilor și a continuat activitatea datorită adoptării, de către conducerea societății, a unor măsuri care au avut drept scop menținerea stabilității economice.

Prin punerea în practică a acestor măsuri s-a urmărit menținerea societății pe profit, fapt care s-a realizat.

An	Previzionat buget	Realizat	Procent de realizare
2019	325	534	1,64
2020	537	1461,99	2,72

Tab. 2 - Evoluția profitului brut în perioada 2019-2020 (mii lei)

Rezultatele economico - financiare realizate de Societatea Termo-Service S.A. în anul 2020, sunt prezentate după cum urmează:

	Buget an 2019		Buget an 2020	
	Propus	Realizat	Propus	Realizat
Venituri totale (mii lei)	11.019,00	11.247,00	11.573,00	11.977,16
Cheltuieli totale (mii lei)	10.794,00	10.945,00	11.036,00	10.515,17
Procent de incadrare a cheltuielilor in venituri (%)	97,00	97,00	0,95	0,87

Tab. 3 – Situația realizării bugetului

Pentru obținerea acestor rezultate s-a urmărit reducerea cheltuielilor de exploatare, menținerea venitului din activitatea de bază prin activități care să sporească calitatea serviciului prestat și o cât mai corectă încadrare a cheltuielilor în veniturile realizate, în contextul menținerii tarifului de administrare, creșterii salariului minim pe economie și a prețurilor de consum.

Veniturile societății înregistrate la **31.12.2020**, în valoare de **11.977 mii lei**, au crescut cu 6,49% față de cele înregistrate la 31.12.2019, 11.247 mii lei

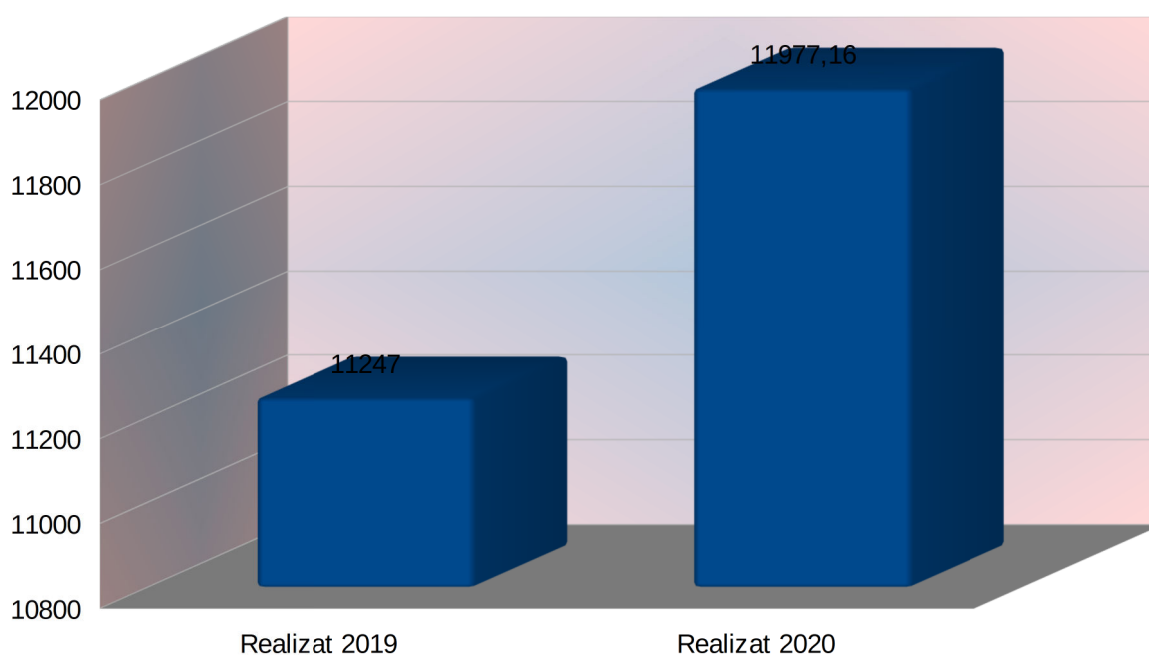


Fig. 1 Situația comparativă a veniturilor 2019-2020

II

Principalele realizări, obiective îndeplinite în anul 2020

Creșterea calității serviciilor de administrare și corelarea permanentă cu așteptările clienților a fost și în anul 2020 principalul obiectiv al Termo-Service S.A.

II.1. Perfecționarea în activitatea de administrare a asociațiilor de proprietari

Strategiile specifice cuprinse în Planul de Administrare al Consiliului de Administrație au fost puse în aplicare, cu respectarea viziunii și direcțiilor strategice pentru atingerea obiectivelor și a criteriilor de performanță stabilite în contractele de mandat ale administratorilor societății.

Obiectivul general este menținerea societății la un nivel de performanță ridicat, astfel încât societatea să înregistreze la finalul exercițiului financiar venituri ce vor oferi posibilitatea continuării procesului de modernizare și re tehnologizare a acesteia.

