

*PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.*  
*Üzleti jelentés 2014*





# tartalomjegyzék

1. Igazgatói beszámoló	4
2. Szervezeti séma	5
3. Ellátási terület	6
4. Gazdálkodási eredmények	7
5. Szolgáltatási tevékenység bemutatása	13
6. Minőségfejlesztési tevékenység	15
7. Környezetirányítás és környezetvédelem	17
8. Beruházás	19
9. Emberi erőforrás gazdálkodás	22
10. Mérleg-fordulónap után bekövetkezett események	23
Független könyvvizsgálói jelentés	25



## Tisztelt Olvasó!

A 2014-es év a PÉTÁV Kft. életében meglehetősen mozgalmasan telt, a külső feltételrendszer gyors változásaihoz történő permanens megfeleléssel párhuzamosan a Társaság belső gazdálkodási struktúrájának átalakítása is folyt.

Működésünket jelentős mértékben befolyásolták a jogszabályi változások. A 2014. január 1.-től hatályos 2013. évi CLXXXVIII. törvény rendelkezik az egységes közszolgáltatói számlaképről, ennek megfelelően alakult át a lakossági felhasználók részére küldött számláink formája. A rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvénymódosítás 2014. október 1-jétől határozta meg az aktuális hőértékesítési árakat. A lakossági fogyasztóknak nyújtott szolgáltatás díja a 2014. szeptember 30-án érvényes árszintnél 3,3%-kal lett alacsonyabb. E jogszabályok árbevétel csökkentő hatását az azonos időpontokban módosult 51/2011 (IX.30) NFM rendelet az egyéb bevételek növekedésén keresztül kompenzálta.

A PÉTÁV Kft. tevékenysége során kiemelt figyelmet szentel a fogyasztói elvárások szakszerű, hatékony, mind magasabb szintű kielégítésére. E feladatok mind magasabb fokú megvalósítását segítik elő a 2014-ben megkezdett „Szolgáltatói hőközpontok szétválasztása és felhasználói hőközpontok kialakítása a PÉTÁV Kft-nél” című, valamint a 2015-re áthúzódó „Elhasználdott, nagy hőveszteségű távhővezetékek cseréje a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. hőellátási körzetében és az Ércbányász lakótelep csatlakoztatása a távhővezetékes hőellátásra” című projekt keretében elnyert pályázatok megvalósítása.

Aktív piacbővítő törekvéseink sikere következtében az egyre erősödő fogyasztói takarékoság hatására bekövetkező, természetesnek tekinthető teljesítmény-lekötés csökkenést sikerült új fogyasztóknak a távhő hálózatra történő csatlakoztatásával 2014-ben is kompenzálni.

Belső gazdálkodási struktúránk permanens átalakítása keretében 2014-ben is tovább folytatódott a foglalkoztatott létszám csökkentése, zárólétszámunk a 2013. évi 190 főről – változatlan feladat ellátás mellett - 2014. év végére 184 főre csökkent.

A behajtási folyamatok hatékonyságának javítása érdekében 2014-ben megalakult a Pécs Holding Zrt, a Tettye Forrásház és a PÉTÁV Kft részvételével a PKKE Pécsi Követeléskezelő Egyesülés. Az éven túli önkormányzati bérlői tartozásokat – a leértékelést követően – az új szervezetbe apportáltuk.

E körülmények mellett megállapíthatjuk, hogy a PÉTÁV Kft. 2014-ben ismét teljesítette tulajdonosai és önmaga által kitűzött céljait, a 2014. évben a jelentős összegű vevői tartozásokra elszámolt értékvesztés és apport következtében a tervezettnél kedvezőbb - 96,3 M Ft összegű mérleg szerinti eredményt realizált.

Üzleti jelentésünket ajánlom vásárlóinknak, fogyasztóinknak, beszállítóinknak, bankjainknak és mindenkinek, aki a távhőszolgáltatásért dolgozik, akiket a távhőszolgáltatás működése, eredményei, valamint kihívásai érdekelnek, vagy érintenek.

