

# **Dombóvárhő**

A  **VEOLIA** csoport tagja

**A Dombóvárhő Kft.**

**2020. évi üzemeltetési beszámolója**

**Dombóvár Város távhőellátó rendszerének**

**működtetéséről**

**Dombóvár Város Önkormányzata részére**

**DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

*H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország*

*Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)*

*Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095*

**[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)**

# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

## Szerződéses, működési adatok

A Dombóvárhő Kft. Dombóvár város 2053 lakásában és néhány közintézményében 4600 fm. nyomvonal hosszú primer közművezetéseken keresztül, távhőellátással biztosítja a fűtési és a használati melegvíz-termeléshez szükséges hőt. A Társaság 2018. március 1-i hatállyal kapta meg távhőtermelői és távhőszolgáltatói engedélyét.

2017. évben a Veolia Energia Magyarország Zrt. nyerte el Dombóvár város által 25 évre szóló távhőtermelési és távhőszolgáltatási tevékenységre kiírt koncessziós pályázatát.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően a tevékenység ellátására DOMBÓVÁRHŐ Kft. néven koncessziós társaságot alapított, melynek 100%-ban tulajdonosa.

A Dombóvárhő Kft. 2017. október 16-án alakult meg.

A társaság 2017. november 14-i hatállyal cégbírósági bejegyzésre került.

Működését 35 000 e Ft alaptőkével kezdte meg.

A Társaság bejegyzett székhelye: 2040 Budaörs Szabadság út 301.

A Társaság telephelye: 7200 Dombóvár, Árpád utca 31./A. ép.

A cég könyvvizsgálója: KPMG Hungária Könyvvizsgáló, Adó- és Közgazdasági Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

A KPMG Hungária Kft. – mint állandó könyvvizsgáló - által készített független könyvvizsgálói jelentés megállapítja, hogy az éves beszámoló megbízható és valós képet nyújt a Társaság vagyoni és pénzügyi helyzetéről, valamint jövedelmezőségéről.

A könyvvizsgáló 2020. évben nem tapasztalt szabálytalanságot az általa átvizsgált dokumentumokban, és korlátozás nélküli véleményt adott ki.

### **DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

Az éves beszámolóban:

- az eszközök és források egyező végösszege: 416.034 eFt,
- az adózott eredmény: 4.185 eFt,
- szabad eredménytartalék (2020.12.31): 50.442 eFt.

A távhőszolgáltatás – mint koncesszióköteles tevékenység – magában foglalja az Önkormányzat tulajdonában lévő városi távhőtermelő és -szolgáltató rendszer (fűtőmű, primer és szekunder vezetékhalózat) üzemeltetését, működtetését.

**2020. évben** a Dombóvári Önkormányzat részére kifizetett koncessziós, és bérleti díjak:

- Koncessziós díj: 11 000 000 HUF/év.
- Bérleti díj: 9 600 000 HUF/év (945/1 hrsz.-ú Árpád u. 31/A. sz. alatti ingatlan: Városi Fűtőmű bérleti díja).
- **Összesen: 20 600 000 HUF.**

A Koncessziós Társaság, a Koncesszor által a koncessziós beszerzési eljárásban vállalt üzemeltetési célokat és feladatokat köteles megvalósítani a szerződés időtartama alatt.

A fejlesztési célú beruházásokról a Koncessziós Társaság köteles évente tervet készíteni, és azt az Önkormányzat elé terjeszteni. A 2021. évre vonatkozó fejlesztési terv véglegesítése jelenleg folyamatban van, hamarosan be fogjuk nyújtani jóváhagyásra az Önkormányzat részére.

## A távhőtermelő és -szolgáltató rendszer elemei

### Hőtermelés

A Dombóvár Árpád u. 31/A. sz. alatti fűtőműben centralizált hőtermelés üzemel 19,8 MW összes hőteljesítménnyel az alábbi berendezésekkel:

