

# Dombóvárhő

A  **VEOLIA** csoport tagja

**A Dombóvárhő Kft.**

**2023. 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 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 távhőszolgáltatás – mint koncesszióköteles tevékenység – magában foglalja az Önkormányzat tulajdonában lévő városi távhőtermelő és -szolgáltató rendszer (fűtőmű, primer és szekunder vezetékhalózati) üzemeltetését, működtetését.

### **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

**2023. 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 2024. évre vonatkozó fejlesztési tervet az üzemeltetési tervvel együtt kerül benyújtásra, 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 hőtéljesítménnyel 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

#### **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

## ➤ *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

## ➤ *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

## **Hőtávhővezeték**

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.

### **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 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 FŰTŐBER NTH hőcserélőkön.

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

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 léghőmennyiség: 347 783 lm<sup>3</sup>

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

**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

Azonban 2023. decemberében a DOMBÓVÁRHŐ Kft. távhőszolgáltatási területén a Teleki utcában primer távfűtési csőszakaszon havária meghibásodás történt. A csőtörés helyét a műszeres vizsgálatok a 611. sz. négysávos főút alatt azonosították. Az üzemzavar elhárításának részeként kihúzóaknát készítettünk, ahonnan az új cső befűzését, valamint a szükséges gépészeti átalakításokat, összekötéseket elvégeztük. A DOMBÓVÁRHŐ Kft. alvállalkozó bevonásával, még az ünnepek előtt a hibát elhárította, és a szolgáltatást üzemszerűen visszaadta. A fellépő probléma, és a hibaelhárítás bonyolultsága miatt a havária esemény után a négysávos út túloldalán lévő távfűtési városrészben, a munka megkezdését követően másnap reggel tudtuk visszaadni a távhőszolgáltatást. Ezúton szeretnénk megköszönni az érintett városrészben lakók, és a Tisztelt Onkormányzat türelmét, és megértését, amit a hibaelhárítás során tanúsítottak.



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.

## 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 támogatási rendszer két szegmensű, fix és változó (GJ alapú), mely utóbbi lehet negatív összegű is.

A támogatási összegek 2023. január 1-én és 2023. október 1-én is változtak, ennek eredményeként a DOMBÓVÁRHŐ Kft. esetében a változó és a fix hőártámogatás mértéke is változott az előző fűtési szezonhoz képest:

Hatósági hőárak	M.e.	2022.12.31-ig	2023.01.01-től- 2023.09.30-ig	2023.10.01-től
Változó hőártámogatás	Ft/GJ	49 517	22 199	9 504
Fix hőártámogatás	Ft/hó	12 859 359	13 049 545	14 147 392

A legfontosabb események a Dombóvárhő Kft. működésével kapcsolatban a 2023. év során:

- Folyamatosan, és tervszerűen végeztük a távhőrendszer karbantartását.
- Távhő hírlevélben továbbra is tájékoztattuk ügyfeleinket a szolgáltatást érintő aktualításokról, eseményekről.
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2016. évi CXX. törvény előírásainak megfelelően működtetjük az e-közmű rendszert. Ennek keretében a távhőrendszer városi közművei is megtekinthetők a Lechner Tudásközpont által üzemeltetett e-közmű internetes felületen.
- A kormány az Orosz-Ukrán háború okozta drasztikus energiaár-emelkedés és energiahiány miatt 2022.07.15. napján energia-veszélyhelyzetet hirdetett. A földgáz 2022. IV. negyedévére kialakuló rendkívül magas világpiaci ára a többi távhőszolgáltatóval együtt a dombóvári távhőellátást is érintette. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jogszabályban rögzített módszertan

**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

szerint a távhőszolgáltatók indokolt költségeinek figyelembe vételével kiszámította és a Hivatal javaslatára az illetékes miniszter rendeletben állapította meg a távhőszolgáltatás lakossági és intézményi hatósági díját, mely intézményi díj egyben a távhőszolgáltató önköltségi díja is. A veszélyhelyzet elhárítása érdekében megjelent védelmi intézkedések a lakosság számára továbbra is fenntartották a rezsicsökkentett hatósági díjat. A 2023. évben az előző évhez képest a földgáz világgpiaci ára csökkent, így a távhőszolgáltatás díjai is az egyéb felhasználók, és a külön kezelt intézmények esetében, de így sem érte el a 2022-es áremelkedés előtti szintet.