La finele anului 2020, societatea a înregistrat un profit net în cuantum de 1.207,87 mii lei, ceea ce arată că punerea în aplicare a strategiilor cuprinse în planul de administrare a condus la menținerea societății pe profit, contribuind în același timp la îmbunătățirea serviciilor prestate.

Societatea Termo-Service S.A. a manifestat o preocupare continuă pentru obținerea satisfacției clienților săi, prin controlarea activităților și a proceselor din cadrul organizației, cu scopul de a spori eficiența și eficacitatea cu care răspunde solicitărilor/cerințelor înaintate de către aceștia.

Îmbunătățirea activității de administrare s-a concretizat prin profesionalizarea personalului, creșterea gradului de informare a clienților cu privire la cadrul legal de organizare și funcționare a asociațiilor de proprietari/locatari, acest lucru fiind impus și de modificările legislative în acest domeniu. Aceasta a fost concretizată prin folosirea tuturor mijloacelor de informare a clienților noștri: audiențe zilnice ținute de conducerea societății la sediul central, audiențe on-line prin modulul de sesizări al site-ului și prin corespondența pe contul de facebook, în presa scrisă și la televiziune, prezentarea de noutăți legislative prin informări scrise către președinți, prin inserarea lunar a informațiilor pe site-ul societății și pagina de facebook.

Dezvoltarea resurselor umane pe termen mediu a vizat formarea, motivarea și coordonarea tuturor angajaților societății. Specializarea personalului cuprinde o paletă largă de activități cum ar fi instruirea administratorilor în ceea ce privește realizarea inventarierii suprafețelor echivalente termic, informarea personalului cu noutățile legislative în domeniu, instruirea personalului privind utilizarea programului informatic.

S-a continuat implementarea sistemului de control intern managerial conform prevederilor Ordinul Secretariatului General al Guvernului 600/2018, sistem care la sfârșitul anului 2020 este parțial conform.

O preocupare permanentă este îmbunătățirea procedurilor de lucru și introducerea unor instrucțiuni de lucru noi în strânsă concordanță cu modificarea legislației și dinamismul problemelor apărute în activitate și în mediul de afaceri în care activează societatea.

Au fost efectuate lucrări mecanizate de corecție a vegetației în spațiile verzi aferente blocurilor de locuințe administrate precum și lucrări de curățare a zăpezii de pe căile de acces și trotuare, fără costuri suplimentare din partea membrilor asociațiilor administrate.

Au fost realizate colaborări cu terți pentru lucrări deosebite de alpinism utilitar, prelucrare tâmplărie din aluminiu - în vederea punerii la dispoziția asociațiilor de proprietari a celor mai bune soluții pentru lucrările solicitate.

Au fost realizate lucrări de igienizare, dezinsecție, dezinsecție și deratizare, conform legilor în vigoare cu firme autorizate care au încheiat contracte cu asociațiile administrate de Termo-Service SA având drept scop înlăturarea factorilor care reprezintă un pericol pentru sănătatea clienților noștri.

II.1.1. Sensibilizarea către plata serviciilor, aducerea cu plata la zi a unui număr cât mai mare de clienți

La sfârșitul **anului 2020** un procent de **15,49%** din membrii asociațiilor aflate în administrare aveau restanțe mai mare de 3 luni, se constată o scădere a numărului de apartamente cu restanțe mai mari de trei luni de la 23,40% (2015), 20,04% (2016), 20,00% (2017), 19,56% (2018), 16,08% în anul 2019.

Această scădere a numărului de restanțieri cu restanțe mai mari de 3 luni, în contextul economic actual, este o consecință a preocupării conducerii societății, de a pune pe prim plan activitatea de recuperare a restanțelor, pentru a putea răspunde cât mai bine cerințelor clienților buni

platnici ai societății. Scăderea numărului de restanțieri corelată cu creșterea ponderii acestor restanțe în restanța totală ne conduce la concluzia că au rămas de recuperat restanțele de la datornicii mari.

Din analiza numărului de restanțieri și a valorii restanțelor acestora se constată că 84,51% din valoarea restanței totale înregistrate la nivelul tuturor asociațiilor administrate, aparține unui procent de 15,49% din clienți.

Data de raportare	Total apartamente	Număr apartamente cu restanțe >3 luni	Procent apartamente cu restanțe >3 luni
31.12.2015	22979	5378	23,41
31.12.2016	22981	4688	20,04
31.12.2017	22830	4565	20,01
31.12.2018	22497	4401	19,56
31.12.2019	22581	3631	16,08
31.12.2020	22438	3476	15,49

Tab. 4 – Evoluția numărului de restanțieri cu restanțe mai mari de trei luni

II.1.2. Recuperarea debitelor pe cale juridică.

Conducerea societății este permanent preocupată de sensibilizarea către plata serviciilor și aducerea cu plată la zi a unui număr cât mai mare de clienți.