#### ➤ *Melegvízkazánok*

Láng Gépgyár HLF - 4,2MW 4db

Baltur G1 510 DSPGN blokk gázégő 2db

SAACKE SKJV 50 blokk alternatív olaj és gázégő 2db

VASFA TK-1,5 MW 1db

Baltur BGN-200 blokk gázégő 1db

#### ➤ *Légszennyező pontforrások (kémények)*

saválló acélkémény 21m 2db

falazott kémény 50,5m 1db

#### ➤ *Fűtőolajtároló*

150 m<sup>3</sup>-es fekvőhengeres tartály 3db

#### ➤ *Főköri szivattyúk*

WILO IL-E 100/160-18,5/2 (60-240 m<sup>3</sup>/ó) 2db

frekvenciaváltós, változó tömegáramú

# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

## ➤ Nyomástartás

WILO MHI 405,-1 10 m<sup>3</sup>/h, 2db nyomástartó szivattyú

## ➤ Vízelőkészítés

DEHIDRON 3m<sup>3</sup>/h kétoszlopos automata, nátrium ciklusú vízlágyító

A távhőrendszer maximális teljesítmény-igénye: 14 MW

A beépített álló tartalék teljesítmény: 5,8 MW

## **Hőtáv hővezeték**

A primerkörü távvezeték rendszer sugaras elrendezésű, 1971-2001 között létesült, 4,6 km nyomvonalon, a talajszint alatt betoncsatornában vezetett eredetileg helyszínen utólagosan hőszigetelt acélcsőből, 53db kezelőakna közbeiktatásával.

A primer rendszer csővezetéke 2017. évi befejezéssel cserére került, jelenleg legkorszerűbb, előreszigetelt vezetékből áll.

- A méretezési hőlépcső 110/65 C°, nyáron 80/55C°.
- A méretezési nyomásfokozata PN16.
- A kezelőaknáknak több mint 200 db zárószerelvény található.

## **Hőközpontok**

A felhasználói hőközpontok száma: 48db

A hőközpontban indirekt módon történik a hőátadás jellemzően INDAPP típusú lemezes hőcserélőkkel, részben FÜTŐBER NTH hőcserélőkön.

A szolgáltatott hő elszámolása a hőközpont primer oldalán lévő hitelesített ultrahangos hőmennyiségmérőkkel történik.

### **DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

A hőközpontok szabályozása külső hőmérséklet-függő, jellemzően analóg szabályozó automatikákkal történik. A kazánházban és 22 db hőközpontban 2020-ban befejeződött a távfelügyeleti rendszer kialakítása.

## Értékesítési, műszaki jellemzők

- Távfűtött lakások száma: 2053 db
- Külön Kezelt Intézmények száma: 10 db
- Összes távfűtött léghőmérték: 347 783 lm<sup>3</sup>

Az elmúlt évben úgy a kazánházakra, mint a távhőrendszer egészére a biztonságos üzemeltetés volt jellemző, sem a kazánok, sem a távhőrendszer üzemeltetésében nem volt olyan zavar, vagy meghibásodás, amely hosszabb kiesést okozott volna a hőszolgáltatásban.

2011. október 1. napján lépett hatályba a nemzeti fejlesztési miniszter 50/2011 (IX.30.) NFM rendelete a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról (a továbbiakban: **Árrendelet**), továbbá az 51/2011 (IX.30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatási támogatásról (a továbbiakban: **Támogatási rendelet**).

Mindkét rendelet módosításra került a későbbiekben, azonban az alapelvek változatlanok:

Az **Árrendelet** meghatározta a távhőszolgáltató lakosságnak nyújtott legmagasabb távhő díjait, a **Támogatási rendelet** meghatározza, hogy a távhőszolgáltatók milyen összegű támogatást kaphatnak, milyen feltételek mellett.

A Dombóvárhő Kft. hatósági hőártámogatásban részesül, ez a támogatás hivatott pótolni a befagyasztott, rezsicsökkentett értékesítési árak miatti veszteséget.

**A támogatási rendszer két szegmensű, fix és változó (GJ alapú), mely utóbbi lehet negatív összegű is. A támogatási összegek 2020. évben:**

Hatósági hőárak	M.e.	2019.10.01-től	2020.10.01-től
Változó hőártámogatás	Ft/GJ	-341	-1 484
Fix hőártámogatás	Ft/hó	8 714 549	9 077 253

A legfontosabb események a Dombóvárhő Kft. működésével kapcsolatban a 2020. év során:

- Beruházás keretében megvalósítottuk 22 db meglévő hőközpont folyamatirányító távfelügyeleti rendszerének a létesítését (2019. évről áthúzódó munka). 2021-ben további 26 db hőközpontban fogjuk elvégezni az átalakítást. (A benyújtandó fejlesztési tervben részletesen be fogjuk mutatni ezt a fejlesztést.)
- Folyamatosan, és tervszerűen végeztük a távhőrendszer karbantartását, ezen belül kiemelt fontossággal tartottuk karban a hőközponti használati melegvizes tárolókat, illetve a hőcserélőket, melyek tisztítását 2020. évben is teljes körűen elvégeztük, ezzel javítottuk a rendszer hatékonyságát. 2021. évben jelentős mennyiségben tervezünk új használati melegvizes tárolókat cserélni beruházás keretében, amit szintén a fejlesztési tervünkben fogunk bemutatni.
- A lejáró hitelességű hőközponti elszámolási hőmennyiségmérők újra hitelesítését a nyári hónapokban elvégeztük, a meghibásodott hőközponti főbb berendezések karbantartásával, felújításával együtt.
- A COVID-19 járvány megelőzésének érdekében munkavállalóinkat FFP2 maszkokkal és fertőtlenítő szerekkel láttuk el, ügyfélszolgálatunkon plexi falat és kézfertőtlenítő állomást telepítettünk, illetve a fertőzés elleni védekezéshez hozzájárulva, Dombóvár Város Önkormányzatának 500 db maszkot adományozott a cég.
- A 2020. év folyamán ügyfélszolgálatunk arculati képének tervezett átalakítása megtörtént. Az arculatváltás nem csak külső változás, hanem jelentős tartalmi megújulást is tükröz.

# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

- Az új arculat tervezésekor az ügyfélbarát kialakítást tartottuk elsődlegesen szem előtt, ezért olyan elemek létrehozására törekedtünk, melyek kényelmesebbé teszik Felhasználóink részére a személyes ügyfélszolgálatot.
- A DOMBÓVÁRHŐ Kft. telefonos ügyfélszolgálati tevékenységének informatikai támogatásához szükséges infrastruktúra fejlesztését kezdtük meg, és vezettük be a 2020. év folyamán. A korábban használatban lévő rendszert 2015-ben vezettük be, melynek fejlesztése, az ügyfélélmény növelése, és a jogszabályi környezetnek való megfeleltetés volt a célja.
- Távhő hírlevélben 2020. évben is tájékoztattuk ügyfeleinket a szolgáltatást érintő aktualitásokról, eseményekről.
- Az új üzletszabályzatunk alapján folytattuk a felhasználói közösségekkel létrejött közszolgáltatási szerződéseink megújítását.
- 2020-ban tovább folytattuk dolgozóink vállalati képzését, az ügyfélszolgálati munkát ellátó adminisztrátoroknak kiemelten. Cégcsoportunk továbbra is kiemelt figyelmet fordít a hatékony, ügyfél centrikus ügyintézésre.
- A vonatkozó szabályzataink megváltoztatásával a 2019. évben törvényi hatállyal bevezetett GDPR szabályoknak, adatvédelmi előírásoknak megfelel a cég működése.
- 2020. évben teljes szolgáltatás kieséssel járó üzemzavar, havaria esemény nem történt.
- A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról jogszabály értelmében a fűtési időszak tárgyév *szeptember 15-től*, következő év *május 15-ig* tart. A fűtési szezon indítása, illetve leállítása több lépcsőben, a lakossági igények rugalmas figyelembevételével történt.

**DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)



# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

- A felügyeleti szervek és hatóságok által előírt vizsgálatokat, méréseket, jelentéseket maradéktalanul elvégeztük, illetve sikeresen beadtuk, a légszennyezési vizsgálatokat a kijelölt akkreditált környezetvédelmi laboratóriumokkal elvégeztettük, a távhőenergiára, a környezetvédelemre, a villamos energiatermelésre vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségeinknek eleget tettünk.
- Cégünk távhős honlapján: [tavho.veolia.hu](http://tavho.veolia.hu). közzétettük a Dombóvár távhő éves nyilvános hő- és költségadatait.
- **Társaságunk hibabejelentő diszpécsterszolgálata – Call-Center** - a nap 24 órájában **díjmentesen hívható a 06/ 80/ 201 198**-as telefonszámon. A rögzített bejelentéseket, üzemzavar elhárításokat azonnal kivizsgáljuk, illetve elhárítjuk.

## **Ár, árszerkezet és törvényi változások (előző évhez képest változás nem történt)**

Ár kezdete	Ár vége	Ft/m <sup>3</sup> /év			
2010.08.01	2011.12.31	336,00		2011.10.01-től a 2011.03.31-én érvényes legmagasabb hatósági árak befagyasztása	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2011.10.01-től.docx</a>
2012.01.01	2012.12.31	350,11		2011.10.01-től a 2011.03.31-én érvényes legmagasabb hatósági árak 4,2%-kal történő növelése	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2012.01.01-től.docx</a>
2013.01.01	2013.10.31	315,10		2013.01.01-től a 2012.11.01-jén érvényes árak 10%-kal történő csökkentése	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2013.01.01-től.docx</a>
2013.11.01	2014.09.30	280,12		2013.11.01-től a 2013.10.01-jén érvényes árak 11,1%-kal történő csökkentése	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2013.11.01-től.docx</a>
2014.10.01		270,88		2014.10.01-től a 2013.11.01-jén érvényes árak 3,3%-kal történő csökkentése	<a href="#">Alátámasztás\2013. évi LIV. törvény 2014.10.01-től.docx</a>

