



Aleea Grădinari nr. 8, Iași  
Tel. 0332.441.918 / 0232.218.253  
Fax. 0232.212.230  
E-mail: [contact@tsiasi.ro](mailto:contact@tsiasi.ro)  
[www.tsiasi.ro](http://www.tsiasi.ro)

Nr. Reg. Com. J22/773/22.08.2001  
C.U.I. RO14134878  
Capital social 116.987,97 lei  
Cont BRD Iași RO36BRDE240SV72465032400

# **Raport de activitate**

## **Director General**

### **SC Termo-Service S.A.**

trimestrul IV anul 2023

## CAP. I. PREZENTAREA GENERALĂ S.C TERMO - SERVICE S.A.

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 TERMO-SERVICE IAȘI S.A se califică în categoria întreprinderilor publice al căror obiectiv este prestarea de servicii de administrare a condominiilor.

### 1.1. Obiect de activitate SC Termo-Service SA Iași

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 de 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.

Activitatea de administrare imobile este activitatea principală a societății, activitate care are în componență administrarea financiară, tehnică și 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.

### 1.2 Puncte de lucru SC Termo-Service SA Iași

Sub aspectul reprezentării în teritoriu, societatea are cea mai extinsă rețea de încălzire, un sediu central, trei ateliere de lucru și respectiv nouăsprezece puncte de încălzire, distribuite în toate

zonele municipiului încercând în acest fel să fie cât mai aproape de clienții săi:

Sediu Central Termo-Service - Aleea Grădinari, Nr. 8, PT 2 Metalurgie.

AC 01 Frumoasa - Str. Radu Vodă , Nr. 14, Bl. 769, Parter.

AC 03 + 20 Metalurgie - Str. Parcului, Nr. 18 A.

AC 04 + 05 Galata - Calea Gălații, Nr. 5-7, PT 2 Galata.

AC 06 + 16 Ciric - Str. Ciric, Nr. 40-44, PT 25 Tătărași.

AC 07 + 08 Nicolina - Str. Egalității, Nr. 7, Bl. 827, Parter.

AC 09 Cug - Șos. Nicolina, Nr. 76, Bl. 991B.

AC 10 Piața Unirii - Piața Unirii, Nr. 3, Bl. 3.

AC 11 Bularga - Str. Butnari, Nr. 5, PT 6 Bularga.

AC 12 + 13 Dacia - Str. Sucidava, Nr. 1, Parter.

AC 14 Alexandru cel Bun - Piața Voievozilor, Nr. 21 A.

AC 15 Podu Roș - Aleea Decebal, Nr. 5, Bl. B3, Parter.

AC 17 + 18 Tătărași - Str. Vasile Lupu, Nr. 128-130, PT 17 Tătărași

Atelier Secția Întreținere Reparații Nicolina - Str. Sălciilor, Nr. 18, PT 2 Nicolina.

Atelier Secția Întreținere Reparații Bularga - Str. Butnari, Nr. 3, PT 6 Bularga.

**1.3 Capitalul social al Societății TERMO-SERVICE IAȘI S.A. este deținut în proporție de 100% de Municipiul Iași care are calitate de acționar unic.**

Acționar	Număr acțiuni	Valoare acțiune	Valoare cap social	din care vărsat
Municipiul Iași	10.958,00 lei	10,68 lei	116.987,97 lei	116.987,97 lei

#### 1.4 Descrierea atribuțiilor SC Termo-Service SA Iași

Identificarea necesităților clienților noștri și rezolvarea lor în cel mai scurt timp este garantată de eforturile susținute ale conducerii societății și salariaților, eforturi care au scopul de menținere a stabilității economice a societății și menținerea poziției de lider de profil.

Activitatea de prestare de servicii de administrare a condominiului unității locative comune are în componență administrarea financiară, tehnică și juridică, urmărindu-se astfel:

- prestarea serviciilor generale de administrare a condominiilor într-o manieră dedicată, în sensul depunerii eforturilor rezonabile pentru asigurarea calității optime a acestora, în limitele și condițiile de calitate, legalitate, inclusiv de securitate a muncii.
- gestionarea bunurilor materiale și a fondurilor bănești;
- efectuarea formalităților necesare în angajarea contractelor cu furnizorii de utilități și servicii;
- facilitarea cunoașterii și respectării, de către membrii ai condominiilor, a regulilor cu privire la

proprietatea comună;

e) gestionarea, în raport de competențe, a modului de îndeplinire a obligațiilor cetățenești ce revin proprietarilor în raport cu autoritățile publice.

Prin Hotărârea Consiliului Local Iași nr. 165/23.06.2021 a fost aprobat contractul de asociere între UAT Municipiul Iași și Termo-Service S.A. având unic acționar autoritatea locală pentru asigurarea managementului serviciului public de alimentare cu energie termică – producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iași pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

Obiectul contractului îl constituie conlucrarea între asociați în vederea asigurării managementului serviciului public de alimentare cu energie termică - producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iași pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

Contractul cuprinde următoarele servicii de management necesare desfășurării activităților:

- managementul activității de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice;
- managementul activității de mentenanță a sistemului;
- managementul activității de reparații a sistemului;
- managementul activității de resurse umane;
- managementul activității de facturare și încasare;
- managementul activității de relații cu clienții;
- managementul activității economico-financiare;
- managementul activității legate de protecția mediului;
- managementul activității legate de sănătate și securitate în muncă;
- finanțarea fără adaosuri comerciale a activităților enumerate mai sus, dacă este cazul;
- managementul activității de servicii asistență, consultanță și reprezentare în justiție necesare pentru recuperarea debitelor reprezentând facturi neachitate pentru serviciile de furnizare /producție /distribuirea energiei termice/electrice, precum și pentru recuperarea oricăror alte sume rezultate din prestarea serviciilor de management aferente intervalului contractului, calitatea procesual activă aparținând Asociației-Operator.

## CAP. II CONDUCEREA SOCIETĂȚII TERMO-SERVICE SA IAȘI

Societatea Termo-Service SA este administrată în sistem unitar de către Consiliul de Administrație. Membrii Consiliului de Administrație sunt numiți de către Adunarea Generală a Acționarilor și sunt selectați în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice aprobată prin Legea nr. 111/2016, cu modificările și completările ulterioare.

Adunarea Generală a acționarilor societății TERMO SERVICE SA, prin Hotărârea nr. 10 din data de 29 mai 2019, pornind de la prevederile Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Iași nr. 210 din 24 mai 2019, a desemnat persoanele împuternicite să reprezinte interesele Municipiului Iași în cadrul Adunării Generale a Acționarilor la SC TERMO-SERVICE SA Iași, respectiv **dl. Coman Ciprian-Andrei și dl. Câtea Viorel.**

Adunarea Generală a acționarilor societății TERMO SERVICE SA, prin Hotărârea nr. 24 din data de 24 august 2023, pornind de la prevederile Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Iași nr. 318 din 31 iulie 2023 prin care a fost aprobată modificarea art. 1 al Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Iași nr. 210 din 24 mai 2019, a hotărât înlocuirea domnului Coman Ciprian-Andrei, în calitate de reprezentant al Municipiului Iași în cadrul Adunării Generale a Acționarilor, cu **dl. Chelaru Alexandru.**

Având în vedere prevederile O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, la data de 19.07.2023, Adunarea Generală a Acționarilor, analizând rezultatul final al procedurii de selecție a membrilor Consiliului de Administrație a numit pentru un mandat de 4 ani, un nou **Consiliu de Administrație al Societății Termo-Service S.A.** având următoarea componență:

- **Balan Cristina-Petronela**
- **Dominte Ema-Maria**
- **Filip Gheorghe-Cristian**
- **Bârză Kristian**
- **Vasile Tiron**

Consiliul de Administrație, a procedat la alegerea președintelui consiliului, fiind desemnată doamna **Balan Cristina-Petronela.**

În ședința din data de 14.07.2023, Consiliul de Administrație numit în funcția de director general, pentru un mandat de 4 ani, 17.07.2023-17.07.2027, pe **dl. Aivănoaei Constantin-Alin.**

În cadrul Consiliului de Administrație a fost constituit Comitetul de Nominalizare și Remunerare și Comitetul de Audit.

## CAP. III INFORMAȚII FINANCIARE

Societatea are un capital social subscris vărsat de 116.987,97 lei, divizat în 10.958 acțiuni sociale, fiecare în valoare de 10,767 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.

Acționarul unic este Municipiul Iași ce deține 100% din capitalul social.

Evidența contabilă este ținută în sistem informatic, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Rezultatele economico - financiare realizate de Societatea Termo-Service S.A. la 31.12.2023, sunt prezentate după cum urmează:

Nr.crt.	Denumire indicatori	Realizat
<b>1</b>	<b>Cifra de afaceri</b>	<b>51.557.838</b>
<b>2</b>	<b>Venituri totale</b>	<b>52.164.183</b>
	Venituri din exploatare	51.963.361
	Venituri financiare	200.822
<b>3</b>	<b>Cheltuieli totale</b>	<b>49.652.578</b>
	1. Cheltuieli pentru exploatare	49.652.565
	2. Cheltuieli financiare	13
<b>4</b>	<b>Profit brut</b>	<b>2.511.605</b>
<b>5</b>	<b>Impozit profit</b>	<b>357.999</b>
<b>6</b>	<b>Rezultat net</b>	<b>2.153.606</b>
<b>7</b>	<b>Productivitatea muncii</b>	<b>111.033</b>

Veniturile realizate la finele trimestrului IV al anului 2023 au la bază contractele de administrare pe bază de comision, contractele de curățenie, contractele reprezentând alte activități, respectiv lucrări de reparații instalații, curățenie pe casa scării, lucrări de hidroizolații și contractul de asociere nr 76.229/09.07.2021 încheiat între UAT Municipiul Iași și SC Termo Service SA în baza Hotărârii Consiliului Local nr. 165/23.06.2021 privind asigurarea managementului serviciilor pentru susținerea operatorului local al serviciului public de alimentare cu energie termică (producție, transport, distribuție și furnizare).