- A Dombóvárhő Kft 2021 októbere óta nem csak saját gázkazánjában előállított hőből biztosítja a távhőszolgáltatást, hanem hőt vásárol a Veolia Energia Zrt. Dombóváron működő gázmotoros kiserőművétől.
- A lejáró hitelességű hőközponti elszámolási hőmennyiségmérők – 22 db. - újra hitelesítését a nyári hónapokban elvégeztük, a meghibásodott hőközponti főbb berendezések karbantartásával, felújításával, szükség szerinti cseréjével együtt.
- Távhő hírlevélben 2023. évben is tájékoztattuk ügyfeleinket a szolgáltatást érintő aktualitásokról, eseményekről.
- 2023-ben tovább folytattuk dolgozóink vállalati képzését, az ügyfélszolgálati munkát ellátó adminisztrátorok részére kiemelten. Cégcsoportunk továbbra is kiemelt figyelmet fordít a hatékony, ügyfél centrikus ügyintézésre.
- A 2018 óta a GDPR jogszabály szerint rendszeresen felülvizsgáltuk a nyilvántartásunkat, és a megszűnt ügyfelek adatait a jogszabályban meghatározott idő elteltével megsemmisítettük, elektronikus nyilvántartásunkból töröltük.
- 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 környezetvédelemre vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségeinknek eleget tettünk.
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2016. évi CXX. törvény előírásainak megfelelően működtetjük az e-közmű rendszert. Ennek keretében a távhőrendszer városi közművei is megtekinthetők a Lechner Tudásközpont által üzemeltetett e-közmű internetes felületen.
- Cégünk távhős honlapján: [tavho.veolia.hu](http://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.

## Lakossági ár, árszerkezet és törvényi változások (előző évhez képest változás nem történt)

### ➤ Alapdíj

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 befejezése	<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

➤ **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	<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.	2022	2023	Eltérés %
Fűtött lakások száma	db	2053	2053	0
Fűtött légköbméter	lm <sup>3</sup>	294 276	294 276	0
Vásárolt gáz mennyiség	GJ	117 560	104 094	-11,45
Termelt hőmennyiség	GJ	46 410	44 169	-4,82
GM-től vásárolt hő mennyisége	GJ	29 562	23 682	-19,89
Értékesített hőmennyiség	GJ	67 316	60 636	-9,92
Rendszer hatásfoka	%	80,3	84,31	+4,99

### **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

Fűtött napok száma	Nap	200	200	0
Fűtött napok átlaghőmérséklete	°C	7,2	7,4	+2,77

A hőértékesítés mennyisége 9,92 %-kal csökkent a 2022. 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 2023. évben sem munkanap kieséssel járó-, sem munkanap kiesés nélküli munkabaleset nem történt.

## **Környezetvédelem**

Társaságaink legfontosabb alapelve a minőség és megbízhatóság megvalósítása. Vállalataink mindennapi tevékenységünket ennek megfelelően végzik, garantálva 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.

Az érintett Társaságok az érvényes légszennyező pontforrás működési engedélyekben foglaltaknak megfelelően üzemeltek. Az éves környezetvédelmi bevallások az előírásoknak megfelelően rendben elkészültek és határidőn belül benyújtásra kerültek a környezetvédelmi hatóság részére.

A Társaságok tevékenységéhez kapcsolódóan környezetvédelmi tárgyú panaszbejelentés vagy rendkívüli esemény nem történt 2023-ben.

## **Humángazdálkodás**

A társaság 2022. évi átlagos állományi létszáma nem változott az előző évhez képest, azaz továbbra is 9 fő volt. A munkavállalók közül 2 fő látja el az ügyfélszolgálati és üzemi

**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

adminisztrációs feladatokat, 7 fő fizikai munkatárs az üzemeltetés, üzemtartás és karbantartás területén dolgozik. A társaságban 2023-ben szervezeti változás nem történt.

Béren kívüli juttatásként a vállalat az alapbér 4,5%-ának megfelelő önkéntes nyugdíjpénztári támogatást fizetett be a munkavállalók egyéni számláira.

Az ügyvezető nem áll munkaviszonyban társasággal. Az ügyvezető és a felügyelő bizottság tagjai tevékenységük ellátásáért díjazásban nem részesülnek.

## **Gazdálkodás**

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

Adózott eredmény: 8040 eFt.

## **Beruházás**

- A 2023. évben 0 Ft beruházásra került sor a társaságnál. Ennek oka a koncessziós szerződésben vállalt kötelezettségek időbeli túlteljesítése volt.

## **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.

**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 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, e mellett 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.

## 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

**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

igényeinek és elvárásainak, valamint a környezetvédelmi előírásoknak teljes mértékben megfeleljünk, megőrizve helyünket Magyarország legjobb energetikai szolgáltatói között.

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 2023. évi munkát.
- Műszaki tanácsadással segítjük a fűtőkorszerűsítési felújítást tervező lakókat, társasház közösségeket.
- Az ügyfélszolgálatunk fejlesztésének érdekében Cégcsoportunk az ügyfélszolgálatos kollégáink részére tréninget szervez, melynek kiemelt témája az ügyfélkapcsolati kommunikáció.

## **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 kintlévőségek behajtása továbbra is kiemelt szerepet kap, folytatjuk a 2023. évi munkát.

A DOMBÓVÁRHŐ Kft. célja továbbra is, hogy az ügyfelek igényeinek, elvárásainak, valamint a környezetvédelmi előírásoknak teljes mértékben megfeleljen, és változatlan üzembiztossággal teljesítse a távhőszolgáltatást.

