



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 116.987,97 lei
Cont BRD Iași
RO36BRDE240SV72465032400

Raport de activitate

al Consiliului de Administrație al Termo-Service S.A.

pentru perioada iulie - decembrie 2018

1. Prezentarea generală

Termo-Service S.A. este o societate comercială constituită în 2001 prin Hotărârea Consiliului Local nr.145/18.06.2001, atestată conform legii, care are ca principal obiect de activitate administrarea imobilelor pe bază de contract.

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, închiriat nacelă, montat tâmplărie PVC.

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

Sediul central al societății este situat în Iași, Aleea Grădinari, Nr. 8.

2. Cadrul instituțional

Prezentul Raport a fost elaborat în spiritul practicilor și principiilor guvernantei corporative, în scopul de a optimiza procesele și relațiile manageriale, precum și cele de administrare, constituite la nivelul societății, prin asigurarea unei transparențe sporite a selecției organismelor de administrare și a celor de management, prin creșterea responsabilității manageriale precum și prin crearea unor mecanisme suplimentare de protecție a drepturilor acționarilor societății, în conformitate cu reglementările O.U.G. numărul 109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice.

Raportul are la baza criteriile și obiectivele de performanță stabilite pentru anul 2018 și Planul de Administrare al Termo-Service SA.

3. Componența și activitatea Consiliului de Administrație

3.1. Consiliul de administrație al Termo-Service SA s-a constituit în structura actuală, în data de 17.07.2015, în conformitate cu Actul constitutiv al societății și cu respectarea principiilor O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanta corporativă, în baza unei selecții efectuate de către Comitetul de

nominalizare și remunerare din cadrul Termo-Service SA. Acesta este format din cinci membri numiți prin **Hotărârea A.G.A numărul 9/17.07.2015**, pentru un mandat de patru ani, având următoarea componență:

- ❖ **Guzganu Vasile –președinte CA**
- ❖ **Chirița Ciprian Ioan**
- ❖ **Craus Ionel**
- ❖ **Vasilache Monica Vasilica**
- ❖ **Tiron Vasile**

3.2 Activitatea Consiliului de administrație s-a fundamentat în totalitate pe legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația specifică administrației publice, respectiv:

- ✓ Legea numărul 31/1990, privind societăților comerciale, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Actul constitutiv al Termo-Service SA;
- ✓ O.U.G. numărul 109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, actualizată;
- ✓ Legea numărul 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea numărul 215/2001, privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ O. G. numărul 26/2013, privind întărirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitățile administrativ teritoriale sunt acționari unici ori majoritari sau dețin direct ori indirect o participație;
- ✓ Legea numărul 6/2017, privind bugetul de stat pe anul 2017;
- ✓ Legea numărul 329/2009, privind reorganizarea unor autorități și instituții publice, raționalizarea cheltuielilor publice.

3.3 În perioada ianuarie - decembrie 2018, Consiliul de administrație s-a întrunit lunar în cadrul sedințelor ordinare, prezența administratorilor fiind de 100%, astfel, au fost emise un număr de 65 de decizii, în semestrul I – 36 și în semestrul II – 29, dintre care cele mai importante referindu-se la:

- Analiza și aprobarea obiectivelor și criteriilor de performanță anexă la contractul de mandat al directorului general, pentru fiecare lună;

Pentru perioada ianuarie-iunie 2018 criteriile și coeficienții de ponderare pentru determinarea gradului de îndeplinire a obiectivelor și criteriilor de performanță sunt după cum urmează:

Nr. Crt.	Denumire indicatori	Coefficient de ponderare propus
1	Productivitatea muncii	0,20
2	Cheltuielile totale la 1000 lei venituri totale	0,10
3	Plăți restante	0,20
4	Creanțe restante	0,10
5	Conservarea numărului de apartamente administrate	0,10
6	Creșterea gradului de încasare a facturilor	0,15
7	Reducerea consumurilor specifice	0,15
Total		1,00

Pentru perioada iulie-decembrie 2018 criteriile și coeficienții de ponderare pentru determinarea gradului de îndeplinire a obiectivelor și criteriilor de performanță sunt după cum urmează:

Nr. Crt.	Denumire indicatori	Coefficient de ponderare propus
1	Productivitatea muncii	0,20
2	Cheltuielile totale la 1000 lei venituri totale	0,10
3	Profitul brut	0,20
4	Creșterea gradului de satisfacție a clienților	0,10
5	Mentținerea numărului de clienți administrați	0,15
6	Creșterea volumului tranzacțiilor on-line în totalul tranzacțiilor	0,15
7	Asigurarea accesibilității la plată pentru persoanele cu dizabilități	0,10
Total		1,00

Gradul de îndeplinire ponderat a criteriilor de performanță pentru perioada analizată este prezentat în tabelul de mai jos:

Semestrul	I	II
Gradul de îndeplinire ponderat a criteriilor de performanță	1.32	1.19

✓ A fost aprobat un ajutor material de 22.500 lei pentru a fi acordat salariaților societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/salariată, cu ocazia sărbătorii de 8 Martie. S-a aprobat un ajutor material de 31.950 lei pentru a fi acordat salariaților societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/salariat, cu ocazia sărbătorilor de Paște.

- ✓ A fost aprobat Raportul de activitate control financiar de gestiune pentru anul 2017 și Planul de activitate privind controlul financiar de gestiune pe anul 2018.
- ✓ A fost monitorizată activitatea inventarierii patrimoniului societății, conform procesului verbal 5465/27.03.2018 și aprobarea înregistrării în contabilitate a rezultatelor;
- ✓ A fost aprobată modificarea prețului practicat de societate pentru serviciile de curățenie, administrare și valoarea orei de manoperă pentru lucrările în regie proprie prestate asociațiilor de locatari/prorietari;
- ✓ A fost aprobat Manualul de politici și proceduri contabile al Termo-Service SA Iași;
- ✓ A fost monitorizată activitatea inventarierii patrimoniului societății, conform procesului verbal 5465/27.03.2018 și aprobarea înregistrării în contabilitate a rezultatelor;
- ✓ A fost aprobată sponsorizarea proiectului "Galele Olimpicilor Hașdeeni" inițiat de Școala Bogdan Petriceicu Hașdeu cu suma de 2.000 lei.
- ✓ A fost aprobat Raportul Consiliului de Administrație al societății pentru anul 2017;
- ✓ A fost aprobat Raportul de activitate al Directorului General pentru trimestrul I al anului 2018.
- ✓ A fost aprobată suma de 22.500 lei pentru a fi acordată salariaților societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/salariată, cu ocazia sărbătorii de 8 Martie.
- ✓ A fost aprobată suma de 31.950 lei pentru a fi acordată salariaților societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/salariat, cu ocazia sărbătorilor de Paște.
- ✓ Codul Etic al Consiliului de Administrație;
- ✓ Raportul Comitetului de Nominalizare și Remunerare al Consiliului de Administrație pentru anul 2017;
- ✓ Rectificarea bugetului de venituri și cheltuieli al societății TERMO SERVICE SA Iași pentru anul 2018;
- ✓ Raportările contabile pentru semestrul I al anului 2018;
- ✓ Raportul de activitate al Directorului General pentru trimestrul II al anului 2018.
- ✓ Raportul de activitate al Consiliului de Administrație pentru semestrul I al anului 2018.
- ✓ Raportul de activitate control financiar de gestiune pentru semestrul I al anului 2018;
- ✓ participarea societății la evenimentul social-caritabil "Masa Pelerinului" organizat de Primăria Municipiului Iași, cu ocazia "Sărbătorilor Iașului 2018".
- ✓ A fost aprobată procedura operațională de lucru internă de practică arhivistică pentru prelucrarea documentelor societății;
- ✓ Raportul de activitate al Directorului General pentru trimestrul III al anului 2018.
- ✓ A fost aprobată suma de 25.000 lei pentru procurarea de daruri pentru copiii salariaților cu ocazia sărbătorilor de iarnă și cadouri.