Activitatea juridică a societății, în anul 2020 s-a concretizat în:

- ✓ realizarea analizelor de risc juridico-economic a debitorilor, având particularități speciale (persoane juridice aflate în insolvență sau radiate, persoane fizice decedate și cu proceduri succesoriale neinițiate, etc.);
- ✓ optimizarea procedurilor interinstituționale în scopul facilitării accesului la informații de interes public utile în valorificarea drepturilor legislative ale asociațiilor.
- ✓ consultarea registrelor publice de informații cadastrale în vederea înscrierii de privilegii imobiliare cu rang prioritar pentru debitorii aflați în proceduri executabile, în scopul garantării creanțelor asociațiilor;
- ✓ în acțiuni de promovare și apărare a intereselor asociațiilor de locatari/proprietari administrate, a Municipiului Iași în calitate de locator și a intereselor societății.

În anul 2020 au fost întocmite și transmise 1196 notificări de plată debitorilor asociațiilor de proprietari/locatari administrate, s-au promovat împotriva acestora 334 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 124 de cereri de executare, au fost încheiate 34 convenții de plată și au fost înscrise 11 privilegii imobiliare.

La sfârșitul anului 2020 un procent de 84,51% din membrii asociațiilor aflate în administrare aveau restanțe mai mici de 3 luni. Din analiza restanțierilor cu restanțe mai mari de trei luni se constată o scădere a numărului acestora, ca urmare a măsurilor de recuperare luate de conducerea

societății, dar și măsurilor comune (Direcția Fond Locativ; Poliția Locală, Termo-Service SA) de deconectare de la utilități a chiriașilor rău platnici.

Activitatea privind recuperarea restanțelor prin instanțele judecătorești s-a concretizat astfel:

An	Restanțe solicitate în instanță	Penalități solicitate în instanță	Restanțe solicitate către executori	Penalități solicitate către executori
2016	1.046.539,00	1.745.560,00	166.320,00	101.281,00
2017	3.646.413,54	4.471.667,46	82.038,28	69.056,37
2018	402.561,90	413.152,47	78.891,30	4.129,53
2019	352.328,72	419.468,61	78.216,42	71.818,36
2020	2.253.617,22	1.706.135,30	321.889,75	542.324,07

Tab. 5 – Solicitarea și recuperarea restanțelor prin instanțele judecătorești (lei)

II.1.3. Dezvoltarea programului informatic

În anul 2020 a continuat dezvoltarea Sistemului Informatic Integrat, de tip ERP (Enterprise Resource Planning), pentru activitatea principală a societății.

Sistemul Informatic Integrat a beneficiat de următoarele modificări:

- migrare către un nou server;
- migrare către un nou limbaj de programare (adaptare la noile tehnologii existente pe piață);
- modificarea formatului și a informațiilor afișate în lista de plată, conform legislației în vigoare (reglementările GDPR, Legea nr.196/2018);
- modificări/optimizări rapoarte și ferestre de introducere date (modul Calcul, Casierie și Contabilitate) astfel încât timpul de salvare și/sau afisare să fie cât mai redus;
- crearea unor noi funcționalități la modulul „Contabilitate” necesare pentru activitatea de administrare imobile.

A fost monitorizată activitatea de creare a conturilor online, au fost verificate documentele atașate pentru deschiderea conturilor, a fost realizată identificarea apartamentelor, contactarea clienților telefonic sau prin e-mail pentru soluționarea unor informații neclare, după caz.

Activitatea de plăți online a fost promovată prin toate mijloacele și monitorizată astfel încât aceasta a avut evoluția să fie constantă.

La sfârșitul anului 2019 erau create un număr de 4.140 conturi individuale de plată, iar pe parcursul anului 2020 au fost deschise 1.286 de noi conturi, astfel că la sfârșitul anului 2020, prin intermediul celor 5426 conturi existente s-au efectuat 21.469 de plăți online a cheltuielilor de întreținere, valoarea încasărilor fiind de aproximativ 4.026.905,83 lei.

Website-ul existent al instituției a fost modernizat, oferind clienților societății informații utile prin activitate de administrare, reglementări legale aplicabile în domeniu, serviciile oferite de societatea noastră, diverse informații utile.

II.1.4. Grija permanentă pentru creșterea încasărilor menținerea unei relații de colaborare cu toți furnizorii de utilități

Situația restanțelor asociațiilor de proprietari administrate de societatea noastră, pe furnizori, în perioada 2019-2020 se prezintă în tabelul următor:

FURNIZOR	Sold 31.12.2019	Facturi 2020	Plăți 2020	Sold 31.12.2020
CET	22.627.136,80	-188.597,31	370.785,54	22.067.753,95
APAVITAL	1.158.153,71	13.714.609,47	12.675.794,70	2.196.968,48
E-ON energie	165.932,56	814.089,03	836.320,05	143.701,54
E-ON gaz	32.206,84	684.753,71	661.055,10	55.905,45
Enel Energie Muntenia	1.305,09	30.531,27	29.075,61	2.760,75
Veolia Energie Iași	3.466.579,91	8.313.013,86	9.045.040,83	2.734.552,94
Primăria Iași (Dalkia)	402.484,59	-11.467,17	4.200,61	386.816,81
Termo-Service SA	2.189.762,66	13.684.445,41	13.751.198,30	2.123.009,77
TOTAL	30.043.562,16	37.041.378,27	37.373.470,74	29.711.469,69

