

## **2017 évi üzleti jelentés**

## **I. Általános információk**

### **1. A vállalkozás főbb tevékenységének a bemutatása**

Az Érdhő Kft. Érd város 1.044 lakásában és több közintézményben közművezetékeken keresztül, távhőellátással biztosítja a fűtési és a használati meleg víz termeléshez szükséges hőt. A távhőrendszer hőforrása az Emília utcai gázüzemű kazánház.

Az elmúlt évben úgy a kazánházra, mint a távhő rendszer egészére a biztonságos üzemeltetés volt a jellemző. A 2017 üzleti évben sem a kazánok, sem a távhő rendszer üzemeltetésében nem volt olyan zavar, vagy meghibásodás, amely hosszabb kiesést okozott volna.

### **2. A Tulajdonosi szerkezet bemutatása**

Az Érdhő Kft. jegyzett tőkéjének értéke 2017. december 31-én 10.000.000 Ft. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a társaságban 100 %-os tulajdonjoggal rendelkezik.

### **3. A társaság telephelye**

A Társaság bejegyzett székhelye 2030 Érd Emília út 6. A Társaság telephellyel nem rendelkezik.

## **II. Az üzleti tevékenység értékelése**

### **1. Értékesítési, műszaki jellemzők**

Az elmúlt évben úgy a kazánházakra, mint a távhőrendszer egészére a biztonságos üzemeltetés volt jellemző. A 2017. üzleti évben sem a kazánok, sem a távhőrendszer üzemeltetésében nem volt olyan zavar, vagy meghibásodás, amely hosszabb kiesést okozott volna a hőszolgáltatásban.

Az Érdhő Kft. hatósági hőártámogatásban részesül, melyet a bevezetése óta többször változtattak. Ez a támogatás hivatott pótolni a befagyasztott, rezsicsökkentett értékesítési árak miatti veszteséget. 2015. október 1-től két szegmensűvé vált a támogatási rendszer, fix és változó (GJ alapú) támogatás került bevezetésre, mely utóbbi lehet negatív összegű is. A támogatási összegek legutóbb 2017. október 1-én változtak, ennek eredményeként az Érdhő Kft. esetében a negatív változó hőártámogatás kis mértékben emelkedett az előző fűtési szezonhoz képest, a fix hőártámogatás esetén viszont csökkenés figyelhető meg.

Hatósági hóárak	M.e.	2017.09.30-ig	2017.10.01-től
Változó hőártámogatás	Ft/GJ	-387	-246
Fix hőártámogatás	Ft/hó	5 236 226	4 862 951

A legfontosabb események az ÉRDHŐ Kft. működésével kapcsolatban 2017. év során:

- A 2017-es évben megújult az internetes felületünk a <https://tavho.veolia.hu> oldal. Célunk volt, hogy ügyfeleink szolgáltatásunkkal kapcsolatos minden információt gyorsan, egyszerűen megtaláljanak, és a közadattár felületén is könnyedén megtalálhatóak legyenek az adatok.
- 2017-ben megújult a webes ügyfélszolgálat is, így ügyfeleink új regisztrációt követően szélesebb körben vehetik igénybe ezt a szolgáltatást. Az új felületen a mérőállás rögzítésen kívül részletes folyószámla egyenleg-lekérdezést is indíthatnak, elektronikus számlát igényelhetnek és tölthetnek le, valamint a számláikat internetes felületen keresztül bankkártyával rendezhetik. Ügyfeleink 12%-a regisztrált a honlapunkra, és 4%-a igényelt elektronikus számlát.
- Az új üzletszabályzatunk alapján elkezdtük a felhasználó közösségekkel létrejött közszolgáltatási szerződéseink megújítását.
- A 2016. november 18-án kihirdetett, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2016. évi CXX. törvénymódosítás alapján a jogszabályi változásoknak megfelelően az e-közmű rendszert felülvizsgáltuk, és a szükséges módosításokat megtettük.
- A Veolia leányvállalatok ügyfélszolgálatainak szakmai koordinációját ellátó munkatársa a fogyasztóvédelmi referensekkel együtt rendszeres szakmai képzéseken vesznek részt. A korábbi éveknek megfelelően 2017-ben a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége szervezett fogyasztóvédelmi témájú tréninget.
- 2017-ben is több alkalommal tartottunk vállalati képzést az ügyfélszolgálati munkát ellátó adminisztrátoroknak. A képzések fő témája az ügyfélkezelés, illetve a fogyasztóvédelmi szabályoknak való megfelelés. Célcsoportunk továbbra is kiemelt figyelmet fordít a hatékony, ügyfélcentrikus ügyintézésre.
- Bevezettük Ügyfélszolgálatunkon a bankkártyás fizetési módot.
- A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége által megrendezett a távhőszolgáltatás napja rendezvénysorozat keretén belül Célcsoportunk több teleptilésen, így az Érdhő Kft.-ben is megnyitotta üzemeit az iskolások, és az érdeklődő közös képviselők előtt.
- A távhőrendszer régi főköri szivattyúit elbontottuk és helyettük új szivattyútelepet létesítettünk. Az új szivattyútelep a téli üzemre három egységből, a nyári üzemre pedig egy kisebb szivattyúból áll. A szivattyútelep szabályozására mindegyik szivattyú önálló frekvenciaváltót kapott és ezek összehangolt működését pedig a Telekont folyamatirányító rendszer szabályozza. A folyamatirányító

rendszerbe kapcsolással lehetővé vált a szivattyúk távvezetési végponti nyomáskülönbségre történő szabályozása és ezzel a felesleges szivattyúmunka elkerülése.