### **Veniturile la 31.12.2023, au următoarea structură:**

#### **1.Venituri totale din exploatare:**

- venituri din producția vândută-servicii prestate = 51.557.740 lei

- alte venituri = 405.621 lei

2.Venituri financiare: alte venituri = 200.822 lei

### **Cheltuielile la 31.12.2023 aferente veniturilor, au următoarea structură:**

1. Cheltuieli cu bunuri și servicii: 2.963.072 lei

1.1. Cheltuieli privind stocurile:

- cheltuieli cu materialele consumabile = 1.195.716 lei

- cheltuieli cu energia și apă = 105.770 lei

- cheltuieli privind materialele de natura obiectelor de inventar = 13.292 lei

1.2. Cheltuieli privind serviciile executate de terți:

- cheltuieli cu întreținerea și reparații = 27.306 lei

- cheltuieli privind chiriile = 196.917 lei

- prime de asigurare = 25.589 lei

1.3. Cheltuieli cu alte servicii executate de terți = 1.398.482 lei

2. Cheltuieli cu impozite și taxe = 228.147 lei

3. Cheltuieli cu personalul = 46.132.099 lei

4. Alte cheltuieli de exploatare = 592.247 lei

### **Alte Informații:**

1. Riscul de piață: Temo-Service nu este singura societate care are astfel de activitate în orașul Iași, își desfășoară activitatea într-un cadru concurențial, fapt care impune îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.

Acest tip de risc cuprinde :

1.1 Riscul valutar: societatea este expusă fluctuațiilor de curs valutar, dar nu semnificativ având în vedere că unitatea, la data de 31.12.2023, nu are împrumuturi a căror decontare să se facă în funcție de schimbul valutar al monedei euro.

1.2. Riscul ratei dobânzii la valoarea justă: prezent și în ceea ce privește plasamentele pe termen scurt în instrumente financiare cum sunt depozitele bancare, însă în general acestea sunt limitate la scadențe scurte.

1.3 Riscul de preț: creșterea prețului la combustibil, piese de schimb (ex. anvelope) ar putea afecta activitatea societății.

2. Riscul de credit: societatea este expusă riscului de credit aferent creanțelor, adică riscul înregistrării de pierderi sau nerealizării încasărilor estimate ca urmare a neîndeplinirii de către clienți a obligațiilor contractuale (de plată). Societatea nu are credite pe termen lung sau contracte de leasing financiar.

3. Riscul de lichiditate: indicatorii de lichiditate sunt constanți, societatea își poate onora datoriile curente.

4. Riscul de rata a dobânzii la fluxul de trezorerie: la 31.12.2023 societatea a înregistrat o trezorerie pozitivă. Fluxurile de trezorerie pot fi afectate și de creșterea cursului euro având în vedere

contractele comerciale si de neincasarea creanțelor de la clienți. Societatea nu a apelat la credite bancare.

5. Dezvoltarea previzibila a societății: principiul continuității activității este asigurat asa cum rezultă din bugetul de venituri si cheltuieli pe anul 2023.

6. Activitatea în domeniul cercetării si dezvoltării:unitatea nu are in derulare proiecte in domeniul cercetării si dezvoltării.

7. Acțiuni proprii

- achiziționate până la 31.12.2023 - 0

- înstrăinate până la 31.12.2023 - 0

8. Filiale: societatea nu are filiale.

La nivelul societății contabilitatea este ținuta la zi, având la baza documente justificative tipizate. Balanța de verificare conține datele preluate din conturile sintetice, iar balanța sintetică concordă cu cea analitica. Situațiile financiare (bilanțul contabil și contul de profit și pierdere) la 31.12.2023 s-au întocmit pe baza balanței centralizate de verificare în conformitate cu prevederile Legii contabilității nr. 82/1991 republicată, OMFP 1802/2014 pentru aprobarea reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, cu modificările și completările ulterioare si a OMFP nr. 3781/2019 privind principalele aspecte legate de întocmirea și depunerea situațiilor financiare anuale si a raportărilor contabile anuale ale operatorilor economici la unitățile teritoriale ale Ministerului Finanțelor Publice.



## CAP. IV ACTIVITĂȚI OPERAȚIONALE

### 4.1 Activități operaționale Divizia Administrare:

Activitatea de prestare de servicii de administrare a condominiului unității locative comune are în componență administrarea financiară, tehnică și juridică, urmărindu-se astfel:

- a) prestarea serviciilor generale de administrare a condominiilor într-o manieră dedicată, în sensul depunerii eforturilor rezonabile pentru asigurarea calității optime a acestora, în limitele și condițiile de calitate, legalitate, inclusiv de securitate a muncii.
- b) gestionarea bunurilor materiale și a fondurilor bănești;
- c) efectuarea formalităților necesare în angajarea contractelor cu furnizorii de utilități și servicii;
- d) facilitarea cunoașterii și respectării, de către membrii ai condominiilor, a regulilor cu privire la proprietatea comună;
- e) gestionarea, în raport de competențe, a modului de îndeplinire a obligațiilor cetățenești ce revin proprietarilor în raport cu autoritățile publice.

#### 4.1.1 Managementul financiar al condominiului

Buna funcționare a Asociației de Proprietari este condiționată de un management financiar performant și în conformitate cu prevederile legale în vigoare, astfel că s-a urmărit îndeplinirea următoarelor funcțiuni:

- a) gestionarea bunurilor și fondurilor bănești, conform OMFP 3103/2017 privind aprobarea Reglementărilor contabile pentru persoanele juridice fără scop patrimonial;
- b) întocmirea listelor lunare de plată, privind cheltuielile de întreținere ale condominiilor;
- c) încasarea, în locuri specifice, a cotelor de contribuție a proprietarilor/chiriașilor, la cheltuielile curente ale condominiilor;
- d) calcularea și încasarea penalizărilor conform sistemului aprobat de adunările generale a asociațiilor de proprietari sau chiriași din condominii;
- e) efectuarea plăților către toți furnizorii astfel:
  - în funcție de încasările zilnice de la membrii asociațiilor de proprietari sau chiriași, cotele de contribuție la cheltuielile lunare și restanțele achitate de aceștia se vor plăti furnizorilor, la termenele stabilite în contractele de furnizare sau în angajamentele de plată asumate în numele și pentru asociații de către reprezentantul lor legal, astfel încât, asociațiile să nu fie grevate de eventuale penalități sau cheltuieli disproporționate privind comisioanele bancare, asigurând eficiență managementului financiar;
  - în funcție de încasările zilnice de la asociațiile de proprietari sau chiriași, penalizările achitate de aceștia se vor plăti furnizorilor, la termenele stabilite în contractele de furnizare sau în

angajamentele de plată asumate în numele și pentru asociații de către reprezentanții legali, astfel încât asociațiile să nu fie grevate de cheltuieli disproporționate privind comisioanele bancare, asigurând eficiența managementului financiar;

f) sesizarea comitetelor executiv în vederea somării sau notificării restanțierilor și aplicarea procedurii de recuperare a restanțelor, cu penalizările aferente;

g) actualizarea, cu avizul comitetului executiv, a fondului de rulment;

h) întocmirea și păstrarea evidențelor contabile și registrelor asociațiilor de proprietari sau chiriași, specifice managementului financiar, în limitele termenilor ;

i) controlul facturării corecte a consumurilor în funcție de indexul contoarelor de bloc și al contoarelor individuale.

j) realizarea, pentru taxele judiciare de timbru aferente cauzelor aflate pe rolul instanțelor de judecată, a taxelor de investire cu cereri a tribunalelor și curților de arbitraj judiciar, respectiv cele aferente/presupuse de verificările în registrele publice cadastrale, fiscale sau de evidență a persoanelor, de către societatea TERMO-SERVICE S.A., în calitate de administrator al Asociațiilor de proprietari sau chiriași, a plăților, din contul Asociațiilor de proprietari sau chiriași.

Activitatea de administrare condominiului la sfârșitul trimestrului IV 2023 se concretizează astfel:

<b>Nr.crt.</b>	<b>Asociații proprietari/ locatari</b>	<b>Număr contracte</b>	<b>Facturat (lei)</b>	<b>Încasat (lei)</b>
<b>1</b>	<b>Servicii de Administrare</b>	<b>514</b>	<b>2.336.213,44</b>	<b>1.481.786,53</b>
<b>2</b>	<b>Servicii de Curățenie</b>	<b>476</b>	<b>1.696.515,75</b>	<b>1.096.515,75</b>

#### **4.1.2 Managementul de proprietate al condominiului**

Proprietatea comună din cadrul condominiului are atributul specific de a nu putea fi identificată în mod precis pentru fiecare proprietar în parte, din acest motiv un rol foarte important revine administratorului de condominiu pentru a asigura buna funcționare a instalațiilor și suprafețelor comune. În acest scop managementul de proprietate trebuie să urmărească:

a) inventarierea tehnică a construcțiilor, întocmind anual un proces-verbal de inventariere, care se aduce la cunoștința reprezentanților legali ai asociațiilor de proprietari sau chiriași;

b) efectuarea de verificări, urmare a sesizărilor primite de la membrii asociațiilor de proprietari sau chiriași, în vederea înlăturării defecțiunilor apărute la instalațiile aflate în folosință comună și a eliminării pierderilor care determină creșterea nejustificată a cheltuielilor;

c) înștiințarea comitetului executiv pentru luarea măsurilor necesare efectuării, la timp și eficient, a lucrărilor de întreținere și reparații;

d) verificarea existenței contractelor de închiriere între asociațiile de proprietari sau chiriași și persoane fizice sau juridice, care folosesc spații ori elemente din proprietatea comună.