Tab. 6 - Situația restanțelor pe furnizori, pentru perioada 2019-2020

II.2. Creșterea calității serviciilor conexe – reparația și întreținerea instalațiilor, repararea teraselor și întreținerea condominiilor

Activitatea Secției de Întreținere și Reparații a fost axată pe următoarele direcții:

II.2.1. Întocmirea fișelor tehnice, care înregistrează starea tehnică a condominiilor, precum și recomandările care se impun privind întreținerea și repararea instalațiilor comune și părților comune. În perioada ianuarie–martie 2020 au fost întocmite fișe tehnice pentru toate asociațiile de proprietari aflate în administrare, aspectele constatate în teren fiind aduse la cunoștința reprezentanților legali ai

asociațiilor de proprietari pentru a lua decizii în adunarea generală privind întreținerea și repararea părții comune a imobilelor în care locuiesc.

II.2.2 Intervenții rapide pentru remedierea defecțiunilor semnalate de către clienți.

Societatea asigură un serviciu de preluare permanentă a sesizărilor printr-un dispecerat non-stop și o formație de intervenții la dispoziția clienților pentru avariile la instalațiile comune intervenindu-se în cel mai scurt timp pentru limitarea pagubelor.

II.2.3 Lucrări realizate pe bază de contract

Lucrările de reparații pentru zonele aferente proprietății comune executate de către formațiile de lucru ale societății, pe baza devizelor estimative solicitate și acceptate de către membrii asociațiilor de proprietari, includ reparații ale: instalațiilor de alimentare cu apă rece și apă caldă, instalațiilor menajere, instalațiilor de încălzire, instalațiilor electrice, lucrări de igienizare subsol, zugrăveli casa scării, hidroizolații și confecții metalice.

Aceste lucrări au fost executate atât la asociații aflate în administrare cât și la instituții sau asociații care nu sunt administrate de Termo-Service S.A.

Situația activității formațiilor de lucru se prezintă conform *Tabelului 7- Numărul de lucrări efectuate pe parcursul anului 2020*, care prezintă distribuția lucrărilor realizat în funcție de tipul lucrării.

Tip lucrări	Total
Instalații încălzire	136
Instalații menajere	801
Instalații apă rece	255
Instalații apă caldă	93
Aerisiri instalații	147
Instalații electric	259
Montat geamuri	5
Confecții metalice	96
Construcții	69
Hidroizolații	18
Constatări	485
TOTAL	2396

Tab. 7 – Numărul de lucrări efectuate pe parcursul anului 2020

Evoluția volumului și valorii lucrărilor de întreținere și reparații, în perioada 2016-2020 se prezintă după cum urmează:

	2016	2017	2018	2019	2020
Nr. lucrări executate	1.994	2.256	2.109	2.928	2.396
Valoare lucrări (lei)	949.330,00	1.426.945,88	1.463.287,16	1.323.107,99	1.299.511,00
Număr mediu lunar lucrători formații	26,25	25,00	24,00	21,00	19,00
Productivitate (lei/lucrător/an)	3013,94	4.757,44	5.066,26	6.300,51	6.839,53

Tab. 8 – Evoluția numărului și valorilor lucrărilor efectuate de formațiile de lucru

Se observă o diminuare a valorii producției totale, comparativ cu valorile înregistrate în anul anterior, datorată situației pandemice care nu a permis efectuarea de lucrări la instalațiile comune ce traversau locuințele membrilor asociațiilor.

An	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Productivitate (lei/lucrător/an)	2.987,89	3.013,94	4.757,44	5.066,26	6.300,51	6.839,53

Tab.9 – Productivitatea muncii exprimată în lei / lucrător / an.

Se înregistrează o creștere a valorii productivității la 31.12.2020 față de 31.12.2019 chiar și în condițiile scăderii numărului mediu de personal încadrat la formațiile de lucru de la 21 salariați în anul 2019 la 19 salariați în anul 2020.

Din analiza datelor de mai sus se constată că este necesară intensificarea activității de convingere a membrilor asociațiilor de proprietari de necesitatea efectuării reparațiilor capitale la instalațiile comune pentru creșterea eficienței utilizării lor și scăderea numărului intervențiilor accidentale, reparații care conduc la creșterea costurilor de întreținere a instalațiilor, deci la o defectuoasă utilizare a resurselor financiare ale membrilor asociațiilor de proprietari.

III

Principalele activități desfășurate pe parcursul anului, dificultăți întâmpinate în desfășurarea activității financiare, legale și administrative

III.1 Perfecționarea continuă a activității de bază a societății

Misiunea societății, se referă la prestarea serviciilor la un grad înalt de calitate, administrarea profesionistă, reparații calitative, facilități în acord cu noutățile tehnologice practicate pe scară largă în acord cu cerințele clienților noștri.

Angajamentul de a răspunde cât mai bine necesităților clienților noștri, de a identifica problemele și a le rezolva într-un timp cât mai scurt, au presupus eforturi considerabile din partea celor aproximativ 200 de angajați ai societății.