- A távhőrendszer primer körének régi elavult nyomástartását elbontottuk, és helyette kettő szivattyúegységből álló új nyomástartó berendezést létesítettünk.

## Műszaki adatok:

Főbb műszaki adatok	M.e.	2016	2017	Eltérés %
Fűtött lakások száma	db	1 044	1 044	0,0%
Fűtött léghőbméter (lakások)	lm <sup>3</sup>	185 060	185 060	0,0%
Vásárolt gáz mennyiség	GJ	66 834	67 338	0,8%
Vásárolt hőmennyiség	GJ	17 371	15 673	-9,8%
Értékesített hőmennyiség	GJ	44 923	46 183	2,8%
Rendszer hatásfoka	%	90,8%	90,4%	-0,5%
Fűtött napok száma	Nap	183	182	-0,5%
Fűtött napok átlaghőmérséklete	°C	6,6	5,60	

Az értékesítés volumene a hidegebb időjárásnak köszönhetően 2,8%-kal magasabb a 2016-os értéknél.

A rendszer hatékonyságra 0,5%-kal elmarad ugyanakkor az előző évitől.

## Munkavédelem:

A társaság működése során 2017. 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.

A Érdhő Kft. legfontosabb alapeelve 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.

Az Érdhő Kft. 2017. évben környezetvédelmi probléma nélkül üzemelt.

## 2. Gazdálkodás

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

### Összevont eredménykimutatás

Megnevezés	2016. év	2017. év	Eltérés
Értékesítés nettó árbevétele	288 381	269 432	-18 949
Értékesítés költségei	-358 494	-326 440	32 054
Üzletági eredmény	-70 113	-57 008	13 105
Egyéb bevételek	88 934	66 019	-22 915
Egyéb ráfordítások	-4 497	-4 512	-15
Egyéb eredmény	84 437	61 507	-22 930
Üzleti tevékenység eredménye	14 324	4 499	-9 825
Pénzügyi műveletek bevételei	2	6	4
Pénzügyi műveletek ráfordítása	-1 573	-329	1 244
Pénzügyi műveletek eredménye	-1 571	-323	1 248
Adózás előtti eredmény	12 753	4 176	-8 577
Adófizetési kötelezettség	-234	-1 125	-891
Adózott eredmény	12 519	3 051	-9 468
<b>Összes bevétel</b>	<b>377 317</b>	<b>335 457</b>	<b>-41 860</b>
<b>Összes ráfordítás</b>	<b>-364 564</b>	<b>-331 281</b>	<b>33 283</b>
<b>Adófizetési kötelezettség</b>	<b>-234</b>	<b>-1 125</b>	<b>-891</b>

Az üzletági eredmény a tavalyi -70 m Ft-ról -57 m Ft-ra változott, köszönhetően a nagyobb értékesítési volumennek, valamint a kedvezőbb földgázbeszerzésnek és a gáz rendszerhasználati díjakban bekövetkezett jelentős csökkenésnek. Az egyéb eredmény csökkenésében a hőártámogatás csökkenésének a hatása jelenik meg. Ezek eredményeként az adózott eredmény 9m Ft-tal csökkent a 2016.évhez képest.

Társaságunk vagyoni helyzetének alakulását összevont mérlegünk mutatja:

## Összevont mérleg

Eszközök	e Ft		
	Nyitó	Záró	Eltérés
<b>Befektetett eszközök</b>	<b>158 606</b>	<b>132 137</b>	<b>-26 469</b>
Immateriális javak	4 991	3 883	-1 108
Tárgyi eszközök	153 615	128 254	-25 361
Befektetett pénzügyi eszközök	0	0	0
<b>Forgóeszközök</b>	<b>40 194</b>	<b>39 457</b>	<b>-737</b>
Készletek	682	0	-682
Követelések	34 651	34 021	-630
Értékpapírok	0	0	0
Pénzeszközök	4861	5 436	575
<b>Aktív időbeli elhatárolások</b>	<b>27 055</b>	<b>26 046</b>	<b>-1 009</b>
<b>Eszközök összesen</b>	<b>225 855</b>	<b>197 640</b>	<b>-28 215</b>