### **DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

Ár kezdete	Ár vége	Ft/GJ			
2010.08.01	2011.12.31	3728,00	helyi rendeletben meghatározott maximum alapján	2011.10.01-től a 2011.03.31-én érvényes legmagasabb hatósági árak befejezése	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2011.10.01-től.docx</a>
2012.01.01	2012.12.31	3885,00		2011.10.01-től a 2011.03.31-én érvényes legmagasabb hatósági árak 4,2%-kal történő növelése	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2012.01.01-től.docx</a>
2013.01.01	2013.10.31	3496,50		2013.01.01-től a 2012.11.01-jén érvényes árak 10%-kal történő csökkentése	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2013.01.01-től.docx</a>
2013.11.01	2014.09.30	3108,40		2013.11.01-től a 2013.10.01-jén érvényes árak 11,1%-kal történő csökkentése	<a href="#">Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2013.11.01-től.docx</a>
2014.10.01		3005,82		2014.10.01-től a 2013.11.01-jén érvényes árak 3,3%-kal történő csökkentése	<a href="#">Alátámasztás\2013. évi LIV. törvény 2014.10.01-től.docx</a>

A távfűtés általános forgalmi adójának a mértéke: 5 %-os.

## Műszaki adatok

Főbb műszaki adatok	M.e.	2019	2020	Eltérés %
Fűtött lakások száma	db	2 053	2 053	0,0%
Fűtött léghőméter (lakások)	lm <sup>3</sup>	294 276	294 276	0,0%
Vásárolt gáz mennyiség	GJ	83 564	85 720	2,6%
Termelt hőmennyiség	GJ	75 669	77 232	2,1%
Értékesített hőmennyiség	GJ	68 615	69 730	1,6%
Rendszer hatásfoka	%	82,1%	81,3%	-0,9%
Fűtött napok száma	Nap	221	215	
Fűtött napok átlaghőmérséklete	°C	7,69	7,50	

## Munkavédelem

A társaság működése során 2020. évben sem munkanap kieséssel járó-, sem munkanap kiesés nélküli munkabaleset nem történt.

## Környezetvédelem

A Társaság hosszú távú üzleti fejlődésének egyik alappillére a környezetszennyezés minimalizálása, amely a folyamatos fejlesztésekkel és a környezetvédelmi előírások állandó szem előtt tartásával érhető el.

**DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

# Dombóvárhő

A Dombóvárhő Kft. legfontosabb alapelve a minőség és megbízhatóság megvalósítása, a Társaság a mindennapi tevékenységét ennek megfelelően végzi, ez garantálja energetikai szolgáltatásaink állandó és jó minőségét, folyamatos fejlesztését, valamint a környezetvédelmi tevékenység magas színvonalát. Célunk, hogy ügyfeleink igényeinek és elvárásainak, valamint a környezetvédelmi elvárásoknak, és előírásoknak teljes mértékben megfeleljünk.

## Humángazdálkodás

A Társaság 2020. évi átlagos állományi létszáma 9 fő volt. A társaságban a 2020. év során szervezeti változás nem történt. Béren kívüli juttatásként a vállalat az alapláb 4,5%-ának megfelelő önkéntes nyugdíjpénztári támogatást fizetett be a munkavállalók egyéni számláira.

## Gazdálkodás

Gazdálkodásunk eredménye – a Számviteli Törvényben meghatározott összevont eredmény kimutatás alapján – a következők szerint alakult:

e Ft

Megnevezés	2019. év	2020. év	Eltérés
Értékesítés nettó árbevétele	335 334	337 737	2 403
Értékesítés költségei	-403 220	-389 299	13 921
<b>Üzletági eredmény</b>	<b>-67 886</b>	<b>-51 562</b>	<b>16 324</b>
Egyéb bevételek	125 011	60 313	-64 698
Egyéb ráfordítások	-5 625	-5 140	485
<b>Egyéb eredmény</b>	<b>119 386</b>	<b>55 173</b>	<b>-64 213</b>
<b>Üzleti tevékenység eredménye</b>	<b>51 500</b>	<b>3 611</b>	<b>-47 889</b>
Pénzügyi műveletek bevételei	696	760	64
Pénzügyi műveletek ráfordítása	0	0	0
<b>Pénzügyi műveletek eredménye</b>	<b>696</b>	<b>760</b>	<b>64</b>
<b>Adózás előtti eredmény</b>	<b>52 196</b>	<b>4 371</b>	<b>-47 825</b>
Adófizetési kötelezettség	-1 754	-186	1 568
<b>Adózott eredmény</b>	<b>50 442</b>	<b>4 185</b>	<b>-46 257</b>
<b>Összes bevétel</b>	<b>461 041</b>	<b>398 810</b>	<b>-62 231</b>
<b>Összes ráfordítás</b>	<b>-408 845</b>	<b>-394 439</b>	<b>14 406</b>
<b>Adófizetési kötelezettség</b>	<b>-1 754</b>	<b>-186</b>	<b>1 568</b>