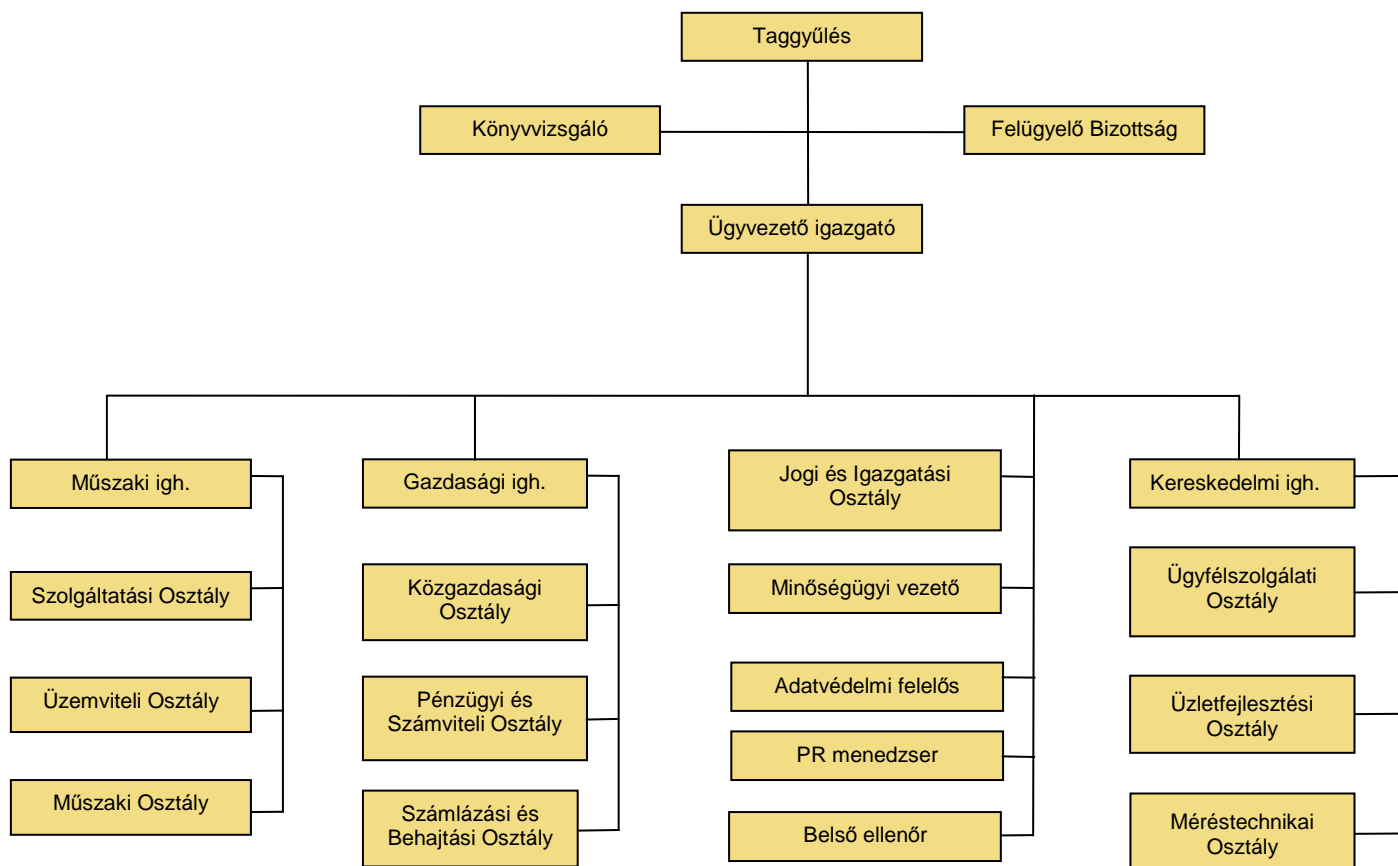
Vida János

ügyvezető igazgató



# Szervezeti séma

A PÉTÁV Kft. szervezeti felépítésében a fogyasztói elvárások és a belső igények alapján végrehajtott szervezetfejlesztési folyamat eredményeként társaságunknál a 2014. évben az alábbi szervezeti struktúra működik:





Ellátási terület



7





# Gazdálkodási eredmények

## Vagyoni helyzet

A társaság eszközeinek értéke összességében a 2013. december 31-i értékhez képest 138,2 M Ft-tal, 3 %-kal nőtt.

A befektetett eszközök értéke nőtt, összetétele az elmúlt évekhez viszonyítva csak a tárgyi eszközök tekintetében változott jelentősen. A tárgyi eszközök értéke 349,1 M Ft-os (+17,43%) növekedést mutat, melyet a 2014. évben megkezdett KEOP beruházások elszámolt értékének növekedése okozott.