- ✓ A fost aprobată suma de 34.500 lei pentru a fi acordată salariaților societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/persoană, cu ocazia Sărbătorilor de Crăciun și Anul Nou.
- ✓ A fost aprobată modificarea prețului la serviciile de administrare și serviciile de curățenie prestate de societate asociațiilor de locatari/proprietari.
- ✓ A fost aprobat Regulamentul de Organizare și Funcționare al societății începând cu data de 13.12.2018.
- ✓ A fost aprobată sponsorizarea unor activități caritabile.

3.4. În perioada de referință nu s-au înregistrat tranzacții cu administratorii ori cu directorii, cu angajații sau cu acționarii care dețin controlul asupra societății, conform art. 52 din O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanta corporativă.

4. Execuția contractului de mandat al Directorului general

În perioada iulie-decembrie 2018, conducerea executivă a societății a fost asigurată de Director general – Ciprian Ioan Chirița.

În vederea executării mandatului, directorul general a respectat strategia de conducere pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță, corelată cu planul de administrare.

5. Activități operaționale

5.1 Analiza activităților de bază

Mentinerea societății pe profit a fost obiectivul principal al Consiliului de Administrație, obiectiv realizat prin asigurarea unui echilibru financiar dinamic, asigurarea unei rentabilități financiare, creșterea prin mărirea segmentului de piață deținut, asigurarea flexibilității societății la situațiile conjuncturale, prin promovarea unor politici adaptate evoluției mediului de afaceri concurențial din acest moment.

În susținerea celor afirmate mai sus stau situațiile financiare încheiate la sfârșitul anului 2018, situații care confirmă realizarea obiectivului enunțat de menținere a societății pe profit, mai mult de atât se observă o creștere a profitului brut realizat.

Evoluția profitului brut în perioada 01.01.2018- 31.12.2018

mii lei

Semestrul	Propus buget an	Semestrul I	Semestrul II	Procent de realizare
Rezultat brut	617,00	506,00	667,00	108,10

Realizarea acestui obiectiv a fost posibilă prin punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire a activităților generatoare de venituri concomitent cu măsurile de reducere a tuturor tipurilor de cheltuieli. mii lei

Semestrul	Buget aprobat	I	II	Buget realizat
Venituri totale	10.752	5.410	5.365	10.775
Cheltuieli totale	9.828	4.904	5.185	10.089
Rezultat brut	924,00	506,00	180,00	689,00

Profitul net va fi folosit în anul 2019 la repartizarea pe destinații legale respectiv: 50% dividende cuvenite acționarului majoritar, 10% participarea salariaților la profit și 40% la dispoziția societății ca sursă proprie.

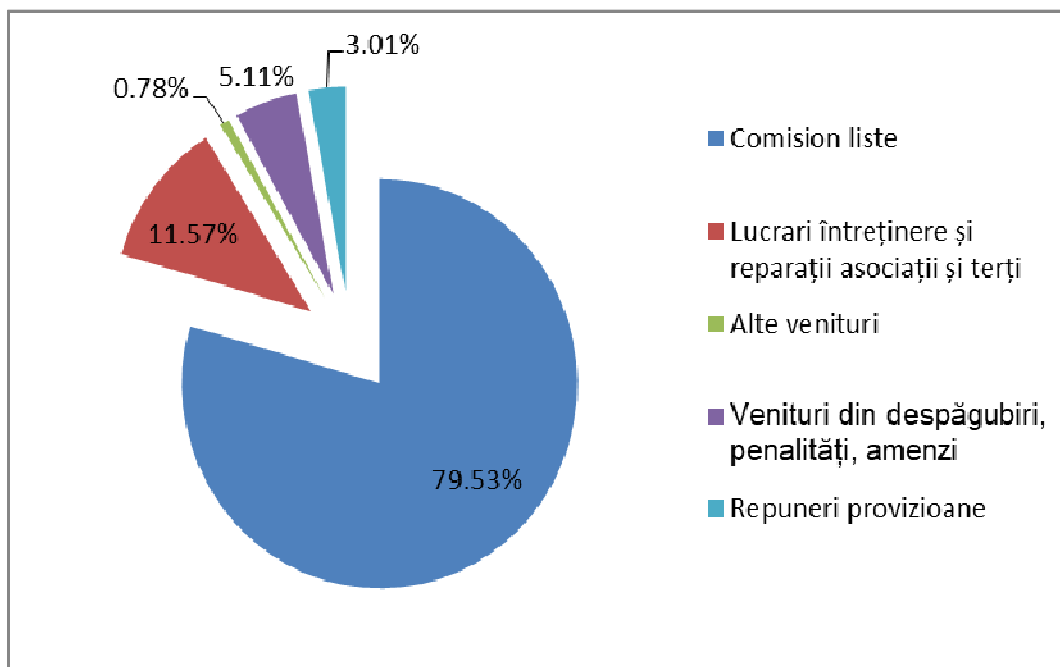
Veniturile societății înregistrate la sfârșitul anului 2018 (10.756,63 mii lei) au crescut față de cele înregistrate la sfârșitul anului 2017 (9.050,48 mii lei):