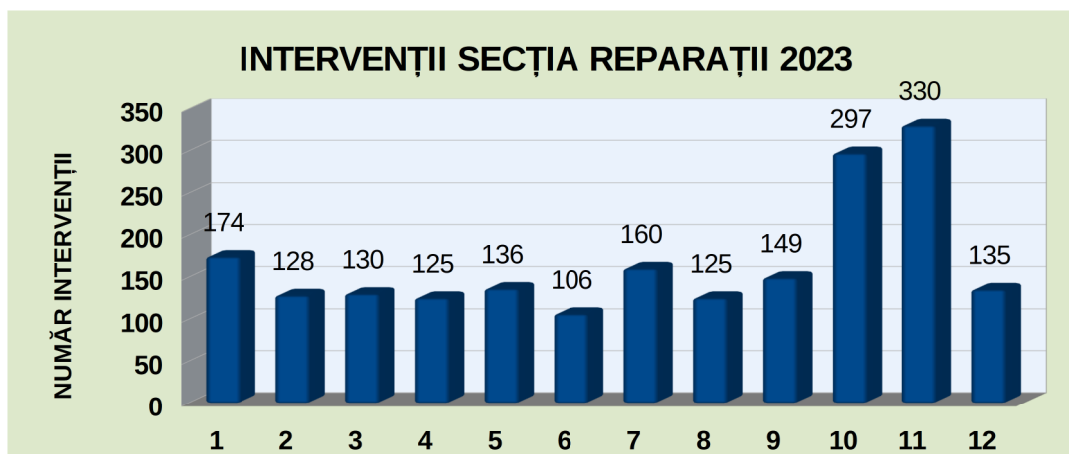
- e) supravegherea execuției lucrărilor de reparații și de întreținere și participarea la recepția lor;
- f) asigurarea cunoașterii și respectării regulilor de locuit în condominii.
- g) verificarea sau avizarea indexului contoarelor de rețea în prezența reprezentantului asociațiilor de proprietari sau chiriași și a reprezentantului furnizorului, precum și a indexului contoarelor individuale;
- h) asigurarea efectuării curățeniei precum și menținerea acesteia la suprafețele comune, astfel:
- măturarea zilnică a casei scării;
  - spălarea săptămânală, cu apă și detergenți a casei scării;
  - alte servicii de curățenie a spațiilor comune din imobil sau altă periodicitate a acestora se vor putea asigura, numai la solicitarea asociațiilor de proprietari sau chiriași și contra cost.
- i) asigurarea curățeniei în spațiile exterioare ale condominiilor, imediat limitrofe acestora, astfel:
- îngrijirea spațiilor verzi prin tăierea ierbii și toaletarea gardului viu de două ori pe an;
  - curățarea zăpezii de pe aleile și trotuarele aferente condominiilor atunci când este cazul;
  - alte servicii de curățenie în spațiile exterioare ale condominiilor sau altă periodicitate a acestora se vor putea asigura, numai la solicitarea asociațiilor contra cost.

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

**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 2023 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.

#### **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.



## Lucrări realizate pe bază de contract

Lucrările de reparații pentru zonele aferente proprietății comune executate de către formațiunile 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.

La sfârșitul anului 2023, valoarea lucrărilor de întreținere și reparații, se prezintă după cum urmează:

Lucrări Întreținere Reparații	Nr lucrări	Facturat (lei)	Încasat (lei)
Lucrări la asociații administrate	1406	673.442,11	573.522,68

### 4.1.3 Managementul juridic al condominiului

O altă componentă importantă a administrării condominiilor este reprezentată de managementul relațiilor juridice, acestea fiind atât între membrii proprietari și asociația ca formă de organizare juridică, cât și între asociație și terți. Conducerea societății este permanent preocupată de sensibilizarea către plata serviciilor și aducerea cu plată la zi a unui număr cât mai mare de clienți.

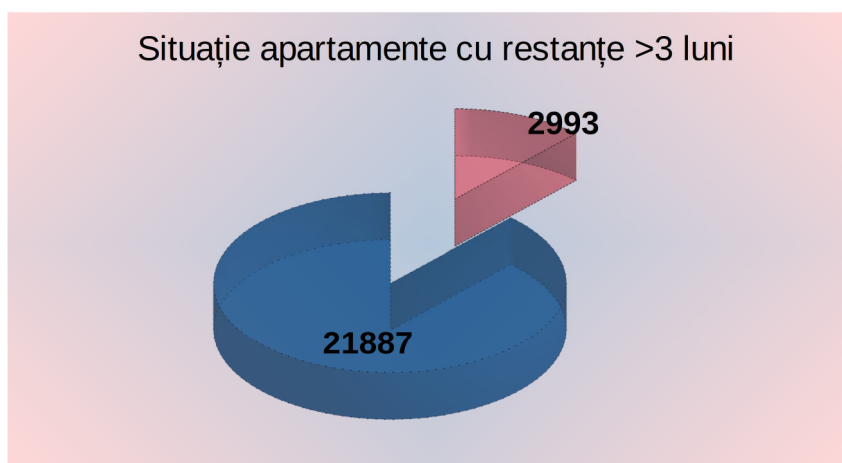
Activitatea juridică a societății, în anul 2023 s-a concretizat în:

- ✓ 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/prorietari administrate, a Municipiului Iași în calitate de locator și a intereselor societății.

La sfârșitul anului 2023 un procent de 86,33% din membrii asociațiilor aflate în administrare aveau restante mai mici de 3 luni, iar numărul clienților cu restante mai mari de trei luni este în scădere ca urmare a măsurilor de recuperare luate.

Data de raportare	Total apartamente	Număr apartamente cu restanțe >3 luni	Procent apartamente cu restanțe >3 luni
31.12.2022	22.223	3.131	14,09
<b>31.12.2023</b>	<b>21.887</b>	<b>2.993</b>	<b>13,67</b>

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



Activitatea de recuperare a restanțelor s-a concretizat prin măsuri aplicate chiriașilor Municipiului Iași și măsuri aplicate proprietarilor restanțieri din asociațiile administrate de societatea noastră. În anul 2023 au fost întocmite și transmise 1064 notificări de plată debitorilor asociațiilor de proprietari/locatari administrate, s-au promovat împotriva acestora 181 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 100 de cereri de executare, au fost depuse 7 privilegii imobiliare și au fost încheiate 9 convenții de plată.

	Restanțe solicitate în instanță	Penalități solicitate în instanță	Restanțe solicitate către executori	Penalități solicitate către executori
<b>An 2023</b>	<b>662.877,06</b>	<b>891.253,01</b>	<b>302.120,57</b>	<b>415.607,99</b>

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

#### 4.2 Activitățile operaționale Divizia Termoficare:

Prin Hotărârea Consiliului Local Iași nr. 165/23.06.2021 a fost aprobat contractul de asociere între UAT Municipiul Iași și Termo-Service S.A. având unic acționar autoritatea locală pentru asigurarea managementului serviciului public de alimentare cu energie termică – producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iași pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

Obiectul contractului îl constituie conlucrarea între asociați în vederea asigurării managementului

serviciului public de alimentare cu energie termică - producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iasi pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

Contractul cuprinde următoarele servicii de management necesare desfășurării activităților:

- managementul activității de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice;
- managementul activității de mentenanță a sistemului;
- managementul activității de reparații a sistemului;
- managementul activității de resurse umane;
- managementul activității de facturare și încasare;
- managementul activității de relații cu clienții;
- managementul activității economico-financiare;
- managementul activității legate de protecția mediului;
- managementul activității legate de sănătate și securitate în muncă;
- finanțarea fără adaosuri comerciale a activităților enumerate mai sus, dacă este cazul;
- managementul activității de servicii asistență, consultanță și reprezentare în justiție necesare pentru recuperarea debitelor reprezentând facturi neachitate pentru serviciile de furnizare /producție /distribuirea energiei termice/electrice, precum și pentru recuperarea oricăror alte sume rezultate din prestarea serviciilor de management aferente intervalului contractului, calitatea procesual activă aparținând Asociatului-Operator.

#### **4.2.1. Activități de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice:**

##### **Exploatare Rețele Primare și Distribuție:**

###### **A. Lucrări de mentenanță**

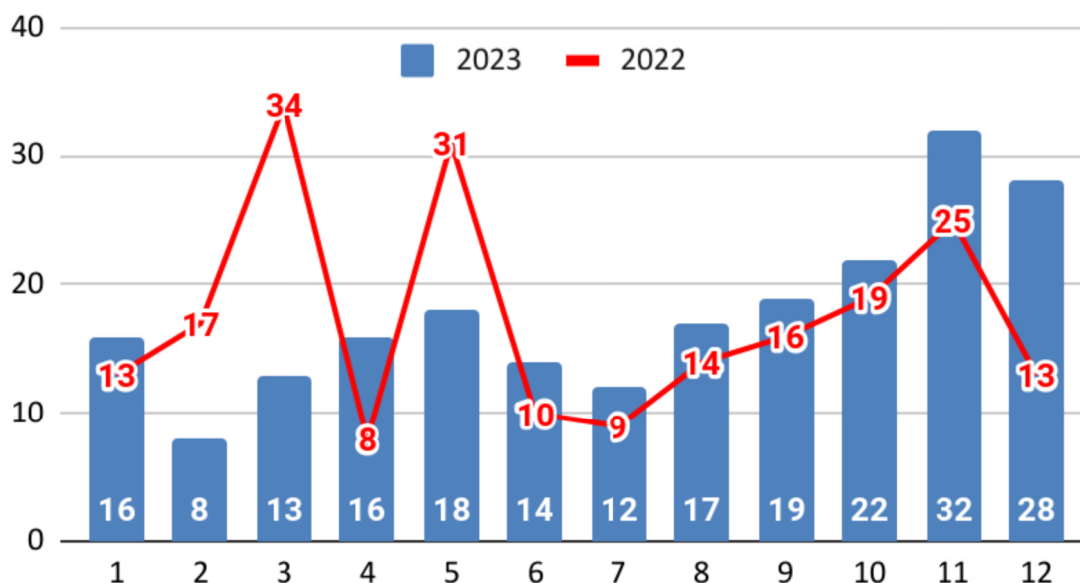
###### **1. Lucrări de mentenanță preventivă:**