A forgóeszközök év végi állománya 9,86%-kal, 242,8 M Ft maradt el az elmúlt évitől. A készletek értéke 45,1%-kal nőtt az előző év végi értékhez képest főként a KEOP kivitelezés eredményeként megnövekedett anyagkészlet miatt. A követelések összege 22,2 M Ft-tal növekedtek, amelyből a vevőállomány 210,1 M Ft-os csökkenést mutat, ami a Pécsi Követeléskezelő Egyesülésbe apportált bérlői tartozások és az elszámolt értékvesztés eredménye. Az egyéb követelések értéke 232,3 M Ft-tal nőtt, aminek legfőbb oka, hogy az előző évhez képest 2014. év végén magasabb volt a távhő ártámogatás igényléséből származó követelés, másrészt az ÁFA kiutalási igényünk is nőtt a KEOP beruházások miatt. A pénzeszközök értéke 81,91%-kal csökkent 2013. év végéhez képest, a csökkenést a KEOP elszámolások 2015. évre történő áthúzódása magyarázza.

Az aktív időbeli elhatárolás összege 78,1%-kal magasabb az elmúlt évinél, ennek legjelentősebb oka az árbevétel elhatárolás növekedése.

A PÉTÁV Kft. forrásai az előző év végéhez képest 3%-kal, azaz 138,2 M Ft-tal nőttek. A saját tőke 3,1%-os csökkenését a mérleg szerinti eredmény 96,3 M Ft-os vesztesége okozta, amely az elmúlt évinél 221,6 M Ft-tal alacsonyabb. A céltartalékok összege változatlan. Hosszú lejáratú kötelezettségünk törlesztése folytatódott a Raiffeisen Bank Zrt. felé, melyet 2007-ben társaságunk az EKF létesítmények hőellátását biztosító távhővezeték építésére, 10 év futamidővel és 2 év türelmi idővel vett fel.

A rövid lejáratú kötelezettségek 54,7%-kal emelkedtek, melyet döntően a szállítói állomány 204,1 M Ft-os növekedése okoz, melynek legfőbb tényezője a termelői ár évközi emelkedése volt.

A passzív időbeli elhatárolások összege 21,4 M Ft-tal csökkent, amely döntően a halasztott bevételek csökkenéséből adódik.

## Pénzügyi helyzet, hátralékkezelés

A társaság pénzeszköz állománya 283 M Ft-tal csökkent a megnövekedett fizetési kötelezettségek eredményeként 2014-ben, melyet a szokásos tevékenységből származó pénzeszközváltozás 433,7 M Ft-tal növelt, a befektetési tevékenység és a pénzügyi műveletekből származó pénzeszközváltozás 716,7 M Ft-tal csökkentett.



Mérleg	(E Ft)		
	Megnevezés	2013.12.31.	2014.12.31.
A. Befektetett eszközök	2 089 747	2 436 027	346 280
I. Immateriális javak	84 571	79 422	-5 149
II. Tárgyi eszközök	2 002 460	2 351 527	349 067
III. Befektetett pénzügyi eszközök	2 716	5 078	2 362
B. Forgóeszközök	2 463 028	2 220 180	-242 848
I. Készletek	39 768	57 720	17 952
II. Követelések	2 077 696	2 099 937	22 241
III. Értékpapírok	-	-	-
IV. Pénzeszközök	345 564	62 523	-283 041
C. Aktív időbeli elhatárolások	44 523	79 279	34 756
<b>ESZKÖZÖK ÖSSZESEN</b>	<b>4 597 298</b>	<b>4 735 486</b>	<b>138 188</b>
D. Saját tőke	3 062 884	2 966 602	-96 282
I. Jegyzett tőke	2 040 800	2 040 800	-
II. Jegyzett, de be nem fizetett tőke	-	-	-
III. Tőketartalék	748 302	748 302	-
IV. Eredménytartalék	148 447	273 782	125 335
V. Lekötött tartalék	-	-	-
VI. Értékelési tartalék	-	-	-
VII. Mérleg szerinti eredmény	125 335	-96 282	-221 617
E. Céltartalékok	136 723	136 723	-
F. Kötelezettségek	610 113	865 983	255 870
I. Hátrasorolt kötelezettségek	-	-	-
II. Hosszú lejáratú kötelezettségek	83 730	51 873	-31 857
III. Rövid lejáratú kötelezettségek	526 383	814 110	287 727
G. Passzív időbeli elhatárolások	787 578	766 178	-21 400
<b>FORRÁSOK ÖSSZESEN</b>	<b>4 597 298</b>	<b>4 735 486</b>	<b>138 188</b>