Venituri realizate 31.12.2017 (mii lei)	Buget aprobat 2018	TRIM.I	TRIM.II	TRIM.III	TRIM.IV	Procent realizat față de buget aprobat
9.050,48	10.752	2.656	5.410	7.757	10.775	100,21

Structura veniturilor la sfârșitul anului 2018 este următoarea:

Structura veniturilor	Valori absolute (lei)
Comision liste	8.555.216,00
Lucrari întreținere și reparații asociației și terți	1.244.089,26
Alte venituri	83.383,17
Venituri din despăgubiri, penalități, amenzi	550.039,00
Repuneri provizioane	323.910,00
Total venituri	10.7.637,43

Structura veniturilor la sfârșitul anului 2018 exprimată procentual din total este următoarea



Valoarea veniturilor din activitățile secundare în perioada octombrie-decembrie 2018 este de 1.412.454,00, iar valoarea veniturilor din activitățile secundare în perioada ianuarie-decembrie 2018 (1.979.150,00 lei) a crescut față de anul 2017, când au fost înregistrate valori de 1.189.121,57lei.

Secția Întreținere Reparații a contribuit la realizarea veniturilor societății, astfel că în trimestrul IV al anului 2018 au fost realizate 687 lucrări lacondominiile cu care societatea are încheiate contracte de administrare precum și la țerți.

Pe parcursul anului 2018 au fost realizate 2.109 lucrări, din care 82 lucrări de reparații capitale, 27 de hidroizolații și 2.000 lucrări de reparații accidentale. În cadrul secției de întreținere și reparații se constată o creștere a productivității muncii de la **4.757,44 lei/lucrător** pentru perioada ianuarie-decembrie 2017 la **5.066,26 lei/lucrător** pentru perioada ianuarie – decembrie 2018

Semestrul	I	II
Valoare lucrări	427.932,95	395.500,15
Productivitatea mii lei/salariat SIR	5,41	5,65

Cheltuielile bugetate pentru anul 2018 sunt mai mari decât cele pentru anul 2017, acest lucru rezultă din analiza situațiilor financiare care sintetizează activitatea societății, cheltuielile efective înregistrate nu s-au încadrat în bugetul aprobat, justificat de faptul că prin HCL 228/30.06.2018 au fost

retrase ca aport din capitalul social un număr de 12 clădiri a căror valoare rămasă de amortizat a afectat conturile de cheltuieli cu suma de 305.863,58 lei.

Cheltuielile cu personalul reprezintă 72,81% din totalul cheltuielilor, iar urmare a creșterii salariului minim pe economie cu 13% această creștere s-a reflectat în bugetul total printr-o creștere a cheltuielilor cu 17,58% la sfârșitul anului 2018. Totodată în luna iulie 2018 a avut loc o majorare salarială cu un procent de 5% pentru toate categoriile de personal, astfel că la sfârșitul anului 2018 se poate spune că în cadrul societății nu există salariați cu salariul minim pe economie; Creșterea cheltuielilor a fost diminuată prin creșterea productivității muncii și prin reducerile de personal operate în cursul anului.