DOMBÓVÁRHŐ Kft.

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

www.veolia.hu

Az üzletági eredmény a tavalyi -67,9 m Ft-ról -51,6 m Ft-ra változott az értékesítés nettó árbevételének kismértékű emelkedése és az értékesítés költségeinek csökkenése miatt. A költségek csökkenését a tüzelőanyagárak csökkenése okozta. **Az egyéb eredmény jelentősen csökkent, mivel a fix hőártámogatás a 2020-as év első 9 hónapjában jelentősen alacsonyabb volt, mint 2019 azonos időszakában.**

A Társaság vagyoni helyzetének alakulását az összevont mérleg mutatja:

## Összevont mérleg

e Ft

<b>Eszközök</b>	<b>Nyitó</b>	<b>Záró</b>	<b>Eltérés</b>
<b>Befektetett eszközök</b>	<b>289 421</b>	<b>274 536</b>	<b>-14 885</b>
Immateriális javak	255 522	244 159	-11 363
Tárgyi eszközök	33 899	30 377	-3 522
Befektetett pénzügyi eszközök	0	0	0
<b>Forgóeszközök</b>	<b>147 853</b>	<b>132 252</b>	<b>-15 601</b>
Készletek	0	0	0
Követelések	147 665	132 100	-15 565
Értékpapírok	0	0	0
Pénzeszközök	188	152	-36
<b>Aktív időbeli elhatárolások</b>	<b>5 806</b>	<b>9 246</b>	<b>3 440</b>
<b>Eszközök összesen</b>	<b>443 080</b>	<b>416 034</b>	<b>-27 046</b>

<b>Források</b>	<b>Nyitó</b>	<b>Záró</b>	<b>Eltérés</b>
<b>Saját tőke</b>	<b>85 442</b>	<b>89 627</b>	<b>4 185</b>
Jegyzett tőke	35 000	35 000	0
Tőketartalék	0	0	0
Eredménytartalék	0	50 442	50 442
Lekötött tartalék	0	0	0
Értékelési tartalék	0	0	0
Adózott eredmény	50 442	4 185	-46 257
<b>Céltartalékok</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kötelezettségek</b>	<b>311 636</b>	<b>280 988</b>	<b>-30 648</b>
Hosszú lejáratú kötelezettségek	231 000	220 000	-11 000
Rövid lejáratú kötelezettségek	80 636	60 988	-19 648
<b>Passzív időbeli elhatárolások</b>	<b>46 002</b>	<b>45 419</b>	<b>-583</b>
<b>Források összesen</b>	<b>443 080</b>	<b>416 034</b>	<b>-27 046</b>

A Társaság mérlegfőösszege 27 m Ft-tal csökkent, mely eszköz oldalon elsősorban az immateriális javak és a követelések csökkenésével magyarázható. Forrás oldalon pedig az adózott eredményben valamint a kötelezettségeknél figyelhető meg számottevő csökkenés.

## **Beruházás**

A 2020. évben 2996 e Ft beruházásra került sor a társaságnál.

## **Kockázatok**

### **Kockázatkezelési politika**

A Társaság tulajdonosa felismerte a kockázatkezelés szükségességét, és elkötelezte magát a bevezetése mellett. A kockázatmenedzsment célja, hogy a kockázatokat értékelje és fejlesztési tervek alapján minimalizálja. A kockázatértékelés az összes tevékenységet lefedi. A kockázatkezeléshez kapcsolódó folyamatokat lefektettük, a kockázatkezelési eljárást a Minőségirányítási rendszerbe integráltuk. Minden évben felülvizsgáljuk a környezetvédelmi és a munkavédelmi, műszaki biztonsági kockázatokat. Cégcsoport szinten sor került az üzleti, politikai, jogi és egyéb kockázatok feltárására és értékelésére. Ennek keretében elkészült a Veolia Energia Magyarország cégcsoport kockázati térképe és intézkedési terve.