Források			
	Nyitó	Záró	Eltérés
<b>Saját tőke</b>	<b>55 255</b>	<b>45 787</b>	<b>-9 468</b>
Jegyzett tőke	10 000	10 000	0
Tőketartalék	0	0	0
Eredménytartalék	32 736	32 736	0
Lekötött tartalék	0	0	0
Értékelési tartalék	0	0	0
Adózott eredmény	12 519	3 051	-9 468
<b>Céltartalékok</b>	<b>1 470</b>	<b>1 726</b>	<b>256</b>
<b>Kötelezettségek</b>	<b>49 853</b>	<b>74 303</b>	<b>24 450</b>
Hosszú lejáratú kötelezettségek	0	0	0
Rövid lejáratú kötelezettségek	49 853	74 303	24 450
<b>Passzív időbeli elhatárolások</b>	<b>119 277</b>	<b>75 824</b>	<b>-43 453</b>
<b>Források összesen</b>	<b>225 855</b>	<b>197 640</b>	<b>-28 215</b>

A mérlegfőösszeg 28 millió Ft-tal csökkent, mely elsősorban a befektetett eszközök (elszámolt értékcsökkenés) csökkenésével magyarázható.

A társaság gazdálkodásának fontos, meghatározó törekvése továbbra is a működési költségek ésszerű szinten tartása volt. Ennek érdekében a biztonságot nem veszélyeztető, szükséges szinten tartottuk az anyagfelhasználást, berendezéseink üzemeltetési költségét, valamint a személyi költségeket. A biztonságos szintű hőszolgáltatást figyelembe véve, szigorú technológiai fegyellemmel törekedtünk az optimális üzemeltetési jellemzők tartására. A megkötött karbantartási szerződéseink biztosítják a kazánok, gázegők, kémények és a gázveszély-érzékelők rendszeres ellenőrzését és karbantartását és szükség szerinti javítását. Ezek a 2017. évben is megtörténtek.

2017. évben a rendszer biztonságosan, az elvárásoknak megfelelően üzemelt.

### **III. Humángazdálkodás**

A társaság 2017. évi átlagos állományi létszáma nem változott az előző évhez képest, azaz továbbra is 6 fő volt. A társaságban 2017-ben szervezeti változás nem történt.

A társaság a kollektív szerződés változásai szerint a 13. havi munkabért alapbéresíttette, továbbá az alapbér 4%-ának megfelelő önkéntes nyugdíjpénztári támogatást fizetett be a munkavállalók egyéni számláira.

2017-ben a teljesítményösztönzési rendszer keretében a 2016. évi teljesítmények értékelésének után megfelelő mértékű egy havi bérnek megfelelő bónuszok kerültek kifizetésre.

### **IV. Beruházás**

A 2017. évben 13.078 E Ft beruházásra került sor a társaságnál, melynek legjelentősebb tétele az új távvezetési főköri szivattyúcsoport és az új nyomástartó rendszer létesítése volt.

### **V. Kockázatok**

#### **1. 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 cégcsoport Minőségirányítási rendszerébe integráltuk. 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.

#### **2. 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 becslhető a gázáralakulás trendje.

- Likviditási és cash-flow kockázat:

A kintlévőségek behajtása továbbra is kiemelt szerepet kap, folytatjuk azt a következetes munkát, mely során a kintlévőségek kezelésére nagy hangsúlyt helyeztünk. A kintlévőségek értéke az elmúlt években folyamatosan csökkent. 2018 év során is ezt a tendenciát kívánjuk tartani.

### 3. 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.

## VI. Várható fejlődés

Az Érdhő 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.

Az Érdhő Kft. ugyan tanúsított ISO 9001:2008 (MSZ EN ISO 9001:2001) és ISO 14001:2004 (MSZ EN ISO 14001:2005) szabványoknak megfelelő minőség- és környezetirányítási rendszerrel nem rendelkezik, tekintettel azonban arra, hogy az anyavállalat Veolia Energia Magyarország Zrt. tanúsított rendszerek szerint működik, így az Érdhő 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.

Az Érdhő Kft. jövőbeni fejlődésének főbb fókuszpontjai:

- A távhőszolgáltatás hatósági árai mellett realizálható árbevétel nem fedezi a Társaság költségeit, ezért az Érdhő Kft. továbbra is ártámogatást kap a lakossági értékesítés után.
- A kintlévőségek behajtása továbbra is kiemelt szerepet kap, folytatjuk a 2017. évi munkát.



- Folytatjuk a közszolgáltatási szerződéseink megújítását az érvényes üzletszabályzataink alapján.
- A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége által megrendezett a távhőszolgáltatás napja rendezvénysorozat keretén belül Cégcsoportunk több településen, így Érden is megnyitja az üzemait az iskolások, és az érdeklődő közös képviselők előtt. A diákoknak rendhagyó vetélkedővel mutatjuk be a távhő működését.
- Műszaki tanácsadással segítjük a fűtőkorszerűsítési felújítást tervező lakókat, társasház közösségeket.

## VII. A mérleg fordulónapja után bekövetkezett gazdasági események

A mérleg fordulónapja után jelentős gazdasági esemény nem volt, amely hatással lenne a beszámoló tartalmára.

Érd, 2018. március 27.



Bicskei Tibor Sándor

ügyvezető