Evoluția comparativă a cheltuielilor totale 2018

(mii lei)

Cheltuieli realizate decembrie 2017 (mii lei)	Buget aprobat 2018	Realizat pe semestrul		Procent cheltuieli față de buget aprobat
		I	II	
8.000,38	9.828,00	4.904,00	10.089,0	102,00

Evoluția comparativă a cheltuielilor totale 2017 / 2018

mii lei

	Suma aprobată BVC	Semestrul		Procent de realizare
		I	II	
2018	9.828,00	4.904,00	10.089,0	102,00
2017 realizat	8.190,00	1.877,37	2.229,00	97,70
Diferență față de 2017 (mii lei)	1.638,00	3026,63	7860,00	
Diferență față de 2017 (procente)	120,00	261,00	452,00	

În privința reducerii cheltuielilor materiale, acestea au fost analizate pe fiecare element component în vederea identificării costurilor care nu sunt raționale în scopul eliminării lor, precum și găsirea unor soluții de reducere a celor care sunt raționale și nu pot fi eliminate.

Au fost adoptate măsuri de reducere a cheltuielilor cu combustibilul, dar având în vedere creșterea indicelui prețurilor de consum la mărfurile nealimentare (conform datelor prezentate de Institutul Național de Statistică) se constată o creștere a acestor cheltuieli în același procent.

Mentinerea cotei de piață a societății este obiectiv strategic al directorului general al Termo-Service pentru acest mandat.

Un prim pas în realizarea acestui obiectiv a fost analiza tendințelor de evoluție a pieței serviciilor de administrare la nivelul Municipiului Iași și intensificarea activității de prezentare a ofertei îmbunătățite de administrare pe toate tipurile de rețele social-media în scopul creșterii interacțiunii societății cu un public țintă diferit de cel vizat până acum.

Conștientizând circumstanțele realității din domeniul imobiliar, concurența pe piața serviciilor de administrare a condominiilor, creșterea accelerată a numărului de apartamente din Municipiul Iași, au fost luate decizii care să conducă la îmbunătățirea poziției în piață, la promovarea valorilor pozitive, mai apropiate de clienți actuali și potențiali. Suntem preocupați de revizuirea brandului și realizarea unei noi identități vizuale, cu investiții minime, aceste măsuri având drept scop schimbarea percepției clienților despre serviciile oferite.

Pe fondul promovării la nivel național a administrării individuale a condominiilor de către alte entități decât societăți specializate, s-a creat o tendință spre contactarea serviciilor prestate de persoanele fizice autorizate, în ciuda faptului că acestea nu oferă servicii dedicate de intervenție pentru avariile apărute la instalațiile comune, respectiv servicii tehnice de întreținere și curățenie a condominiilor, de management economic și juridic.

Pe acest fond, constatăm o ușoară scădere a opțiunii de continuare a relațiilor contractuale din considerentele arătate dar și din cel determinat de creșterea costului serviciilor prestate de societate ca efect direct al majorării succesive a salariului minim pe economie și a creșterii cheltuielilor.

Din totalul numărului de locuințe individuale în condominii existente în Municipiul Iași, SC Termo - Service S.A. deține în administrare la sfârșitul anului 2018 un număr de 22.497, în perioada următoare vor fi continuate și intensificate activitățile specifice de atragere a noilor clienți.

5.2. Servicii on-line

Utilizarea platformei www.tsiasi.ro

În această perioadă s-au făcut eforturi pentru îmbunătățirea platformei online de gestionare a cheltuielilor fiecărei locuințe administrate de Termo-Service SA.

1. Facilitățile oferite de această platformă sunt:

- ✓ plata online a cheltuielilor de întreținere,
- ✓ autocitiri apometre/alertă citire,
- ✓ istoric cheltuieli,
- ✓ plăți,
- ✓ consumuri,

- ✓ posibilitatea reprezentantului legal al asociației de a monitoriza online situația asociației pe care o conduce,
- ✓ gestionarea unui număr mai mare de apartamente.

În anul 2018 TermoService a continuat dezvoltarea Sistemului Informatic Integrat, de tip ERP (Enterprise Resource Planning), pentru activitatea principală a societății.