### **A működés kockázatai**

Működésünk során minden területen kiemelt figyelmet fordítunk a kockázatok kezelésére. Ennek érdekében vezettük be és működtetjük az előbbi pontban leírt kockázatkezelési rendszerünket.

A kockázatok közül a következőket kell kiemelni:

- Gázárváltozás:

A földgáz szabadpiaci ára az elmúlt időszakban hektikusan változott, emellett a forint árfolyama is jelentősen ingadozott, ennek következtében nehezen becsülhető a gázáralakulás trendje.

- Likviditási és cash-flow kockázat:

A kintlévőségek behajtása kiemelt szerepet kap, nagy hangsúlyt fektetünk a kintlévőségek kezelésére.

## **Fedezeti politika**

A Társaság a Veolia cégcsoport árfolyamkockázat-kezelési politikáját alkalmazza. A Csoport árfolyamkockázat-kezelési stratégiájának célja, hogy az anyavállalati (Veolia) kockázatkezelési politika alapelveinek megfelelően a Csoport eredményére és pénzügyi helyzetére lényeges hatást gyakorló árfolyam-kockázatot fedezze. Ennek alapján a cél a tranzakciós vagy kereskedelmi kockázatok szisztematikus fedezése. A fedezeti politika alkalmazása során a Társaság meghatározza a devizában történő várható pénzmozgások nagyságát és a biztos kötelezettségekre fedezeti ügyleteket köt a legkedvezőbb partneri ajánlatok alapján. A fedezeti ügylet jelentheti az árfolyam rögzítését, illetve származékos pénzügyi instrumentumok kötését is.

## **Koronavírus által okozott jövőbeni hatások**

A koronavírus járvány (Covid-19) megjelenése és terjedése nem befolyásolta, és várhatóan a jövőben sem fogja befolyásolni a társaság által nyújtott szolgáltatásokat, azt valamennyi ügyfelünk részére biztosítani tudjuk. A járványnak nincs hatása az éves távhőártámogatásra, ezáltal a működés eredményességére, mivel annak mértékét jogszabály rögzíti. A járvány megjelenése ugyanakkor átmenetileg hatással volt egyes fogyasztók fizetési hajlandóságára, mivel a fogyasztók egy részének csökkent a havi keresete, esetleg elveszítette a munkáját, viszont ennek mértéke nem volt számottevő. Társaságunk továbbra is kiemelt hangsúlyt fektet a kintlévőség kezelésre és behajtására.

## **Várható fejlődés**

A Dombóvárhő Kft. jövőbeni fejlődésének főbb fókuszpontjai:

- A Dombóvárhő Kft. egyik legfontosabb alapelve a minőség és a megbízhatóság, amely meghatározza az egész vállalat működését. Célunk, hogy ügyfeleink igényeinek és elvárásainak, valamint a környezetvédelmi előírásoknak teljes mértékben megfeleljünk, megőrizve helyünket Magyarország legjobb energetikai szolgáltatói között.

# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

- A Dombóvárhő Kft. ugyan tanúsított ISO 9001:2008 (MSZ EN ISO 9001:2001), ISO 14001:2004 (MSZ EN ISO 14001:2005), ISO 50001:2012 (MSZ EN ISO 50001:2012), és BS OHSAS 18001:2007 (MSZ 28001:2008) szabványoknak megfelelő minőség- és környezetirányítási rendszerrel nem rendelkezik, tekintettel azonban arra, hogy az anyavállalat Veolia Energia Magyarország Zrt. tanúsított rendszerek szerint működik, így a Dombóvárhő Kft. is folyamatait, ezen rendszerek követelményeinek megfelelően működteti. Ezek garantálják energetikai szolgáltatásaink állandó és megbízható színvonalát, folyamatos fejlesztését, valamint a környezetkímélő megoldásainkat. Figyelembe véve a változó körülményeket, valamint ügyfeleink elvárásait, gazdaságos működtetéssel igyekszünk megfelelni felhasználóink igényeinek.
- A távhőszolgáltatás hatósági árai mellett realizálható árbevétel nem fedezi a Társaság költségeit, ezért a Dombóvárhő Kft. továbbra is ártámogatást kap a lakossági értékesítés után.
- A kintlévőségek behajtása továbbra is kiemelt szerepet kap, folytatjuk a 2020. évi munkát.
- Műszaki tanácsadással segítjük a fűtőkorszerűsítési felújítást tervező lakókat, társasház közösségeket.
- 2020-ban is folytatjuk a közszolgáltatási szerződéseink megújítását az érvényes üzletszabályzataink alapján.
- Folytatjuk a hőközpontok távfelügyeleti irányításának további elterjesztését, illetve az okosmérés kialakítását.

