

Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

A Dombóvárhő Kft.

2021. 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

Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

Szerződéses, működési adatok

A Dombóvárhő Kft. Dombóvár város 2053 lakásában és 10 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 2021. 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

Az éves beszámolóban:

- az eszközök és források egyező végösszege: 527.924 eFt,
- az adózott eredmény: 11.122 eFt,
- szabad eredménytartalék (2021.12.31): 0 eFt.

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

2021. 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 2022. évre vonatkozó fejlesztési tervünket benyújtottuk jóváhagyásra a Tisztelt 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 m³-es fekvőhengeres tartály 3db

➤ *Főköri szivattyúk*

WILO IL-E 100/160-18,5/2 (60-240 m³/ó) 2db

frekvenciaváltós, változó tömegáramú

Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

➤ *Nyomástartás*

WILO MHI 405,-1 10 m³/h, 2db nyomástartó szivattyú

➤ *Vízelőkészítés*

DEHIDRON 3m³/h kétoszlopos automata, nátrium ciklusú vízlágyító

A távhőrendszer maximális teljesítmény-igénye: 14 MW

A beépített álló tartalék teljesítmény: 5,8 MW

Hőtáv hővezeték

A primerköri 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 kezelőaknában 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

A hőközpontok szabályozása külső hőmérséklet-függő, 2021-ben befejeződött a távfelügyeleti rendszer kialakítása.

Értékesítési, műszaki jellemzők

- Távfűtött lakások száma: 2053 db
- Külön Kezelt Intézmények száma: 10 db
- Összes távfűtött léghőméter: 347 783 lm³

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 hőártamogatásban 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 2021. évben:

Hatósági hóárak	M.e.	2021.09.30-ig	2021.10.01-től
Változó hőártámogatás	Ft/GJ	-1 484	830
Fix hőártámogatás	Ft/hó	9 077 253	9 856 441

A legfontosabb események a Dombóvárhő Kft. működésével kapcsolatban a 2021. év során:

- Beruházás keretében megvalósítottuk 26 db hőközpont folyamatirányító távfelügyeleti rendszerének a létesítését (III. ütem), így befejeződött ez a fejlesztési program.
- Szintén beruházás keretében valósítottuk meg 28,2 mFt. értékben 12 db hőközpontban összesen 27 db 700 l-es, illetve 2 db 1500 l-es korszerű állóhengeres, felületvédelemmel ellátott, új használati melegvízes tárolók beépítését a meglévő régi elavult rossz tartályok helyére. 2022. évben további tárolók cseréjét tervezzük, a vonatkozó előterjesztést benyújtottuk jóváhagyásra Dombóvár Város Önkormányzata részére.
- Folyamatosan, és tervszerűen végeztük a távhőrendszer karbantartását, ezen belül kiemelt fontossággal tartottuk karban a hőközponti használati melegvízes tárolókat, illetve a hőcserélőket, melyek tisztítását 2021. évben is teljes körűen elvégeztük, ezzel is javítva a rendszer üzembiztonságát.
- 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
- Távhő hírlevélben 2021. évben is tájékoztattuk ügyfeleinket a szolgáltatást érintő aktualitásokról, eseményekről.

Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

- 2021-ban tovább folytattuk dolgozóink vállalati képzését, az ügyfélszolgálati munkát ellátó adminisztrátorok részére 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.
- 2021. 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.
- A felügyeleti szervek és hatóságok által előírt vizsgálatokat, méréseket, jelentéseket maradéktalanul elvégeztük, illetve sikeresen beadtuk, a környezetvédelemre, a villamos energiatermelésre vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségeinknek eleget tettünk.
- Cégünk távhős honlapján: tavho.veolia.hu. közzétettük a Dombóvár távhő éves nyilvános hő- és költségadatait.
- **Társaságunk hibabejelentő diszpécsterszolgálat – Call-Center** - a nap 24 órájában **díjmentesen hívható a 06/ 80/ 201 198**-as telefonszámon. A rögzített bejelentéseket, üzemzavar elhárításokat azonnal kivizsgáljuk, illetve elhárítjuk.

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

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

➤ Alapdíj

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

➤ Hődíj

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	Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2011.10.01-től.docx
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	Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2012.01.01-től.docx
2013.01.01	2013.10.31	3496,50		2013.01.01-től a 2012.11.01-jén érvényes árak 10%-kal történő csökkentése	Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2013.01.01-től.docx
2013.11.01	2014.09.30	3108,40		2013.11.01-től a 2013.10.01-jén érvényes árak 11,1%-kal történő csökkentése	Alátámasztás\50 2011. (IX. 30.) NFM rendelet 2013.11.01-től.docx
2014.10.01		3005,82		2014.10.01-től a 2013.11.01-jén érvényes árak 3,3%-kal történő csökkentése	Alátámasztás\2013. évi LIV. törvény 2014.10.01-től.docx