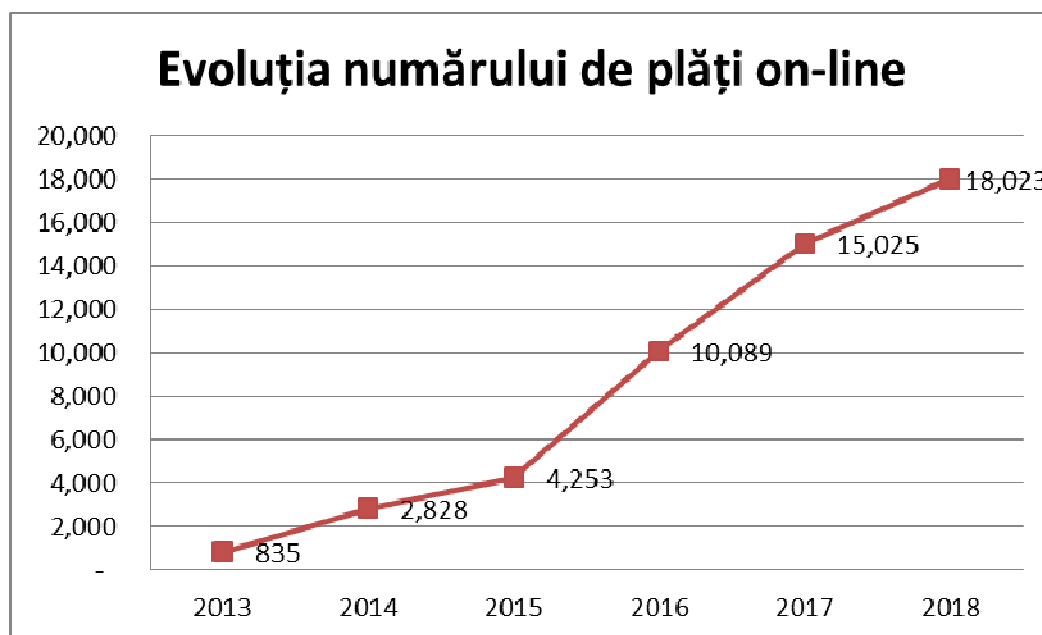
Au fost făcute modificări/optimizări ale Sistemului Informatic Integrat astfel:

- Optimizare limbaj de programare;
- Implementare de noi funcționalități pentru oparare/vizualizare date (modul departament calcul, modul contabilitate, modul casierie);
- Modificare algoritm de calcul/afișare a rapoartelor (fișă calcul penalități, registre contabile);
- Modificare Listă de plată în conformitate cu noile prevederi legislative;

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.

La sfârșitul anului 2018 sunt deschise 3763 de conturi individuale de plată față de un număr 3.180 existente la sfârșitul anului 2017, prin intermediul cărora s-au efectuat 18.023 de plăți online a cheltuielilor de întreținere, valoarea încasărilor fiind de aproximativ 2.793.901 lei.

Activitatea de plăți online a fost promovată prin toate mijloacele și monitorizată astfel încât aceasta a avut evoluția prezentată în graficul următor.



Gestiunea relațiilor cu clienții prin pagina de www.facebook.com/Termo-Service-SA

Informațiile gestionate:

- Informări cu privire la activitatea societății;
- Informări cu privire la sistarea unor servicii din partea furnizorilor de utilități;
- Informații de interes public, preluate de la Primăria Iași, Curierul de Iași (publicația oficială a municipality) și alte instituții;
- Răspunsuri la petiții și sesizări.

Audiența paginii de facebook înregistra la sfârșitul anului 2018 un număr de 1.082 urmăritori în creștere constantă, față de începutul aceluiași an când erau 360 de urmăritori, având o medie de vizualizări a informațiilor publicate de aproximativ de 230 unici/zilnic.

Cresterea productivității muncii este alt obiectiv strategic

Sporirea productivității muncii este posibilă, în condițiile actuale prin perfecționarea organizării muncii, îmbunătățirea activității de pregătire și perfecționare a personalului.