- curățare schimbătoare de căldură pentru apă caldă;
- curățare schimbătoare de căldură pentru apă caldă;
- citire stații tratare apă (citit index contor apă rece și cantitate de soluție FOLMAR consumată);
- verificare funcționare puncte, module și centrale termice nemonitorizate prin aplicația SCADA;
- mentenanță automatizare la echipamentele din puncte, module, centrale termice;
- mentenanță electrică la echipamentele din puncte, module, centrale termice;

###### **2. Lucrări de mentenanță corectivă:**

- 2. remediere rețea termică secundară pentru apă caldă de consum;**
- 3. remediere rețea termică secundară pentru încălzire;**

## Intervenții rețea secundară



**B. Identificare pierderi** masice pe apă caldă de consum și pierderi masice pe încălzire;

**C. Lucrări la terți:** Contract de Mentenanta la: Sp. Sf. Spiridon MT1, Sp. Sf. Spiridon MT2, Sp. Sf. Spiridon MT3, Sp. Sf. Spiridon MT4, Sp. Sf. Spiridon MT5, Sp. Sf. Spiridon MT6, Sp. Sf. Spiridon MT7, Sp. Sf. Spiridon MT8, Sp. Sf. Parascheva MT6, Sp. Sf. Parascheva MT7, MT Sp. Pneumoftiziologie, MT Spital CF, PT Policlinica Sf. Spiridon, MT Poitiers Towers bl. C8, MT Cămin Politehnica – T25;

**D. Asigurarea conformității** - în vederea pregătirii sezonului de încălzire 2023-2024 s-au demontat și trimis la verificare metrologică contoarele de energie termică pe apă caldă, încălzire și agent primar cu verificare metrologică expirată.

**E. Monitorizarea funcționării** modulelor și punctelor termice integrate în aplicația SCADA cu asigurarea ajustării parametrilor de funcționare, prin intermediul serviciului de dispecerat, cu intervenții locale în vederea asigurării calității serviciului furnizat ale echipei coordonată de dispecerul de serviciu.

### Retele Primare

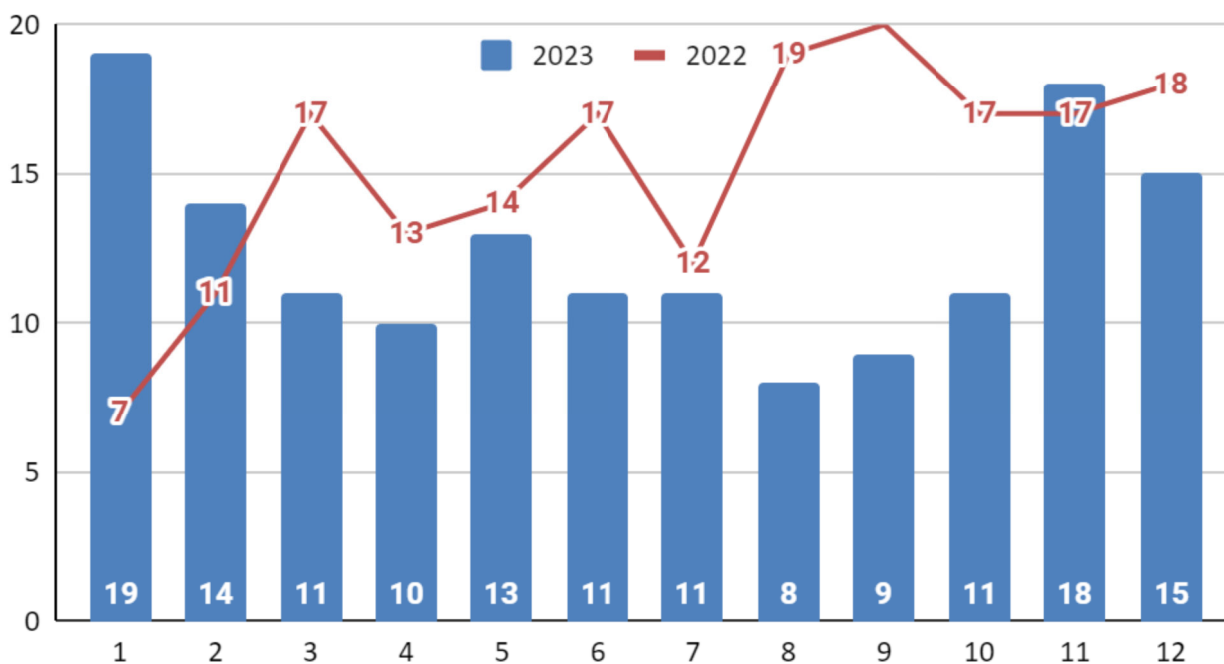
**A. Reparații planificate** în urma activității de identificare pierdere circuit primar, circuit secundar:

*Circuit primar:* intervenții cu săpătură mecanică și manuală, manevre de oprire, golire, intervenție de eliminarea a zonei corodate, umplere și PIF, verificare, montat dale, acoperit, refacere zonă;

*Circuit secundar:* săpătură mecanizată pentru intervenția echipelor de pe circuitul secundar, pe rețelele asociate punctelor termic.

**B. Reparații neplanificate** (avarii) pierdere circuit primar, circuit secundar;

## Intervenții și avarii rețea primară



**C. Măsurători** pentru identificare și localizare pierderi, întreținere utilaje, evacuare apă din cămine, asigurarea acces la magistrale prin defrișarea vegetației căi de acces și parcare CET I

**D. Întreținere utilaje și confecții metalice:** verificare și gresare piese în mișcare la buldoexcavatorul KOMATSU și BOBCAT, întreținere grupuri de sudură, motopompe, polizoare unghiulare. Confecționat redușii 200/100, coturi DN 300 mm, confecționat blinduri DN 300 mm;

**E. Activități de întreținere exploatare:** verificări periodice a traseelor de circuit primar pentru depistarea pierderilor și a problemelor apărute, evacuare apă din cămine, manevre de oprire, golire, modificare scheme de funcționare, revenirea la schema normala, vizualizare trasee noi; În căminele de termoficare - Curățare de rugină, ungere cu ulei, vaselina spingluri și suruburi capace și presetupe, la vanele de secționare, racorduri, goliri aerisiri.

### Exploatare Producție CET 1 și CET 2:

- Activitatea în cadrul compartimentului Exploatare Producție a avut ca direcții principale:
  - Producerea și distribuția de energie termică pentru asigurare apă caldă menajeră în sistemul de termoficare urbană a municipiului Iași.
  - Producerea și distribuția de energie termică pentru asigurare încălzire în sistemul de termoficare urbană a municipiului Iași.
  - Producere de energie electrică pe motorul termic 4,4 MW.
  - Efectuarea manevrelor operative pentru funcționarea în condiții de siguranță și potrivit regimului de lucru al instalației termomecanice și electrice din zona de deservire.



- Executia masurilor tehnice si organizatorice pentru preintimpinarea manevrelor gresite si a avariilor astfel incat procesul de productie sa se desfasoare continuu și în siguranta.

• Activitățile specifice compartimentului Exploatare Producție CET 1:

a. *Producerea de energie electrică* în cogenerare de înaltă eficiență care beneficiază de bonus și furnizarea de energie termică către populație conform programului de funcționare,

2023	ore functie MT	Energie electrica produsa MT	Energie termica produsa MT	Consum gaz natural MT		Eficienta MT
	ore	MWh	Gcal	Nmc	MWPCS	%
<b>Total an</b>	<b>6072</b>	<b>26180</b>	<b>20545</b>	<b>6018761</b>	<b>68796</b>	<b>85,8</b>

b. *Producere energie termica* pentru asigurare incalzire si apa calda menajera;

2023	ore functie CAF1+3	Energie termică CAF	Consum gaz CAF		Eficienta CAF
	ore	Gcal	Nmc	MWPCS	%
<b>Total an</b>	6700	185173	23628395	253107	92,5

c. Lucrări reparații corective și preventive pentru asigurarea funcționării instalațiilor în vederea eliminării neconformităților (pierderi apă și abur, reglaje ardere, reparații accidentale pentru evitarea situațiilor de avarie):

- reparatie convertizor de frecventa aferent pompei retea termoficare tr.II nr.2.
- înlocuire sigurante Bussmann 170M7082 / 2000 A ( 3 buc), la convertizorul de frecventa aferent pompei retea termoficare tr.II nr.2.
- revizie mecanica pompa retea termoficare tr.II nr.2.
- reparatie mecanica Pompa epuiment nr.2 , sala masini cota -4 m
- demontare blinduri vane sectionare magistrala termoficare nr.2 ( vane Dn 600 ).
- reparatie mecanica Pompa PSI nr.2 (cuva turn racire).
- reparatie mecanica Pompa PSI nr.3 (cuva turn racire).
- remediere spartura by-pass vana retur magistrala termoficare nr.2.
- verificare rulmenti, inlocuire vaselina rulmenti si completare garnituri etansare lagare pompa retea termoficare tr.II nr.2.
- montare izolatie vata minerala si protectie tabla pe by-pass vana retur magistrala termoficare nr.2.
- remediere defectiuni circuit incalzire cladire sectia termomecanica.
- remediere defectiuni circuit PSI sala masini CET1.
- blindare circuit apa potabila la cladire statie pacura.