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

Műszaki adatok

Főbb műszaki adatok	M.e.	2020	2021	Eltérés %
Fűtött lakások száma	db	2 053	2 053	0,0%
Fűtött léghőmérték (lakások)	lm ³	294 276	294 276	0,0%
Vásárolt földgáz mennyisége	GJ	85 720	98 837	15,3%
Továbbadott földgáz mennyisége	GJ	0	15 551	
Saját földgáz felhasználás	GJ	85 720	83 286	-2,8%
Vásárolt hőmennyiség	GJ	0	7 389	
Értékesített hőmennyiség	GJ	69 730	76 132	9,2%
Rendszer hatásfoka	%	81,3%	84,4%	3,8%
Fűtött napok száma	Nap	215	216	0,5%
Fűtött napok átlaghőmérséklete	°C	7,50	6,30	-16,0%

A hőértékesítés mennyisége 9,2%-al nőtt a 2020. évi adatokhoz képest. A dombóvári gázmotor beindítása miatt új tüzelőanyag fajtaként megjelent 2021. évtől a gázmotortól vásárolt hő (VEOLIA tulajdonában, és üzemeltetésében van), illetve a megvásárolt, de gázmotor részére továbbadott gáz is.

Munkavédelem

A társaság működése során 2021. 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

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 2021. évi átlagos állományi létszáma 9 fő volt. A társaságban a 2021. 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:

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

Dombóvárhó

A  **VEOLIA** csoport tagja

Összevont eredménykimutatás

e Ft

Megnevezés	2020. év	2021. év	Eltérés
Értékesítés nettó árbevétele	337 737	455 525	117 788
Értékesítés költségei	-389 299	-509 912	-120 613
Üzletági eredmény	-51 562	-54 387	-2 825
Egyéb bevételek	60 313	70 196	9 883
Egyéb ráfordítások	-5 140	-4 757	383
Egyéb eredmény	55 173	65 439	10 266
Üzleti tevékenység eredménye	3 611	11 052	7 441
Pénzügyi műveletek bevételei	760	1 017	257
Pénzügyi műveletek ráfordítása	0	0	0
Pénzügyi műveletek eredménye	760	1 017	257
Adózás előtti eredmény	4 371	12 069	7 698
Adófizetési kötelezettség	-186	-947	-761
Adózott eredmény	4 185	11 122	6 937
Összes bevétel	398 810	526 738	127 928
Összes ráfordítás	-394 439	-514 669	-120 230
Adófizetési kötelezettség	-186	-947	-761

Az üzletági eredmény a tavalyi -51,6 m Ft-ról -54,4 m Ft-ra változott az értékesítés költségeinek növekedése miatt, melyet elsősorban a tüzelőanyagárak emelkedése okozott. Az egyéb bevételek emelkedésében jelenik meg a tavalyi évhez képest magasabb fix és változó hőártámogatás hatása. Összességében az adózott eredmény 6,9 m Ft-tal javult a tavalyi évhez képest.

A Társaság vagyoni helyzetének alakulását az összevont mérleg mutatja:

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

Összevont mérleg

e Ft

Eszközök	2020.12.31	2021.12.31	Eltérés
Befektetett eszközök	274 536	313 411	38 875
Immateriális javak	244 159	232 824	-11 335
Tárgyi eszközök	30 377	80 587	50 210
Befektetett pénzügyi eszközök	-	-	0
Forgóeszközök	132 252	150 222	17 970
Készletek	-	-	0
Követelések	132 100	150 153	18 053
Értékpapírok	-	-	0
Pénzeszközök	152	69	-83
Aktív időbeli elhatárolások	9 246	64 291	55 045
Eszközök összesen	416 034	527 924	111 890
Források	2020.12.31	2021.12.31	Eltérés
Saját tőke	89 627	96 564	6 937
Jegyzett tőke	35 000	35 000	0
Tőketartalék	-	-	0
Eredménytartalék	50 442	50 442	0
Lekötött tartalék	-	-	0
Értékelési tartalék	-	-	0
Adózott eredmény	4 185	11 122	6 937
Céltartalékok	-	-	0
Kötelezettségek	280 988	338 324	57 336
Hosszú lejáratú kötelezettségek	220 000	209 000	-11 000
Rövid lejáratú kötelezettségek	60 988	129 324	68 336
Passzív időbeli elhatárolások	45 419	93 036	47 617
Források összesen	416 034	527 924	111 890

A Társaság mérlegfőösszege 111,9 m Ft-tal emelkedett. Az eszközök közül a bevételek aktív időbeli elhatárolása és a tárgyi eszközök értéke növekedett jelentős mértékben. Forrás oldalon a rövid lejáratú kötelezettségeknél és a költségek passzív időbeli elhatárolásánál figyelhető meg számottevő növekedés.

Beruházás

A 2021. évben 53,919 mFt beruházásra került sor a társaságnál, ebből:

- 28,819308 mFt. hőközponti használati melegvízes tárolók cseréje új korszerű kisebb térfogatú állóhengeres szigetelt hmv. tárolókra.
- 25,1 mFt. folyamatirányítási távfelügyeleti rendszer kiépítése III. ütem

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 lefektetettük, 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.
- 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 2021. évi munkát.
- Műszaki tanácsadással segítjük a fűtőkorszerűsítési felújítást tervező lakókat, társasház közösségeket.

Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

- 2021-ban is folytatjuk a közszolgáltatási szerződéseink megújítását az érvényes üzletszabályzataink alapján.
- Folytatjuk a hőközpontok távfelügyeleti irányításának további fejlesztését, illetve az okosmérés kialakítását.

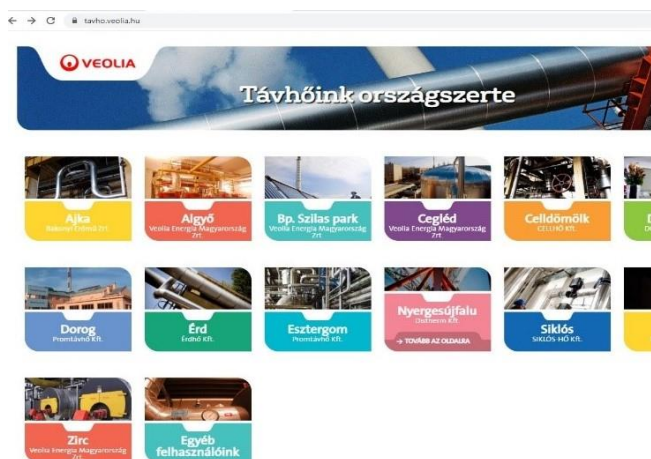
Ügyfélszolgálat, panaszos bejelentések

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.

Más szolgáltatókhoz hasonlóan társaságunk is e célra fejlesztette már évekkal 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.



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

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: 154 db

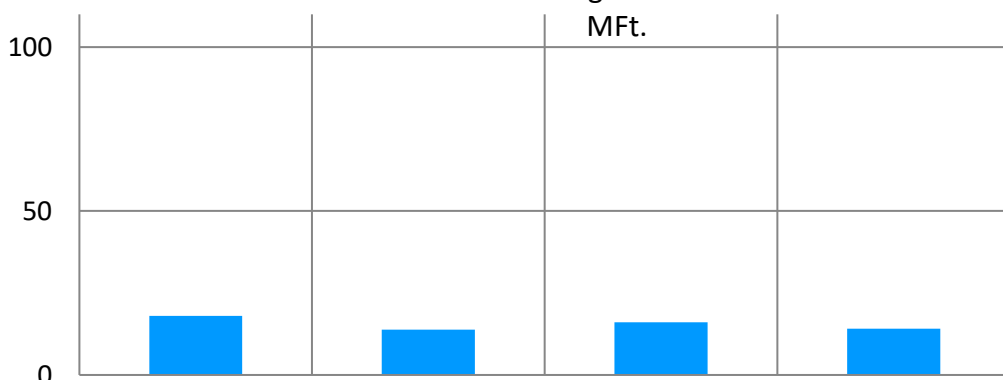
Ebből:

- Jogos fűtés hibabejelentés: 4 db
- Jogos használati melegvízes hibabejelentés: 9 db
- Egyéb nem jogos szolgáltatói fűtés és használati melegvízes hibabejelentés: 124 db

Tájékoztató a Dombóvárhő Kft kintlévőségeiről

	Fizetési határidőtől számított késedelmi kategóriák	2018.12.31.	2019.12.31.	2020.12.31.	2021.12.31.
Összesen (Ft)	1-30 nap	12 912 633	6 446 920	7 753 414	3 887 859
	31-60 nap	1 498 896	976 347	876 297	811 090
	61-90 nap	844 449	552 630	416 691	432 600
	91-180 nap	1 461 107	1 236 139	824 874	1 284 244
	181-360 nap	1 342 489	2 234 980	1 694 832	1 575 821
	361 naptól	0	2 395 004	4 485 770	6 104 903
	Összes kintlevőség		18 059 574	13 842 020	16 051 878

Dombóvárhő Kft. kintlevőség alakulása 2018. és 2021. között



Összesen (Ft)	1-30 nap	13	6	8	4
	31-60 nap	1	1	1	1
	61-90 nap	1	1	0	0
	91-180 nap	1	1	1	1
	181-360 nap	1	2	2	2
	361 naptól	0	2	4	6
	Összes kinnlevőség	18	14	16	14

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

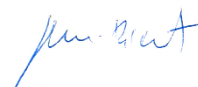
- Az ügyfélszolgálati iroda címe: 7200 Dombóvár, Pannónia u. 7.
- Telefonszám: (74) 466 443
- e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com
- Ügyfélfogadási idő: csütörtök 8.00-20.00, hétfő 8.00-16.00 óra

Összefoglalás

A **Felhasználói** közösségekkel, **Dombóvár Város Önkormányzatával** együttműködve, a távhőszolgáltatást végző Dombóvárhő Kft. 2021. évben teljesítette a szerződésben vállalt kötelezettségeit, felelős gazdálkodást folytatott, és sikeresen teljesítette az előírt feladatokat, ezért Tisztelettel kérjük a beszámoló jelentés szíves elfogadását.

Dombóvár, 2022.06.14.

Tisztelettel:



Hevesi Róbert

ügyvezető

Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

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