Activitatea de administrare imobile este activitatea principală a societății, administrarea financiară (întocmirea listelor de plată, a fișelor individuale, contabilitate), administrarea tehnică (întreținere și reparații cu personal calificat), și administrarea juridică (consilierea și reprezentarea asociațiilor în relațiile juridice, redactarea de acte juridice), oferind o paletă largă de servicii la cel mai mic tarif de pe piața de administrare din Iași, în raport cu activitatea prestată.

În contextul economic actual, al scăderii puterii economice a populației, a creșterii concurenței nelocale, a creșterii agresivității furnizorilor de utilități în recuperarea debitelor restante în concurență cu obiectivele strategice ale societății de menținere a clienților vechi, de creștere a numărului clienților noi, de creștere a salariului minim pe economie și de evitarea a disponibilizărilor de personal, conducerea societății a urmărit creșterea și diversificarea portofoliului de lucrări efectuate la terți.

Pentru eficientizarea activității în ceea ce privește administrarea tehnică a imobilelor, Secția de Administrare clădiri este dotată cu opt motocoase, iar Secția de Întreținere-Reparații este dotată cu o autoutilitară cu capacitate de transport de 3,5 tone și cu platformă basculabilă de mici dimensiuni

care permite accesul cu ușurință pe aleile din jurul blocurilor și pentru a dimiunua cheltuielile cu acest tip de activitatea, au avut drept scop îmbunătățirea activității de curățenia a spațiilor exterioare ale blocurilor și a activității de întreținere și reparații a părților comune ale asociațiilor administrate.

Activitățile secundare pe care societatea le desfășoară și care au o pondere de aproximativ 11% în realizarea veniturilor sunt după cum urmează: lucrări de întreținere și reparații ale instalațiilor și părților comune ale asociațiilor administrate efectuate de formațiile specializate ale societății noastre, lucrări de întreținere și reparații instalații efectuate la terți, lucrări interioare de zugrăveli, confecții metalice, suduri specializate anvelopări, lucrări de vopsitorie, sigilări aparate individuale de măsură, lucrări de reparații fațade, corecții de vegetație, închiriat nacela, montat tamplarie PVC.

Structura veniturilor	Valori absolute (lei)
Venituri din lucrări executate și servicii prestate	11.618.579,92
Venituri din activități diverse	165,00
Venituri din despăgubiri, amenzi și penalități	298.473,07
Venituri vânzarea activelor și alte operațiuni de capital	27.310,92
Alte venituri din exploatare	14.964,70
Venituri financiare	17.662,15
Total venituri	11.977.160,76

Tab. 9 - Tipuri de activități care contribuie la realizarea veniturilor

În urma activității desfășurate în anul 2020, Termo - Service SA s-a înregistrat o creștere a cifrei de afaceri de la 10.917,00 mii lei în anul 2019 la 11.618,74 mii lei în anul 2020, *productivitatea muncii în 2020 a crescut la 64.19 mii lei/angajat/an.*

Anul	2016	2017	2018	2019	2020
Cifra de afaceri (mii lei)	6.788,28	8.466,43	9.861,00	10.917,49	11.618,74
Productivitate muncă (mii lei /angajat/an)	32,69	41,91	43,63	59,99	64,19

Tab. 13 – Evoluția cifrei de afaceri în perioada 2016 - 2020

III.2. Comunicarea cu mass-media locală

Îmbunătățirea imaginii instituției în rândul ieșenilor a fost realizată, prin stabilirea unor relații de colaborare cu mass-media locală, relație bazată pe transparență și informare corectă. Informarea în

timp real a clienților și potențialilor clienți a reprezentat un mijloc optim de creștere a nivelului de cunoaștere a serviciilor noastre.

Pe parcursul anului 2020 S.C. Termo-Service S.A. a fost o prezență constantă în mass media locală, activitatea societății fiind abordată în articole în presa scrisă, emisiuni televizate și radio. Printre principalele informații transmise presei se numără: informații privind probleme specifice activității asociațiilor de proprietari, explicații și consiliere cu privire la noutățile legislative în domeniul administrării de imobile, comunicare în timp real a noilor beneficii oferite clienților: sisteme de plată electronice, programe informatice, dezbateri pe teme de actualitate în activitatea asociațiilor de proprietari. Informații utile dar și informații privind activitatea desășurată sunt prezentate pe site <http://www.tsiasi.ro/>, cât și la adresa de facebook <https://www.facebook.com/Termo-Service-SA>.

III.3. Principalele dificultăți înregistrate în activitatea societății au fost cele generate de efectele crizei economice:

- Reducerea posibilităților de plată la zi a cheltuielilor de întreținere, fapt care conduce la creșterea datoriilor asociațiilor către furnizori, acumularea unor penalizări de întârziere și creșterea riscului sistării utilităților pentru toți membri asociației, plata unor taxe suplimentare de conectare și reconectare;
- Creșterea timpului de convingere a locatarilor privind efectuarea lucrărilor de reparații capitale la părțile și instalațiile comune ale condominiilor administrate.
- Imposibilitatea încasării contravalorii serviciilor de administrare sau de reparații prestate la asociațiile administrate datorită achitării cu prioritate a restanțelor către furnizorii de utilități în vederea evitării sistării acestora;
- Creșterea concurenței neloiale prin prezentarea de către firmele de profil a unor oferte inițiale care nu cuprind toate costurile înscrise ulterior pe listele de plată.
- Creșterea dificultății în transformarea asociațiilor de locatari în asociații de proprietari, generată de noile solicitări impuse de legislația în vigoare și faptului că nu toate proprietățile sunt întabulate.
- Exploatarea repartitoarelor de costuri în concordanță cu reglementările legislative în vigoare conduce la nemulțumiri în rândul membrilor asociațiilor care sunt deconectați de la sistemul centralizat de alimentare cu agent termic.