- montare izolatie vata minerala si protectie tabla pe circuit apa industriala zona statia de pompe termoficare treapta a II-a.
- remediere defectiuni ( sparturi ) circuite termoficare pretratate
- remediere defectiuni ( sparturi ) circuite termoficare statie demi nr.2
- realizare circuit incalzire Statie Crystal din magistrala de apa fierbinte nr.2.
- verificare si remediere defectiuni clapet ocolire gaze arse Economizor nr.2 CAF1
- înlocuire garnituri presetupe pompa adaos avarie nr.1
- înlocuire etansare mecanica lagar cupla Pompa retea termoficare treapta II nr.1.
- purjare ulei baie Motor Termic si completare ulei pentru reimprospatare
- curatare filtre racorduri apa industriala.

d) Lucrări de mentenanță preventivă:

- oprire programata Motor Termic Revizie 36.000 ore functionare.
- verificare si reglare instalatia de ardere Low Nox, ce echipează cazanele de apa fierbinte CAF 1, dupa inlocuire sonda Lambda.
- verificare si reglare instalatia de ardere Low Nox, ce echipează cazanele de apa fierbinte CAF 3, dupa inlocuire sonda Lambda.
- montare cutie masuri parametri ( debit, temperaturi, presiuni) si senzori masuri debit magistrala apa fierbinte nr.2.
- punere in functie si transmitere in Scada a parametrilor ( debit, temperaturi, presiuni) de pe magistrala apa fierbinte nr.2.
- spalare circuite Statie Crystal.
- masurare rezistente izolatie la motoarele pompelor de retea termoficare rezerva.
- verificari profilactice actionare vane izolare magistrale apa fierbinte nr.1,2,3,4,5;
- verificare profilactice CAF 1

În anul 2023 activitățile specifice compartimentului Exploatare Producție CET 1:

**4.2.2 Activități de consultanță și asistență juridică:**

- fost asigurată viza corespondentă cu privire la îndeplinirea cerințelor de legalitate asupra formei referatelor ori altor înscrisuri asimilabile compartimentului de specialitate al Termo-Service S.A., contracte, adrese supuse aprobării Operatorului- UAT Municipiul Iași;
- a fost asigurat suportul juridic permanent celorlalte departamente din divizia de termoficare;
- s-a procedat la studierea actelor normative primite, în privința aplicării/impactului în activitatea diviziei de termoficare și informarea persoanelor din conducere;
- au fost realizate puncte de vedere privind natura unor raporturi juridice specifice serviciilor furnizate și corespondentul lor normativ, corespondență cu caracter administrativ în raport de

diferitele instituții ale statului și privați, precum și direct sau prin parteneri, inițierea și susținerea unor proceduri speciale în fața instanțelor arbitrale, a Oficiilor Registrului Comerțului, a Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Iași, executori judecătorești și practicieni în insolvență.

- a fost asigurat clienților din portofoliu, consultanța și informarea permanentă cu privire la modificările legislative intervenite în dependență de solicitările formulate și chestiunilor de fapt intervenite în activitatea curentă.
- au fost elaborate modificări la regulamentele societății, hotărâri și decizii ale organelor de conducere și coordonate activității de corelare a atribuțiilor salariaților din cadrul compartimentului juridic cu necesitățile obiective ale societății, celeritatea și specificitatea unor procese cu valență juridică ori asimilată;
- s-a procedat la verificarea și semnarea avizelor de coexistență rețele termice, sub aspect juridic.

#### **4.2.3 Activități Servicii Suport**

- asigurare asistență tehnică pe perioada de implementare a proiectelor Municipiului Iași din fonduri nerambursabile;
- întocmire devize de lucrări în program de specialitate
- asigurare activități în cadrul departamentului tehnic prin suport tehnic, întocmire adrese de înaintare, asigurare colaborare între departamente interne sau cu colaboratori externi, asigurare corespondență cu serviciile tehnice din cadrul PMI, predare – primire și întocmire avize coexistență rețele termice.
- asigurare activitate în cadrul departamentului tehnic prin întocmire adrese, verificare avize, asigurare • întocmire Caiet de Sarcini pentru achiziție de servicii de întocmire Studiu de Prefezabilitate pentru rețehnologizarea SACET Iași cu surse de producție de înaltă eficiență energetică
- colaborare cu TS –Divizia administrare privind transmiterea documentelor și informațiilor necesare urcării pe SEAP a ofertei privind mentenanța la module termice pentru 2024.
- întocmire documentație tehnică (referat, caiet de sarcini, deviz estimativ) privind demararea procedurii de achiziție – Servicii de revizie tehnică curentă lunară, inclusiv întreținere și reparații, revizie anuală, pentru instalațiile de ridicat, aflate în CET 1 și CET 2 Holboca;
- colaborare cu Managementul producție privind lucrările de reparații, refacerea hidroizolației la clădirea stației de înaltă tensiune 110 KV din cadrul secției Exploatare electric CET 2 Holboca;
- întocmire adresa către PMI privind – Programul de inspecție a echipamentelor/instalațiilor deținute de UAT Municipiul Iași;
- întocmire adresă către Autoritatea de Siguranță Feroviară Română prin care se solicită prelungirea viziei periodice și modificarea autorizației de exploatare a LFI CET 2 Holboca;

- urmărirea activității de mentenanță, privind modul de desfășurare și de realizare a lucrărilor de întreținere/revizie/reparație ce se realizează cu forțe proprii la solicitarea secțiilor de exploatare producție și distribuție;
- organizare, urmărire, verificare pentru realizarea obiectivelor specifice Serviciului tehnic;
- întocmire raport de activitate pentru Serviciul tehnic;
- întocmire Plan Anual de Achiziții pentru anul 2024 –servicii/ lucrări (Serviciul tehnic) ce trebuie validat de conducerea Termo-Service SA si transmis catre PMI Iasi în vederea aprobarii bugetului pentru anul 2024, aferent Diviziei Termoficare.
- întocmire Referate de necesitate, Caiete de sarcini;
- colectare, structurare, validare date privind productia de energie termica si electrica
- rapoarte privind consumuri de gaz, energie electrică
- previziuni privind necesarul de gaz pentru 2024 și pentru următoarele 12 de luni,
- previziuni privind consumul de apa pe 2024;
- adrese și răspunsuri către CNCIR privind conservarea/reautorizarea instalațiilor
- crearea si popularea cu date a unei baze de date privind consumurile de gaz natural,
- întocmirea rapoartelor privind vânzarea de energie electrică către terți
- soluționarea cererilor ad-hoc cu și de la Direcția Tehnică a Primăriei Municipiului Iași
- executare lucrari de mentenanta preventiva si corectiva la CET 2
- activități specifice urmăririi și întreținerii SCADA producție, transport si distribuție
- calcule și întocmirea de rapoarte ce țin de activitatea de Management Energetic si piețe de energie

#### **4.2.4. Activități de asistență și suport tehnic IT, managementul activității de relații cu clienții:**

- consultanța tehnică de specialitate angajaților IT din cadrul Diviziei Termoficare, privind atât echipamentele IT cât și serviciile de comunicații;
- au fost efectuate activități de identificare analiză și ulterior realizare a unui desen cu schema rețelei de comunicație Ethernet (LAN - SCADA) pentru traseul locație Dispecerat CAF (1-3) și camera serverelor SCADA din pavilionul Central. In cadrul activității de completare documentație SCADA VEI s-au identificat echipamentele de rețea (servere, routere, switch-uri etc.), conexiunile dintre echipamentele de rețea ,clasele de IP-uri precum si porturile de comunicație utilizate.
- au fost modificate drepturi de acces in CET1 si CET 2 pentru 15 angajați care au încetat raporturile de munca sau care au fost reangajați/mutați. Primirea / distribuirea cardurilor de acces s-a realizat pe baza de PV întocmit la nivelul Dep. IT;
- au recepționat HDD-urile necesare pentru severele DELL si IBM precum și cele pentru salvarea bazelor de date din SCADA .
- a fost întocmit si înaintat PAA 2024 către Departamentul Tehnic.

- formatarea, imprimarea contractelor de furnizare a energiei termice pentru agenții economici primari, pentru agenții economici secundari, pentru asociațiile de proprietari precum și pentru revânzarea energiei electrice precum și de notificări privind subrogarea în drepturi pentru contractele de energie termica și totodată distribuite utilizatorilor;
- transmiterea spre semnare a contractelor de furnizare a energiei termice pentru asociațiile de proprietari aflate în administrarea subscrisei și totodată s-a procedat la colectarea tuturor contractelor ce au fost semnate de către utilizatori;
- transmiterea notificărilor privind subrogarea în drepturi pentru contractele de energie termica către utilizatorii aflați în administrarea TERMO-SERVICE S.A.;
- având în vedere natura activității derulată de către Asociatul-Operator, în vederea asigurării continuității activității până la punerea la dispoziție a unui parc auto necesar, TERMO-SERVICE S.A., a alocat autoturisme, necesare desfășurării activității în situații de avarii, intervenții, urgențe și de risc major;

înregistrarea, urmărirea și expedierea corespondenței scrise sau prin e-mail cu clienții;

- transmis clarificări, informații solicitate de clienți la sediul organizației sau telefonic;
- înregistrat solicitările/reclamațiile clienților și urmărit soluționarea acestora într-un timp cât mai scurt;
- solicitat și centralizat informații de la alte departamente și ulterior, redactat un număr de 197 răspunsuri către petenți;
- transmis prin e-mail și fizic la sediul clientului procese verbale de citiri contori;
- transmis prin e-mail și fizic la sediul clientului (la cei fără adresă de e-mail)facturi și anexe;
- racordări clienți noi-colectare documente întocmire contract, semnare contract;
- informat clienții telefonic și e-mail cu privire la sistarea furnizării agentului termic din cauza unor avarii sau lucrări programate;
- contactat clienți și programat întâlniri în vederea semnării contractului de furnizare și a Notificării de subrogare contract;

#### **4.2.5. Activități de management a resurselor umane și managementul activității legate de sănătate și securitate în muncă:**