## **DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)



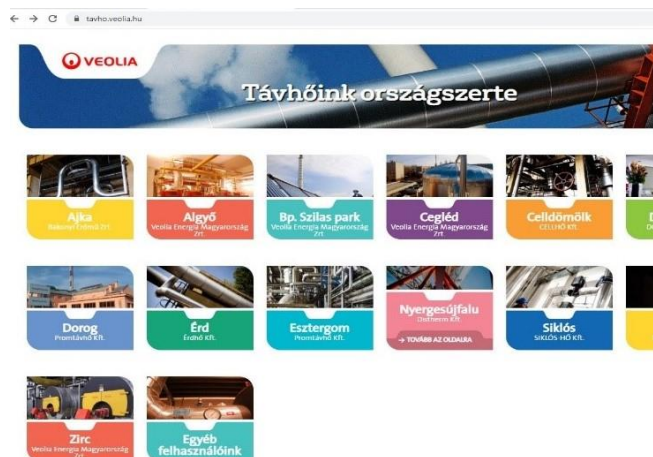
## Ügyfélszolgálat, panaszos bejelentések

### Online ügyfélszolgálatról

A humánjárvány okozta veszélyhelyzet, az izolációs és távolságtartási kötelezettség mutatott rá az internet és a modern elektronikus eszközök használatának fontosságára. Ezek az eszközök és az általuk biztosított szolgáltatások mindannyiunk nélkülözhetetlen és kizárólagos segítői voltak járvány alatti hetekben, hiszen számos eddigi szokásunk egyszerre fertőzési kockázattá változott. Ezen kockázatok közé tartozott ügyfélszolgálati irodánkban az ügyek személyes intézése is, és emiatt 2020. március 23. - 2020.06.02. között az ügyfélfogadás szüneteltetésére kényszerültünk. Ez idő alatt a telefon és az internet maradt a kapcsolattartás eszköze.

Más szolgáltatókhoz hasonlóan társaságunk is e célra fejlesztette már évekkkel ezelőtt az internetet használók számára a <https://tavho.veolia.hu> weboldalt. Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó településeken működő távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek on-line intézésre is:

- a díjfizető változás bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.



## **Készpénz nélküli fizetési lehetőségek**

### **iCsekk alkalmazás**

A mobil telefonra letöltött iCsekk alkalmazás segítségével beolvasható a távhő számlán lévő QR-kód, és a számla összege a telefonra rögzített bankkártya adatokkal azonnal ki is egyenlíthető. Ezzel a megoldással a postai sorbanállás elkerülhető, gyors, egyszerű és pénzbe sem kerül.

### **Banki átutalás**

Amennyiben Ön rendelkezik bankszámlával, átutalással is kiegyenlítheti távhő számláit. A banki átutalás számos előnyt biztosít, hiszen biztonságosabb, rugalmasabb, és gyorsabb, mint a készpénzes, vagy a csekkes fizetés.

### **Bankkártyás befizetés ügyfélszolgálati irodáinkban**

Ügyfeink részére lehetővé tettük, hogy ügyfélszolgálati irodáinkban a készpénzes fizetési mód mellett bankkártyával is befizethessék a számláikat.

**PayPass** segítségével a fizetés egyszerű és nem vesz igénybe sok időt. Vásárláskor elegendő a kártyát a terminálhoz érinteni, PIN kód megadására is csak egy bizonyos limit összeg elérése után van szükség.

### **Csoportos beszedési megbízás**

A csoportos beszedési megbízás az egyik legkényelmesebb módja a havi számlák rendszeres befizetésének. A bankszámláról a szolgáltató minden hónapban automatikusan beszedi a fizetendő összeget.

### **Online ügyfélszolgálatunkon bankkártyás befizetés**

Ügyfeink számára biztosított online ügyfélszolgálatunkon – ami a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül érhető el - lehetőség van az elektronikus ügyintézésre, ahol többek között egyszerűen és kényelmesen egyenlíthetik ki a számláikat bankkártyával.