## Ügyfélszolgálat

### 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:

**DOMBÓVÁRHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

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

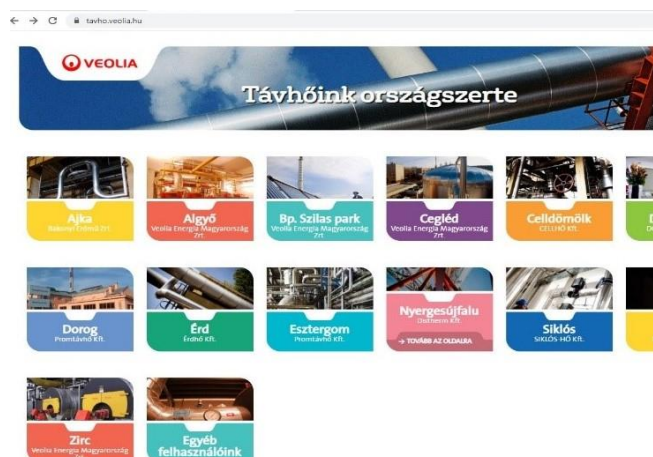
Tel.: (+36) 23 806 100 • Fax: (+36) 23 806 095

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

# Dombóvárhő

A **VEOLIA** csoport tagja

- a 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**

**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

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.

**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)

## Tájékoztató a Dombóvárhó Kft kintlévőségeiről

	Fizetési határidőtől számított késedelmi kategóriák	2018.12.31.	2019.12.31.	2020.12.31.	2021.12.31.	2022.12.31.	2023.12.31.	2024.12.31.	2025.12.31.
<b>Lakossági ügyfelek (Ft)</b>	1-30 nap	8 228 003	5 725 953	4 034 920	3 868 624	3 989 116	4 658 785		0
	31-60 nap	1 340 203	935 655	868 375	766 801	643 426	683 074		
	61-90 nap	739 386	546 293	414 237	424 221	449 107	375 586		
	91-180 nap	1 351 012	1 215 581	813 233	1 258 275	984 038	922 468		
	181-360 nap	1 144 286	2 201 037	1 692 692	1 574 174	1 079 834	873 190		
	361 naptól	0	2 341 774	4 403 379	6 100 310	7 308 635	7 757 684		
	<b>Összes kintlevőség</b>		<b>12 802 890</b>	<b>12 966 293</b>	<b>12 226 836</b>	<b>13 992 405</b>	<b>14 454 156</b>	<b>15 270 787</b>	<b>0</b>
<b>Nem lakossági ügyfelek (Ft)</b>	1-30 nap	4 994 835	890 170	3 718 494	356 554	434 142	3 716 673		
	31-60 nap	158 693	40 692	7 922	44 289	41 239	81 075		
	61-90 nap	105 063	6 337	2 454	8 379	7 027	33 271		
	91-180 nap	110 095	20 558	11 641	25 969	20 207	52 524		
	181-360 nap	198,203	33 943	2140	1 647	1 321	23 898		
	361 naptól		53 230	82 391	4 593	8 424	3 183		
	<b>Összes kintlevőség</b>		<b>5 368 884</b>	<b>1 044 930</b>	<b>3 825 042</b>	<b>441 431</b>	<b>512 360</b>	<b>3 910 624</b>	<b>0</b>
<b>Összesen (Ft)</b>	1-30 nap	13 222 838	6 616 123	7 753 414	4 225 178	4 423 258	8 375 458	0	0
	31-60 nap	1 498 896	976 347	876 297	811 090	684 665	764 149	0	0
	61-90 nap	844 449	552 630	416 691	432 600	456 134	408 857	0	0
	91-180 nap	1 461 107	1 236 139	824 874	1 284 244	1 004 245	974 992	0	0
	181-360 nap	1 144 484	2 234 980	1 694 832	1 575 821	1 081 155	897 088	0	0
	361 naptól	0	2 395 004	4 485 770	6 104 903	7 317 059	7 760 867	0	0
	<b>Összes kintlevőség</b>		<b>18 171 774</b>	<b>14 011 223</b>	<b>16 051 878</b>	<b>14 433 836</b>	<b>14 966 516</b>	<b>19 181 411</b>	<b>0</b>

Dombóvárhó Kft. kintlévőség alakulása Mft.



<b>Összesen (Ft)</b>	1-30 nap	13	7	8	4	4	8	0	0
	31-60 nap	1	1	1	1	1	1	0	0
	61-90 nap	1	1	0	0	0	0	0	0
	91-180 nap	1	1	1	1	1	1	0	0
	181-360 nap	1	2	2	2	1	1	0	0
	361 naptól	0	2	4	6	7	8	0	0
	<b>Összes kintlevőség</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

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

# Dombóvárhő

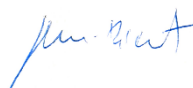
A  **VEOLIA** csoport tagja

## Összefoglalás

A **Felhasználói** közösségekkel, **Dombóvár Város Önkormányzatával** együttműködve, a távhőszolgáltatást végző Dombóvárhő Kft. 2023. évben teljesítette a szerződésben vállalt kötelezettségeit, felelős gazdálkodást folytatott, és sikeresen teljesítette az előírt feladatokat, ezért Tisztelettel kérjük a beszámoló jelentés szíves elfogadását.

Dombóvár, 2024.06.20.

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)