- întocmirea, semnarea și înregistrarea contractelor individuale de muncă, precum și constituirea dosarelor de personal pentru salariații preluați de la fostul operator;
- întocmirea de fișe de post pentru salariați;
- întocmirea și eliberarea adeverințelor salariat privind vechimea în muncă, etc.
- întocmirea și eliberarea adeverințelor necesare salariaților în diverse scopuri;
- întocmirea dosarelor de pensionare;

- întocmirea dosarelor în vederea obținerii ajutorului de deces;
- întocmirea de decizii privind activitatea de SSM; decizii pentru delegarea atribuțiilor salariaților; decizii privind gestionarii;
- întocmirea și aprobarea de către Consiliul de Administrație a regulamentului de ordine interioară;
- întocmirea contractelor de garanție pentru salariații care au calitatea de gestionar, precum și urmărirea derulării acestora;
- asigurarea corespondenței cu AJOFM în ceea ce privește situația cu locurile de muncă vacante;
- întocmirea statelor de plată pentru salariile aferente anului 2023;
- au fost întocmite: state de plată pentru ajutor deces; state de plată pentru prime cu ocazia pensionării;
- de asemenea au fost reținute popriri salariale, angajaților, provenind de la executori judecătorești.
- au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor salariale aferente anului 2023;
- au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor privind ajutoarele deces.
- au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor privind indemnizația acordată cu ocazia pensionării;
- s-a procedat la transmiterea documentelor reprezentând justificarea sumelor decontate, conform solicitării direcțiilor de resort din cadrul UAT Iași.
- activități premergătoare verificărilor în instalațiile fixe de stins incendii în cele două obiective prin manevre de închidere, deschidere a vanelor principale la instalații subterane, subsoluri de cable, tuneluri de cable, puțuri de cable și la instalațiile supraterane, verificarea pe coloane a presiunii, maxim 9 bari CET II, la CET I presiunea maximă 3 bari, protejarea acestor instalații pentru perioada de iarnă.
- s-a urmărit și efectuat activitatea de instruire conform Planului tematic pentru instruirea profesională a personalului SPSU, angajați și voluntari.
- s-a urmărit și efectuat activitate de prevenire la departamente conform graficului de control, aprobat.
- s-a verificat activitatea desfășurată de societatea prestatoare de servicii de pază pe platforma celor două obiective, nu au fost înregistrate evenimente, nu au fost efectuate controale din partea IPJ Iași.

## CAP. V. ACTIVITATEA DE RESURSE UMANE

Dezvoltarea resurselor umane pe termen mediu a vizat formarea, motivarea și coordonarea tuturor angajaților societății.

Prin încheierea contractului de asociere între UAT Municipiul Iași și Termo-Service S.A. au fost preluați salariații aparținând fostului operator, împreună cu drepturile salariale și a altor drepturi conexe, în condițiile de salarizare existente la încetarea contractului de muncă cu respectivul operator. Astfel au fost create două divizii în cadrul societății și anume Divizia Administrare din care fac parte salariații existenți în cadrul societății până la data de 30.07.2021 și Divizia Termoficare din care fac parte salariații preluați de la fostul operator. La sfârșitul anului 2023 în cadrul celor două divizii, SC Termo-Service SA Iași a înregistrat un număr de 468 salariați.

În acest context politica de resurse umane, dezvoltată la nivelul societății, a luat în considerare fiecare salariat ca o individualitate distinctă, cu calități specifice. Sarcinile stabilite în fișa postului fiind specifice fiecărui angajat, echilibrate cantitativ pentru a putea fi îndeplinite astfel încât să nu prezinte nici un risc în ceea ce privește calitatea activității.

Prioritățile resurselor umane pe parcursul acestui an au fost:

- ✓ asigurarea resurselor umane necesare pentru realizarea programelor de activitate ale societății;
- ✓ aplicarea într-o manieră unitară pe întreaga societate a legislației în domeniul muncii și protecției sociale
- ✓ adaptarea continuă a structurii de organizare
- ✓ utilizarea mai rațională a personalului, prin aplicarea unui management performant și prin redistribuirea și acoperirea cu sarcini a personalului existent;
- ✓ respectarea normelor de personal.

Principalele activități au fost:

- ✓ întocmirea, semnarea și înregistrarea contractelor individuale de muncă;
- ✓ întocmirea/actualizarea de fișe de post pentru salariați;
- ✓ întocmirea și eliberarea adeverințelor salariat privind vechimea în muncă, etc.
- ✓ întocmirea și eliberarea adeverințelor necesare salariaților în diverse scopuri;
- ✓ întocmirea dosarelor de pensionare;
- ✓ întocmirea dosarelor în vederea obținerii ajutorului de deces;

întocmirea de decizii privind activitatea de SSM; decizii pentru delegarea atribuțiilor salariaților; decizii privind gestionarii;

întocmirea și aprobarea de către Consiliul de Administrație a regulamentului de ordine interioară;

întocmirea contractelor de garanție pentru salariații care au calitatea de gestionar, precum și urmărirea derulării acestora;

asigurarea corespondenței cu AJOFM în ceea ce privește situația cu locurile de muncă vacante;

întocmirea statelor de plată pentru salariile aferente anului 2023;

au fost întocmite: state de plată pentru ajutor deces; state de plată pentru prime cu ocazia pensionării;

de asemenea au fost reținute popririi salariale, angajaților, provenind de la executorii judecătorești.

au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor privind ajutoarele deces.

au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor privind indemnizația acordată cu ocazia pensionării;

transmiterea documentelor reprezentând justificarea sumelor decontate, conform solicitării direcțiilor de resort din cadrul UAT Iași.

înregistrarea personalului nou angajat la Inspectoratul Teritorial de Muncă prin programul REVISAL, REGES

realizarea mișcărilor de personal în conformitate cu necesarul societății.

urmărirea salariilor de încadrare individuale, a sporurilor și a celorlalte bonusuri prevăzute prin contractul individual de muncă;

întocmirea actelor adiționale la contractele individuale de muncă;

stabilirea nivelului ajutoarelor și adaosurilor salariale și a modului de acordare a lor s-a realizat prin negocieri cu salariații prin reprezentanții lor, urmărindu-se respectarea încadrării în cheltuielile cu personalul prevăzute în bugetul aprobat pe societate.

întocmirea dosarelor privind decontarea ajutoarelor de deces pentru salariații societății din cadrul Diviziei Termoficare;



- ✓ emiterea deciziilor privind activitatea de gestiune și întocmirea/urmărirea contractelor de garanție;
- ✓ emiterea deciziilor privind activitatea de SSM și PSI.
- ✓ corespondența cu AJOFM privind situația cu locurile de muncă vacante;
- ✓ întocmirea statelor de plată pentru primele convenite cu ocazia pensionării pentru salariații din cadrul Diviziei Termoficare și urmărirea decontării acestora;
- ✓ realizarea corespondenței cu executorii judecătorești privind popririle salariale;

Productivitatea muncii este un indicator important al eficienței activității economice al unei societăți, care reflectă eficacitatea muncii cheltuite în procesul de producție.

Prin contractul de asociere între UAT Municipiul Iași și Termo-Service S.A., au fost preluați salariații vechiului operator, salariați ce nu sunt implicați în procesul de producție al SC Termo-Service SA, ci doar în procesul de producție și distribuție al operatorului sistemului de termoficare, în speta UAT Municipiul Iași, generând sume ce sunt facturate și încasate de către operatorul sistemului de termoficare.

În perioada de referință reiese o productivitate a muncii de 111,00 mii lei/angajat.

An	Număr salariați	Cifra de afaceri (lei)	Productivitate mii lei/salariat/periodă
<b>2023</b>	<b>468</b>	<b>51.557.738,54</b>	<b>111,00</b>

În anul 2023 numărul mediu de salariați a fost de 468, iar cheltuielile cu salariile, bonificațiile, bonusurile acordate salariaților și asigurări sociale au fost în această perioadă, în valoare de 52.164.182,00 lei.

An	Cheltuieli salariale (lei)	Venituri totale (lei)	Ponderea cheltuielilor salariale în total venituri	Număr mediu salariați
<b>2023</b>	<b>46.132.099,00</b>	<b>52.164.182,00</b>	<b>88,43</b>	<b>468</b>

În perioada raportată S.C. Termo-Service SA și-a achitat întotdeauna la termen obligațiile față de bugetul statului (impozit pe salarii, TVA, impozit pe profit), bugetul asigurărilor sociale de stat (C.A.S, sănătate, contribuția asiguratorie de muncă) și bugetul local (taxe și impozite locale, redevență).