**Összes hibabejelentés: 171 db**

Ebből:

- Jogos fűtés hibabejelentés: 8 db
- Jogos használati melegvízes hibabejelentés: 13 db
- Egyéb nem jogos szolgáltatói fűtés és használati melegvízes hibabejelentés: 150 db

## Tájékoztató a Dombóvárhő Kft kintlévőségeiről

		Fizetési határidőtől számított késedelmi kategóriák	2018.12.31.	2019.12.31.	2020.12.31.
<b>Lakossági ügyfelek (Ft)</b>	1-30 nap		8 228 003	5 725 953	4 034 920
	31-60 nap		1 340 203	935 655	868 375
	61-90 nap		739 386	546 293	414 237
	91-180 nap		1 351 012	1 215 581	813 233
	181-360 nap		1 144 286	2 201 037	1 692 692
	361 naptól		0	2 341 774	4 403 379
	<b>Összes kintlévőség</b>		<b>12 802 890</b>	<b>12 966 293</b>	<b>12 226 836</b>
<b>Nem lakos</b>	1-30 nap		4 994 835	890 170	3 718 494

# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

	31-60 nap	158 693	40 692	7 922
	61-90 nap	105 063	6 337	2 454
	91-180 nap	110 095	20 558	11 641
	181-360 nap	198,203	33 943	2140
	361 naptól		53 230	82 391
	<b>Összes kinnlevőség</b>	<b>5 368 884</b>	<b>1 044 930</b>	<b>3 825 042</b>

<b>Összesen (Ft)</b>	1-30 nap	13 222 838	6 616 123	7 753 414
	31-60 nap	1 498 896	976 347	876 297
	61-90 nap	844 449	552 630	416 691
	91-180 nap	1 461 107	1 236 139	824 874
	181-360 nap	1 144 484	2 234 980	1 694 832
	361 naptól	0	2 395 004	4 485 770
	<b>Összes kinnlevőség</b>	<b>18 171 774</b>	<b>14 011 223</b>	<b>16 051 878</b>

<b>Összesen (Ft)</b>	1-30 nap	13	7	8
	31-60 nap	1	1	1
	61-90 nap	1	1	0
	91-180 nap	1	1	1
	181-360 nap	1	2	2

**DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

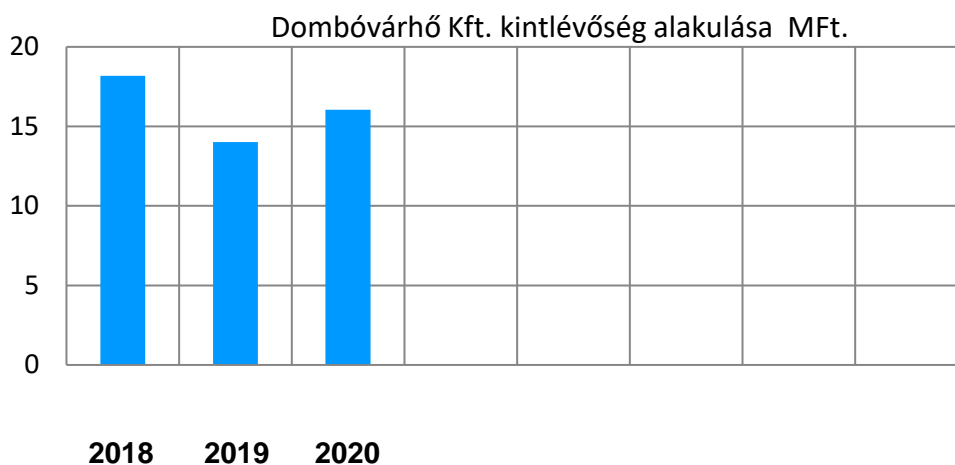
Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

# Dombóvárhó

A  **VEOLIA** csoport tagja

	361 naptól	0	2	4
	<b>Összes kinnlévőség</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>16</b>



## Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

- Az ügyfélszolgálati iroda címe: 7200 Dombóvár, Pannónia u. 7. sz.
- Ügyfélfogadási idő: csütörtök 8.00-20.00, hétfő 8.00-16.00 óra
- Telefon: 06-74-466-443
- [tavho.veolia.hu](http://tavho.veolia.hu)

### **DOMBÓVÁRHÓ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

# Dombóvárhő

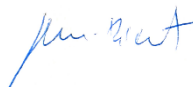
A  **VEOLIA** csoport tagja

## Összefoglalás

A **Felhasználói** közösségekkel, **Dombóvár Város Önkormányzatával** együttműködve, a távhőszolgáltatást végző Dombóvárhő Kft. 2020. évben teljesítette a szerződésben vállalt kötelezettségeit, felelős gazdálkodást folytatott, és sikeresen teljesítette az előírt feladatokat, ezért Tisztelettel kérjük a beszámoló jelentés szíves elfogadását.

Dombóvár, 2021.06.10.

Tisztelettel:



Hevesi Róbert

ügyvezető

Kapják: Dombóvár Város Önkormányzata

**DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-190041 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)