Măsurile luate la nivelul anului 2018 au vizat în special reorganizarea activităților în așa fel încât calitatea serviciile prestate să rămâna la același nivel în condițiile scăderii numărului de personal. Pentru a crește nivelul de stabilitate a forței de muncă angajat, în luna iulie 2018 a avut loc o majorare salarială cu un procent de 5% pentru toate categoriile de personal, astfel că la sfârșitul anului 2018 se poate spune că în cadrul societății nu există salariați cu salariu minim pe economie.

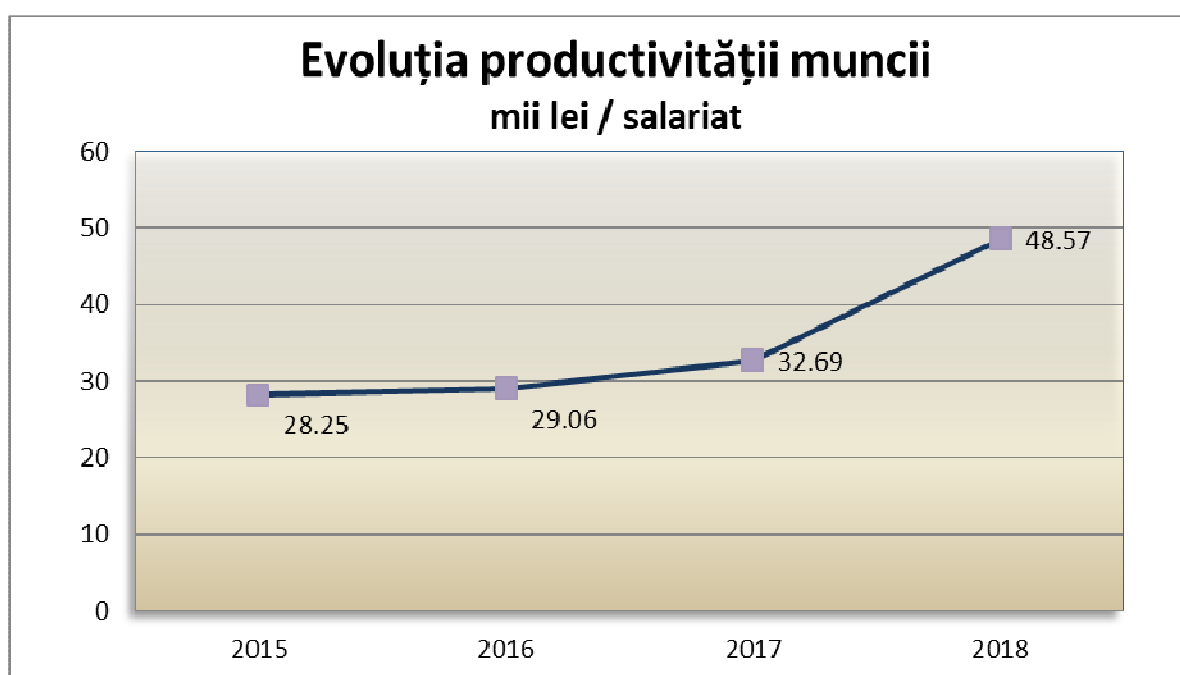
An	Cheltuieli salariale (lei)	Venituri totale (lei)	Ponderea cheltuielilor salariale în total venituri (%)	Număr mediu salariați	Salariați cu salariu minim	Ponderea salariaților cu salariu minim (%)
2015	5.597.280,22	7.330.909,77	76,35	241	204	84,65
2016	5.512.000,00	6.966.600,60	79,12	234	182	77,00
2017	6.602.942,39	9.050.481,79	72,96	225	111	49,25
2018	7.831.622,00	10.756.637,43	72,81	203	0	0

În aceste condiții s-au obținut rezultate comerciale și operaționale mai bune astfel că la nivelul indicatorilor de productivitate și eficiență se poate constata un salt, așa cum este prezentat mai jos:

An	Numar mediu salariați	Cifra de afaceri (lei)	Productivitate mii lei / salariat
2015	241	6.801.999,77	28,25
2016	234	6.799.215,40	29,06
2017	225	8.456.419,00	32,69
2018	203	9.860.635,00	48,57

O altă măsură de reducere a cheltuielilor salariale a fost aceea de compensare cu ore libere plătite a orelor de muncă suplimentară efectuate de formațiile de lucru ale societății, care asigură permanența în afara duratei normale a timpului de muncă săptămânal.