## CAP. VI INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ

6.1 Gradul de îndeplinire a indicatorilor cheie de performanță pentru acordarea componentei variabile, stabiliți în contractul de mandat al directorului general al societății la sfârșitul lunii decembrie 2023, se prezintă astfel:

Nr crt	Titlu	Formula de calcul	UM	Pondere	Valori propuse	Realizat
1	Rata cheltuielilor de capital	$\frac{\text{Cheltuieli de capital}}{\text{Total active}} * 100$	%	10%	$\geq 1$	2,02
2	Lichiditatea imediată	$\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$	Nr.	10%	$\geq 1$	2,64
3	Rata de rotație a activelor	$\frac{\text{Cifra de afaceri neta}}{\text{Val. medie a activelor}} * \text{Nr. r}$	Nr. rot.	10%	$\geq 1$	3,88
4	Rentabilitatea capitalului propriu	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Valoare capital propriu}}$	%	10%	$\geq 2$	30,74
5	Rata de plata a dividendelor	$\frac{\text{Dividende plătite}}{\text{Profit net}}$	%	10%	$\geq 50$	54,12
6	Frecvența totală a vatamărilor înregistrate	$\frac{\text{Nr. accid. înreg. x1.000.}}{\text{Nr. tot. ore lucrate angajați}}$	Nr.	10%	$\leq 0,42$	0,00
7	Numărul angajați handicap	Nr. angajați handicap = Nr. angajați cu handicap recunoscuți administrativ	Nr.	10%	$\geq 1$	4,00
8	Scorul satisfacției clienților	Scor de satisfacție clienți = Total număr % evaluări de 4 și 5 obținute (5 este scor maxim) / Total număr de evaluări - 1	%	5%	75	84,65
9	Optimizarea activităților secundare (echipă intervenții/reparații)	$\frac{\text{nr. intervenții rezolvate}}{\text{total intervenții}} * 100$	%	10%	76	92,66
10	Rata membrilor independenți în Consiliul de Administrație	$\frac{\text{Nr. membri neexec și independenți}}{\text{Nr. total de membri din CA}}$	%	5%	$\geq 75$	100
11	Numărul de reuniuni ale Consiliului de Administrație	Nr. ședințelor CA = Nr. ședințelor CA susținute de-a lungul anului	Nr.	10%	12	18

**1. Rata cheltuielilor de capital:** constituie un indicator de bază care caracterizează performanțelor întreprinderilor care se găsește sub incidența directă a politicii comerciale (rentabilitate comercială), a eficienței capitalurilor angajate (rentabilitate economică), dar și a politicii financiare a întreprinderii.

**Obiectiv:  $\geq 1\%$**

**Realizat: 2,02%**

$$\frac{\text{Cheltuieli de capital}}{\text{Total active}} * 100$$

- Formula indicator

- Sursa informațiilor: bilanț, bilanța lunară

Plecând de la considerentul că rata rentabilității financiare exprimă eficiența utilizării capitalului propriu sau permanent al firmei putem afirma ca aceasta prezintă o importanță deosebită pentru acționarii firmei, care apreciază în funcție de nivelul acesteia dacă investițiile lor sunt justificate și dacă totodată vor continua să sprijine dezvoltarea firmei prin aportul de noi capitaluri sau prin renunțarea pentru o perioadă limitată la o parte din dividendele cuvenite.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

## **2. Lichiditatea imediată**

**Obiectiv:  $\geq 1$**

**Realizat: 2,64**

$$\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$$

- Formula de calcul

- Sursa informațiilor: bilanț, bilanța lunară

*Rata lichidității imediate* este un indicator de apreciere a lichidității care exprimă capacitatea efectivă a societății de a face față imediat achitării unor obligații; acest indicator nu ia în considerare stocurile.

La sfârșitul lunii decembrie 2023, indicatorul privind lichiditatea imediată este calculat la nivelul de 2,55 față de cel programat, ceea ce arată că societatea face față achitării unor obligații.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

## **3. Rata de rotație a activelor**

**Obiectiv  $\geq 1$**

**Realizat: 3,88**

$$\frac{\text{Cifra de afaceri neta}}{\text{Val. medie a activelor}} * \text{Nr. rot}$$

- Formula de calcul

- Sursa informațiilor: Bugetul de venituri și cheltuieli, bilanț, bilanța lunară

*Rata de rotație a activelor* măsoară eficiența utilizării activelor fixe, este un indicator ce arată care este rezultatul, privit prin prisma cifrei de afaceri, al banilor investiți în active pe termen

lung. Daca rata de rotatie este una ridicata, inseamna ca activele fixe sunt folosite eficient si ca fiecare leu investit in acestea are ca rezultat o suma convenabila obtinuta din vanzari.

La sfârșitul lunii decembrie 2023, indicatorul privind rata de rotație a activelor este calculat la nivelul de 100% față de cel programat, ceea ce arată că activele sunt folosite eficient.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **4. Rentabilitatea capitalului propriu**

**Obiectiv:  $\geq 2$**

**Realizat: 30,74**

- Formula de calcul 
$$\frac{\text{Profit net}}{\text{Valoare capital propriu}}$$

- Sursa informațiilor: bilanț, balanța lunară

*Rentabilitatea capitalului propriu* este unul dintre indicatorii principali de rentabilitate ai unei companii, masoara eficienta utilizarii activelor, din punctul de vedere al profitului obtinut.

Se poate spune ca este un indicator mai important si mai complet, pentru ca scopul final al oricarei afaceri este obtinerea de profit.

La sfârșitul lunii decembrie 2023, indicatorul privind rentabilitatea capitalului propriu este calculat la nivelul de 30,74 față de cel programat, ceea ce arată că societatea este rentabilă.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **5. Rata de plata a dividendelor**

**Obiectiv  $\geq 50$**

**Realizat: 54,12**

- Formula de calcul 
$$\frac{\text{Dividende plătite}}{\text{Profit net}}$$

- Sursa de informații: Bilanțul din perioada de referință

Dividendul este, conform articolului 67 din Legea nr. 31/1990, o „cotă-parte din profit ce se plătește fiecărui acționar“. Dividendele se distribuie asociaților în funcție de cota de participare la capitalul social vărsat, se plătesc în termenul stabilit de AGA la data aprobării situației financiare anuale aferente exercițiului financiar încheiat.

Din datele avute la dispoziție în perioada de referință reiese faptul că au fost distribuite dividendele conform legislației în vigoare.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **6. Frecvența totală a vatamărilor înregistrate**

**Obiectiv  $\leq 0,42$**

**Realizat: 0**

$$\frac{\text{Nr. accid. înreg. x1.000.000}}{\text{Nr. tot. ore lucrate angajați}}$$

-Formula calcul

- Sursa informații: toate compartimentele societății

Accidentul de muncă reprezintă orice eveniment neprevăzut ce se petrece în timpul muncii și are drept consecință lezarea sau chiar decesul angajatului. Din datele puse la dispoziție de Serviciul Resurse Umane și Protecția Muncii, la nivelul lunii decembrie 2023 nu au fost înregistrate evenimente, fiind luate toate măsurile ce au fost stabilite în acest scop.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

### **7. Numărul angajați handicap**

**Obiectiv:  $\geq 1$**

**Realizat: 4**

-Formula de calcul: Nr. angajați handicap = Nr. angajați cu handicap recunoscuți administrativ

-Sursa de informații: Serviciul Resurse Umane

Din datele puse la dispoziție de Serviciul Resurse Umane, reiese faptul că în perioada analizată, salariații angajați cu handicap au fost recunoscuți administrativ de către societate, cu toate drepturile ce decurg.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

### **8. Scorul satisfacției clienților**

**Obiectiv:  $\geq 75\%$**

**Realizat: 84,65%**

-Formula de calcul: Scor de satisfacție cliențit = Total număr % evaluări de 4 și 5 obținute (5 este scor maxim) / Total număr de evaluări

-Sursa de informații: Secția Administrare Clădiri

Satisfacția clienților este un instrument utilizat pentru a măsura dacă clientul a fost mulțumit de serviciile oferite de societate, fiind considerat un indicator care arată gradul de loialitate a clienților. Din datele puse la dispoziție de Secția Administrare Clădiri, reiese faptul că în perioada analizată, societatea este preocupată să înțeleagă nevoile și așteptările clienților în scopul de a îmbunătăți continuu serviciile oferite.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

### **9. Optimizarea activităților secundare (echipă reparații)**

**Obiectiv:  $\geq 76\%$**

**Realizat: 92,66 %**

$$\frac{\text{nr. intervențierez.}}{\text{total intervenții}} * 100$$

-Formula de calcul

-Sursa de informații: Secția Întreținere Reparații

Din datele puse la dispoziție de Secția Întreținere Reparații, care a centralizat solicitările primite prin serviciul de dispecerat al societății și modalitatea de rezolvare a acestora, reiese faptul că în perioada analizată, procentul de realizare a intervențiilor este 92,66% față de programatul de 76%.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **10. Rata membrilor independenți în Consiliul de Administrație:**

**Obiectiv:  $\geq 75$**

**Realizat: 100 %**

-Formula de calcul: Numărul total de membri neexecutivi și independenți în consiliul de administrație / Numărul total de membri din consiliul de administrație

- Sursa: Secretar Consiliu de Administrație

Consiliul de administrație reprezintă organismul cu atribuții de deliberare și emitere a deciziilor, responsabil pentru administrarea Societății, în conformitate cu prevederile Legii societăților nr. 31/1990, cu modificările și completările ulterioare, ale Actului Constitutiv;

Din datele prezentate rezultă faptul că toți membrii Consiliului de Administrație ai societății sunt neexecutivi și independenți.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **11. Numărul de reuniuni ale Consiliului de Administrație**

**Obiectiv:  $\geq 12$**

**Realizat: 18**

-Formula de calcul: Numărul ședințelor consiliului de administrație = Numărul ședințelor consiliului de administrație susținute de-a lungul anului

Consiliul de Administrație se întrunește la sediul societății, ori de câte ori este necesar, însă cel puțin o dată pe lună, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Din datele puse la dispoziție de către Secretar Consiliu de Administrație rezultă faptul că la nivelul lunii decembrie 2023, consiliul de administrație s-a întrunit în cadrul a 18 ședințe.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

**6.2 Gradul de îndeplinire a indicatorilor de performanță pentru monitorizarea performanței,** stabiliți în contractul de mandat al directorului general al societății la sfârșitul lunii decembrie 2023, se prezintă astfel:

Nr crt	Titlu	Formula de calcul	UM	Pondere	Valori propuse	Realizat
1	Rata cheltuielilor de capital	$\frac{\text{Cheltuieli de capital}}{\text{Total active}} * 100$	%	10%	$\geq 1$	2,02
2	Lichiditatea imediată	$\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$	Nr.	10%	$\geq 1$	2,64
3	Rata de rotație a creanțelor	$\frac{\text{Cifra de afaceri neta}}{\text{Cr. încep. per.} + \text{Cr. fin. per.}}$	Nr. rot.	10%	$\geq 1$	7,80
4	Rentabilitatea activelor	$\frac{\text{Profitul net}}{\text{Total active}}$	%	10%	$\geq 2$	15,66
5	Rata de plată a dividendelor	$\frac{\text{Dividende plătite}}{\text{Profit net}}$	%	10%	$\geq 50$	54,12
6	Frecvența totală a vatamărilor înregistrate	$\frac{\text{Nr. accid. înreg. x 1.000.000}}{\text{Nr. tot. ore lucrate angajați}}$	Nr.	10%	$\leq 0,42$	0,00
7	Numărul de instruiți în materie de siguranță	Numărul total de instruiți în materie de siguranță = Numărul total de instruiți în materie de siguranță care s-au efectuat pe parcursul anului	Nr.	10%	12	12
8	Scorul satisfacției clienților	Scor de satisfacție clienți = Total număr % evaluări de 4 și 5 obținute (5 este scor maxim) / Total număr de evaluări - 1	%	5%	75	84,65
9	Optimizarea activităților secundare (echipă intervenții/reparații)	$\frac{\text{nr. intervenții rezolvate}}{\text{total intervenții}} * 100$	%	10%	76	92,66
10	Rata membrilor independenți în Consiliul de Administrație	$\frac{\text{Nr. membri neexec și independenți}}{\text{Nr. total de membri din C.A.}}$	%	5%	$\geq 75$	100
11	Monitorizarea proceselor de transparență și comunicare	Situațiile financiare anuale; Raportări contabile semestriale; Raportul de audit anual; Componenta organelor de conducere ale societății, CV-urile membrilor consiliului de administrație și ale directorilor	Nr.	10%	100	100

**1. Rata cheltuielilor de capital:** constituie un indicator de bază care caracterizează performanțelor întreprinderilor care se găsește sub incidența directă a politicii comerciale (rentabilitate comercială), a eficienței capitalurilor angajate (rentabilitate economică), dar și a politicii financiare a întreprinderii.

**Obiectiv:  $\geq 1\%$**

**Realizat: 2,02%**

$$\frac{\text{Cheltuieli de capital} \cdot 100}{\text{Total active}}$$

- Formula indicator

- Sursa informațiilor: bilanț, bilanța lunară

Rata rentabilității financiare exprimă eficiența utilizării capitalului propriu sau permanent al firmei putem afirma ca aceasta prezintă o importanță deosebită pentru acționarii, care apreciază în funcție de nivelul acesteia dacă investițiile lor sunt justificate și dacă totodată vor continua să sprijine dezvoltarea firmei prin aportul de noi capitaluri sau prin renunțarea pentru o perioadă limitată la o parte din dividendele cuvenite.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

## **2. Lichiditatea imediată**

**Obiectiv:  $\geq 1$**

**Realizat: 2,64**

$$\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$$

- Formula de calcul

- Sursa informațiilor: bilanț, bilanța lunară

*Rata lichidității imediate* este un indicator de apreciere a lichidității care exprimă capacitatea efectivă a societății de a face față imediat achitării unor obligații;

La sfârșitul lunii decembrie 2023, indicatorul privind lichiditatea imediată este calculat la nivelul de 2,64 față de cel programat, ceea ce arată că societatea face față achitării unor obligații.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

## **3. Rata de rotație a creanțelor**

**Obiectiv  $\geq 1$**

**Realizat: 7,80**

$$\frac{\text{Cifra de afaceri neta}}{\text{Cr.incep.per.} + \text{Cr.fin.per.}/2}$$

- Formula de calcul

- Sursa informațiilor: Bugetul de venituri și cheltuieli, bilanț, bilanța lunară

Rotatia creanțelor este o masura a eficienței cu care compania isi utilizeaza activele, in acest caz creantele catre clienți, o valoare mai mare a acestui indicator arată că majoritatea clienților sunt buni platnici și că societatea reuseste sa isi colecteze creantele cu o eficienta crescuta.



La sfârșitul lunii decembrie 2023, indicatorul privind rata de rotație a creanțelor este calculat la nivelul de 100% față de cel programat, ceea ce arată că activele sunt folosite eficient. Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **4. Rentabilitatea activelor**

**Obiectiv:  $\geq 2$**

**Realizat: 15,66**

- Formula de calcul 
$$\frac{\text{Profitul net}}{\text{Total active}}$$

- Sursa informațiilor: bilanț, balanța lunară

*Rentabilitatea activelor* este unul dintre indicatorii principali de rentabilitate ai unei companii și măsoară eficiența utilizării activelor, din punctul de vedere al profitului obținut, arătând câți lei aduce sub forma de profit un leu investit în active.

La sfârșitul lunii decembrie 2023, indicatorul privind rentabilitatea activelor este calculat la nivelul de 15,66 față de cel programat, ceea ce arată că societatea este rentabilă.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **5. Rata de plata a dividendelor**

**Obiectiv  $\geq 50$**

**Realizat: 54,12**

- Formula de calcul 
$$\frac{\text{Dividende plătite}}{\text{Profit net}}$$

- Sursa de informații: Bilanțul din perioada de referință

Dividendul este, conform articolului 67 din Legea nr. 31/1990, o „cotă-parte din profit ce se plătește fiecărui acționar“. Dividendele se distribuie asociaților în funcție de cota de participare la capitalul social vărsat, se plătesc în termenul stabilit de AGA la data aprobării situației financiare anuale aferente exercițiului financiar încheiat.

Din datele avute la dispoziție în perioada de referință reiese faptul că au fost distribuite dividendele conform legislației în vigoare.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **6. Frecvența totală a vatamărilor înregistrate**

**Obiectiv  $\leq 0,42$**

**Realizat: 0,00**

-Formula calcul 
$$\frac{\text{Nr. accid. înreg. x1.000.000}}{\text{Nr. tot. ore lucrate angajați}}$$

- Sursa informații: toate compartimentele societății

Accidentul de muncă reprezintă orice eveniment neprevăzut ce se petrece în timpul muncii și are drept consecință lezarea sau chiar decesul angajatului. Din datele puse la dispoziție de Serviciul Resurse Umane și Protecția Muncii, la nivelul lunii decembrie 2023 nu au fost înregistrate evenimente, fiind luate toate măsurile ce au fost stabilite în acest scop.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

### **7. Numărul de instruiri în materie de siguranță**

**Obiectiv:  $\geq 12$**

**Realizat: 12**

-Formula de calcul: Numărul total de instruiri în materie de siguranță = Numărul total de instruiri în materie de siguranță care s-au efectuat pe parcursul anului

-Sursa de informații: Serviciul Resurse Umane

Din datele puse la dispoziție de Serviciul Resurse Umane, reiese faptul că în perioada analizată, numărul total de instruiri în materie de siguranță = numărul total de instruiri în materie de siguranță care s-au efectuat pe parcursul anului.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de 100%.

### **8. Scorul satisfacției clienților**

**Obiectiv:  $\geq 75\%$**

**Realizat: 84,65%**

-Formula de calcul: Scor de satisfacție clienți = Total număr % evaluări de 4 și 5 obținute (5 este scor maxim) / Total număr de evaluări - 1

-Sursa de informații: Secția Administrare Clădiri

Satisfacția clienților este un instrument utilizat pentru a măsura dacă clientul a fost mulțumit de serviciile oferite de societate, fiind considerat un indicator care arată gradul de loialitate a clienților. Din datele puse la dispoziție de Secția Administrare Clădiri, reiese faptul că în perioada analizată, societatea este preocupată să înțeleagă nevoile și așteptările clienților în scopul de a îmbunătăți continuu serviciile oferite.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

### **9. Optimizarea activităților secundare (echipă reparații)**

**Obiectiv:  $\geq 75\%$**

**Realizat: 92,66 %**

-Formula de calcul  $\frac{\text{nr. intervențierez}}{\text{total intervenții}} * 100$

-Sursa de informații: Secția Întreținere Reparații

Din datele puse la dispoziție de Secția Întreținere Reparații, care a centralizat solicitările primite prin serviciul de dispecerat al societății și modalitatea de rezolvare a acestora, reiese faptul că în perioada analizată, procentul de realizare a intervențiilor este 92,66% față de programatul de 75%.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **10. Rata membrilor independenți în Consiliul de Administrație:**

**Obiectiv:  $\geq 75$**

**Realizat: 100 %**

-Formula de calcul: Numărul total de membri neexecutivi și independenți în consiliul de administrație / Numărul total de membri din consiliul de administrație

- Sursa: Secretar Consiliu de Administrație

Consiliul de administrație reprezintă organismul cu atribuții de deliberare și emitere a deciziilor, responsabil pentru administrarea Societății, în conformitate cu prevederile Legii societăților nr. 31/1990, cu modificările și completările ulterioare, ale Actului Constitutiv;

Din datele analizate rezultă faptul că toți membrii Consiliului de Administrație ai societății sunt neexecutivi și independenți.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de peste 100%.

#### **11. Monitorizarea proceselor de transparență și comunicare**

**Obiectiv:  $\geq 100$**

**Realizat: 100**

-Transparență și comunicare: situațiile financiare anuale; raportări contabile semestriale; raportul de audit anual; componenta organelor de conducere ale societății, CV-urile membrilor consiliului de administrație și ale directorului.

Din datele analizate rezultă faptul că la nivelul lunii decembrie 2023, au fost respectate politicile de transparență și comunicare.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul lunii decembrie 2023 este de 100%.

#### **Gradul de îndeplinire a indicatorilor de performanță la 31 decembrie 2023**

Gradul de îndeplinire a indicatorilor cheie de performanță la data de 31 decembrie 2023, a fost realizat în procent de peste 100%.

*În concluzie,*

*reiese faptul că societatea răspunde pe deplin cerințelor pieții, fiind focalizată pe continuarea liniei de dezvoltare, prin consolidarea obiectivelor strategice pe care și le-a asumat în ultimii ani.*

**Director general,  
Constantin Alin AIVĂNOAEI**