- Dificultăți în încheierea contractelor cu furnizorii de utilități pentru asociațiile de locatari;

IV

Principalii indicatori ai activității

Activitatea managerială a fost orientată pentru realizarea unor evaluări corecte și pertinente, având în vedere resursele principale a societății: umane, financiare, materiale și informaționale și pe realizarea criteriilor de performanță asumate prin contractul de management.

Pentru anul 2020, indicatorii de performanță anexă la contractul de mandat al administratorilor societății și gradul de îndeplinire este prezentat în tabelul de mai jos:

Nr crt	Titlu	Formula de calcul	UM	Pondere	Valori propuse	Realizat 2020
1	Grad de îndatorare	$\frac{\text{datorii totale}}{\text{capitaluri proprii}} * 100$	%	15%	≤ 40	24,14
2	Rata lichidității imediate	$\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$		10 %	≥ 1	4,91
3	Realizarea veniturilor proprii prevăzute în BVC	$\frac{\text{venituri proprii realizate}}{\text{venituri proprii bugetate}} * 100$	%	10 %	≥ 100	103
4	Perioada de rambursare a datoriilor	$\frac{\text{total datorii t. scurt}}{\text{cifra de afaceri}} * 365$	zile	15%	≤ 60	32,14
5	Productivitatea muncii	$\frac{\text{cifra de afaceri}}{\text{nr. mediu angajati}}$	mii lei/sal	10%	≥ 40	64,19
6	Optimizarea activităților secundare (echipă reparatii)	$\frac{\text{nr. interventii rez.}}{\text{total interventii}} * 100$	%	10 %	≥ 75	93,97
7	Nr. de reclamatii scrise justificate rezolvate ($R_{just.}$), raportat la nr. total de reclamatii	$\frac{R_{just}}{Nr. reclamatii} * 100$	%	10 %	≥ 87	93,13
8	Raportarea indicatorilor de performanta ai Consiliului de Administratie	Raportarea semestrială a situației indicatorilor de performanță financiari și nefinanciari ai Consiliului de Administratie și transmiterea către structura de guvernare	%	5 %	sem/ anual	100%
9	Informare publică	Publicarea pe pagina web a societății a: Hotararilor AGA,	%	10 %	sem/ anual	100%

Nr crt	Titlu	Formula de calcul	UM	Pondere	Valori propuse	Realizat 2020
1	Grad de îndatorare	$\frac{\text{datorii totale}}{\text{capitaluri proprii}} * 100$	%	15%	≤ 40	24,14
		Rapoartelor C.A., Situațiilor financiare anuale și rapoartele contabile semestriale, Raportului anual de audit extern.				
10	Aprobarea rapoartelor Consiliului în AGA și prezentarea lor structurii de guvernanta	Raport semestrial privind activitatea de administrare conform art.55 alin.(1); Raport anual privind activitatea întreprinderilor publice conform art.56; Raport anual al Comitetului de Nominalizare și Remunerare privind remunerația CA și directorilor conform art.55.	%	5 %	sem/ anual	100%

V

Investiții, măsuri pentru dezvoltarea activității

Planul de investiții pentru perioada 2020-2022 a fost respectat, în anul 2020 fiind procurate următoarele produse prin procedeul de cumpărare directă:

Nr. crt.	Denumire produs	Nr. buc	Procedura de achiziție	Valoare fără TVA
1	Autovehicul Dacia Logan SL PLUS TCE 90	1	Cumpărare directă	37.900 lei
2	Autovehicul Dacia Logan SL PLUS SCE 73	1	Cumpărare directă	34.006 LEI
3	Pompă submersibilă	1	Cumpărare directă	3.381,90 lei
4	Kit mentenanță M 806	1	Cumpărare directă	2.230,00 lei
5	Laptop	10	Cumpărare directă	2.680,00 lei/buc
6	Sisteme alarmă/video	8	Cumpărare directă	94.960,57 lei
7	Upgrade website tsiasi.ro	1	Cumpărare directă	84.667,10 lei

La nivelul societății au fost distribuite materiale de protecție salariaților, s-au luat măsuri pentru respectarea normelor de igienă și dezinfectare pentru a preîntâmpina infectarea, s-au luat măsuri specifice privind interacțiunea între salariați și între salariați și colaboratori, s-au luat măsuri privind limitarea intrărilor în incinta societății cu respectarea programărilor cât și a normelor de igienă, iar acolo unde este posibil s-a optat pentru anumite categorii de personal non-productiv la telemuncă.