În perioada ianuarie – decembrie 2018 și-au încheiat activitatea un număr de 65 de salariați, motivele principale fiind: pensionarea, încheierea perioadei determinate a contractelor individuale de muncă sau demisia. Tot în această perioadă au fost angajate doar un număr de 56 persoane, întreaga activitate a fost reorganizată în toate sectoarele de unde au plecat salariați, în așa fel încât activitatea să se desfășoare în aceeași parametric calitativi.



4.4 Activitatea de investiții

Planul de investiții pentru perioada 2018-2020 este respectat, fiind procurate trei licențe IT, utile derulării legale și eficiente a activității societății, două motocoase, șaisprezece seifuri pentru bani, o imprimantă de mare capacitate iar pentru programul informatic al societății pentru gestionarea asociațiilor de proprietari s-au contractat servicii de mentenanță, asistență tehnică, dezvoltare și implementare astfel ca prin valorizarea potențialului curent să fie îndeplinite direcțiile de investiții propuse.

4.5 Protecția Datelor cu caracter personal

Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a

Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor) este pus direct în aplicare în toate statele membre ale Uniunii Europene începând cu data de 25.05.2018.

În cadrul SC Termo-Service SA a fost perfecționat un salariat în vederea protecției datelor cu caracter personal utilizate în cadrul organizației, așa cum sunt definite de Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (Regulamentul). Monitorizarea periodică și sistematică a prelucrării datelor presupune toate formele de urmărire și profilare pe Internet, inclusiv în scop de publicitate comportamentală, nefiind însă restricționată în mediul online.

4.6 Controlul intern managerial

Termo-Service a îmbunătățit Sistemul de control intern managerial în conformitate cu prevederile Ordinului 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/manAGERIAL, cuprinzând standardele de control intern/manAGERIAL la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control intern/manAGERIAL.

4.7 Activitatea de natură 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 2018 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.

În anul 2018 au fost întocmite și transmise 1642 notificări de plată debitorilor asociațiilor de proprietari/locatari administrare, s-au promovat împotriva acestora 294 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 616 de cereri de executare, au fost încheiate 9 convenții de plată și au fost înscrise 33 privilegii imobiliare.

La sfârșitul anului 2018 un procent de 80,44% 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 (DFL; Poliția Locală, Termo-Service SA) de deconectare de la utilități a chiriașilor rău platnici.

Evoluția numărului de apartamente cu restanțe mai mari de trei luni

Data de raportare	Total apartamente	Număr apartamente cu restanțe >3 luni	Procent apartamente cu restanțe >3 luni
31.12.2015	22.979	5.378	23,40
31.12.2016	22.981	4.688	20,04
31.12.2017	22.830	4.565	20,00
31.12.2018	22.497	4.401	19,56

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.

5.5 Concluzii

Având în vedere contextul economic și piața concurențială în ascensiune am acționat în sensul unei schimbări radicale de imagine a societății. Am urmărit să construim o schimbare durabilă cu avantaje financiare pe termen lung, dorind nu numai să atingem așteptările, dar să le și depășim.

Drept răspuns la contextul economic actual, la provocările existente pe piață și ascensiunea diverșilor actor ai segmentului ”administrare condominii” am acționat în direcția restructurării imaginii și reformării strategiei de comunicare. Dezideratul acestei direcții îl reprezintă îmbunătățirea continuă a veniturilor, pe termen lung, pe criterii de concurență loială, stabilitate și valorizare a resurselor proprii.

Consiliul de Administrație al SC Termo Service S.A.

Guzganu Vasile –președinte CA

Chirița Ciprian Ioan

Craus Ionel

Vasilache Monica Vasilica

Tiron Vasile