Totodată, au fost achiziționate materiale și echipamente de protecție pentru ca toți muncitorii societății să își poată desfășura activitatea în condiții de securitate și siguranță, dar și pentru ca aceștia să fie ușor de identificat de clienții societății.

VI

Plan de măsuri pentru îmbunătățirea activității în 2021

În perspectivă, conducerea Termo-Service va respecta planul de administrare aprobat, în vederea eficientizării activității și creșterea gradului de satisfacție a clienților vis-a-vis de serviciile prestate, astfel că printre activitățile propuse pentru anul 2021 menționăm:

VI.1. Creșterea extensivă a pieței

TERMO-SERVICE S.A. își propune aplicarea unei strategii privind creșterea extensivă a pieței, prin preluarea în administrare a ansamblurilor rezidențiale nou construite la nivelul municipiului Iași.

Implementarea cu succes a acestei strategii este susținută de experiența acumulată în decursul celor 20 ani de experiență în activitatea de administrare a condominiilor asigurând servicii profesionale de administrare tehnică, juridică și financiară.

VI.2. Menținerea unor tarife competitive

Prețurile și tarifele practicate pentru serviciile de administrare se bazează pe principiul acoperirii tuturor costurilor aferente activităților, respectiv costuri de operare, costuri de întreținere, costuri financiare, realizarea de investiții, profit. La fundamentarea creșterilor tarifelor se va ține seama de gradul de suportabilitate a populației și se vor supune spre aprobare Consiliului de Administrare a societății și Adunării Generale a Acționarilor, cu respectarea clauzelor asumate prin contractul de administrare și a prevederilor legislative în vigoare.

Clienții societății vor fi informați cu privire la modificarea și ajustarea prețurilor și tarifelor la serviciile de administrare, practicate de către societate, întocmindu-se acte adiționale la contractele de administrare.

VI.3 Creșterea calității serviciilor prin diversificarea și flexibilizarea modalităților de informare și plată a cheltuielilor de întreținere

Termo-Service S.A. va continua strategia privind creșterea calității serviciilor, diversificarea și flexibilizarea modalităților de facturare pentru serviciile aferente, ținând cont de cerințele și nevoile consumatorilor.

Obiectivul urmărit este oferirea clienților de modalități variate și moderne de a accesa în mediu online, informațiile privind cheltuielile de întreținere (facturare, detalieri cheltuieli, sume restante, istoric, consum apa etc.), precum și plata acestora, în vederea creșterii eficienței și reducerii costurilor implicite și al diminuării disconfortului resimțit de către clienți.

Acțiuni:

1. Efectuarea unui studiu de piață și a unei analize tehnico - economice cu privire la costurile și beneficiile achiziționării unei aplicații informatice.
2. Elaborarea unei analize tehnico - economice privind implementarea softului.
3. Instruirea personalului responsabil.
4. Monitorizarea permanentă a rezultatelor obținute în urma implementării aplicației informatice din perspectiva: costurilor aferente activității, a numărului de reclamații privind facturarea, a reducerii cheltuielilor cu resursele umane.
5. Efectuarea unei campanii de promovare a aplicației informatice implementate.

VI.4 Consolidarea relațiilor cu clienții

În relația cu clienții, societatea va promova următoarele valori: creșterea nivelului de încredere al clienților în calitatea serviciilor oferite, optimizarea procesului de comunicare dintre societate și clienți, respectiv monitorizarea permanentă a opiniei clienților.

Politica:

Ne propunem să furnizăm tuturor clienților servicii de calitate la standarde europene.

Ne dorim să îmbunătățim continuu relațiile de comunicare și colaborare cu fiecare categorie de clienți în parte.

Vom trata și rezolva toate solicitările, sesizările sau reclamațiile într-o manieră promptă și eficientă, respectând termenele și prevederile legale în vigoare.

Manifestăm o preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților în serviciile oferite și pentru asigurarea transparenței în acțiunile întreprinse.

Vom asigura instruirea permanentă a personalului în vederea optimizării comunicării cu clienții.

Ne vom preocupa ca angajații noștri să fie permanent amabili, competenți și binevoitori cu utilizatorii.

Vom monitoriza periodic feed-back-ul din partea clienților noștri, prin aplicarea de chestionare privind satisfacția acestora față de serviciile oferite de către societate.

VI.5 Dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane

S.C TERMO-SERVICE S.A. își va concentra eforturile asupra dezvoltării competențelor angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă, îmbunătățirii randamentului fiecărui angajat, a comportamentului său profesional și implicit, creșterea performanțelor resurselor umane ale organizației, respectiv creșterea productivității muncii în cadrul sistemului existent, pentru a răspunde cerințelor și exigențelor clienților.

Obiective specifice: stabilirea necesarului de personal pentru derularea activităților societății, în condiții de eficiență și eficacitate; reactualizarea organigramei și a fișelor de post;

Rezultate așteptate:

- 1) Realocarea sarcinilor și responsabilităților în cadrul structurii societății;
- 2) Creșterea ponderii personalului instruit în cadrul structurii societății;

VI.6 Dezvoltarea sistemului informatic

În ceea ce privește sectorul informațional, societatea își propune continuarea implementării strategiei ce vizează dezvoltarea și actualizarea permanentă a sistemelor de comunicare.

Obiectiv:

- 1) Dezvoltarea abilităților, competențelor IT ale angajaților, respectiv creșterea eficienței resurselor umane agregate în activitățile în cauză
- 2) Dezvoltarea de către Operator a structurilor și sistemului procedural propriu în domeniul tehnicii de calcul și securității informatice, în vederea eficientizării sistemului informatic și utilizării acestuia la potențialul său maxim cu riscuri minime;
- 3) Integrarea unor module noi specifice activităților societății, astfel încât procesele de afaceri să opereze la un randament care să permită atingerea obiectivelor de afaceri prestabilite;

Societatea intenționează să îmbunătățească comunicarea internă electronică și relațiile de colaborare între angajați, prin utilizarea paginii de Intranet, a adreselor de email personalizate pentru fiecare compartiment structural, care să vizeze cu precădere utilizarea unor metode și mijloace moderne, electronice și eficiente de comunicare

VI.7. Îmbunătățirea managementului economico financiar

Strategiile economico - financiare vor ține cont de o serie de constrângeri generate de specificul din domeniul de activitate al societății, astfel încât colectarea, monitorizarea și gestiunea eficientă a

veniturilor în vederea constituirii resurselor suficiente pentru funcționarea eficientă și modernizarea serviciului să asigure un grad înalt de satisfacție a beneficiarilor, în condițiile menținerii prețurilor și tarifelor la un nivel competitiv pe piața specifică societății.

Se va urmări corelarea strategiilor economice cu cele de dezvoltare și operaționale astfel încât prin programele de investiții să se permită reducerea treptată a costurilor și creșterea eficienței economice, în condițiile reflectării în prețuri și tarife a costului economic real al prestării serviciului.

Pentru realizarea obiectivelor cuprinse în contractul de mandat în domeniul economic, financiar și de audit se va urmări gestionarea eficientă a activelor imobilizate și a activelor circulante; a fluxurilor de numerar; a prevederilor legislative în vigoare și a procedurilor proprii privind activitățile financiar – contabile; respectarea termenelor și a prevederilor legale privind elaborarea și depunere situațiilor financiare, a declarațiilor și rapoartelor; respectarea hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor și a deciziilor Consiliului de Administrație, analizarea veniturilor, a costurilor și a rezultatului final, găsirea celor mai adecvate metode de maximizare a veniturilor, de reducere a costurilor și de îmbunătățire a rezultatelor financiare, etc.;

În scopul asigurării stabilității financiare, societatea va continua dezvoltarea strategiei de optimizare a fluxului de numerar, prin analiza continuă a evoluției ratei de colectare, în vederea identificării din timp a tendințelor negative și implementarea unor măsuri specifice de diminuare.

VI.8 Dezvoltarea sistemului de control intern managerial

Pe baza informațiilor furnizate de controlul intern managerial, conducerea societății are posibilitatea să-și consolideze deciziile manageriale referitoare la planul de activitate, organizarea și coordonarea structurilor societății, stabilirea cu exactitate a responsabilităților pe structuri și persoanelor implicate în activități.

Construirea și buna funcționare a acestui proces, care este unul de durată, presupune eforturi colective și individuale, astfel încât să poată fi adaptat cât mai bine specificului și dimensiunii entității publice, dar cu respectarea prevederilor legale și principiilor generale ale controlului intern managerial.

Conform Contractului de Mandat, Directorul general are printre atribuții și verificarea funcționării sistemului de control managerial, drept pentru care se va continua implementarea sistemului de control intern managerial astfel încât să fie eficace și să se reducă riscurile la un nivel acceptabil în conformitate cu prevederile Ordinului SGG nr. 600/2018.

Concluzii

Strategia de administrare a Consiliului de Administrație a Societății Termo-Service SA Iași, are la bază viziunea managerială a membrilor acestuia asupra perspectivelor de evoluție ale societății, fundamentată pe schimbare și adaptare într-un mediu în perpetuă transformare, a unei piețe concurențiale din ce în ce mai puternice și în contextul cerințelor mereu sporite ale consumatorilor, având la bază premisa că numai printr-un bun management vor putea fi oferite servicii de calitate clienților societății și nu în ultimul rând condiții de muncă decente pentru salariații societății.

Prin contractul de mandat, directorul general și-a asumat organizarea, conducerea și gestionarea activităților societății, respectiv asigurarea managementului logistic și a managementului operațional pe baza indicatorilor cheie de performanță.

Ca urmare a politicii și strategiei promovate de către directorul general și a activității decizionale a Consiliului de Administrație, pentru anul 2020 au fost îndepliniți indicatorii de performanță stabiliți prin contractele de mandat ale directorului general și membrilor neexecutivi ai Consiliului de Administrație.

Administrarea companiei pe perioada mandatului Consiliului de Administrație va viza continuarea demersurilor de dezvoltare a societății în vederea lărgirii ariei de operare, asigurării serviciilor de înaltă calitate.

Director General,

Alin Constantin Aivănoaei