Vevőállomány alakulása	(E Ft)	
	Január 1. nyitó	December 31. záró
2014. év		
Lakossági	852 811	690 452
fizetési határidőn belüli	219 631	185 833
lejárt	633 180	504 619
30 napon belüli	2 489	3 286
30 – 90 nap közötti	102 555	84 127
90 napon túli	528 136	417 206
Nem lakossági	424 688	376 982
fizetési határidőn belüli	259 696	245 051
lejárt	164 992	131 931
30 napon belüli	71 972	76 765
30 – 90 nap közötti	48 430	27 199
90 napon túli	44 590	27 967
Összesen	1 277 499	1 067 434

Cash flow kimutatás	(E Ft)	
	2013. év	2014. év
Megnevezés		
I. Szokásos tevékenységből származó pénzeszköz változás (működési cash flow, 1-13. sorok)	- 19 333	433 658
1. Adózás előtti eredmény	125 335	-96 282
2. Elszámolt amortizáció	212 345	210 403
3. Elszámolt értékvesztés	-36 516	128 652
4. Céltartalék képzés	-	-
5. Befektetett eszközök értékesítésének eredménye	-100	-108
6. Szállítói kötelezettség változása	-30 571	204 094
7. Egyéb rövid lejáratú kötelezettség változása	-134 299	83 248
8. Passzív időbeli elhatárolások változása	34 356	-21 400
9. Vevőkövetelés változása	5 427	210 065
10. Forgóeszk. (vevő és pénzeszk. nélkül) változása	-247 835	-250 258
11. Aktív időbeli elhatárolások változása	52 525	-34 756
12. Fizetett adó (nyereség után)	-	-
13. Fizetett osztalék, részesedés	-	-
II. Befektetési tevékenységből származó pénzeszköz változás (14-16. sorok)	- 158 953	- 686 699
14. Befektetett eszközök beszerzése	-159 124	-686 807
15. Befektetett eszközök eladása	171	108
16. Kapott osztalék	-	-
III. Pénzügyi műveletekből származó pénzeszköz változás (17-24. sorok)	-30 000	-30 000
17. Részvénykibocsátás bevétele (tőkebevonás)	-	-
18. Kötvénykibocsátás bevétele	-	-
19. Hitelfelvétel	-	-
20. Véglegesen kapott pénzeszköz	-	-
21. Részvénybevonás (tőkeleszállítás)	-	-
22. Kötvény visszafizetés	-	-
23. Hiteltörlesztés, - visszafizetés	-30 000	-30 000
24. Véglegesen átadott pénzeszköz	-	-
IV. Pénzeszközök változása (I+II+III. sorok)	-208 286	-283 041

A társaság pénzgazdálkodásában továbbra is jelentős szerepet játszik a lakossági és a nem lakossági felhasználók által késve, vagy egyáltalán ki nem fizetett tartozások volumene. A teljes vevőállomány 210,1 M Ft-tal csökkent, melyből a 30 napon túli lakossági vevőállomány 129,4 M Ft-tal, a nem lakossági szegmensben pedig 37,9 M Ft-tal csökkent.

A vevőállomány csökkenését a Pécsi Követeléskezelő Egyesülésnek átadott bérleti követelés és az értékesítés összegének tavalyihoz képesti emelkedése okozta.

## Jövedelmi helyzet

### Az árbevétel alakulása

A belföldi értékesítés nettó árbevétele a 2014. évben 771,7 M Ft-tal alacsonyabb az előző évinél, amelyből az alaptevékenységi árbevétel 699,2 M Ft-tal marad el a 2013. évi értékhez képest. Ennek döntő oka, hogy 2014. október 1-től a 39/2014. (IX.30.) NFM rendelet a lakossági felhasználóknak nyújtott szolgáltatás díját a 2014. szeptember 30-án érvényes árszintnél 3,3%-kal alacsonyabb mértékben határozta meg. A csökkenés oka továbbá a 146,5 TJ-os értékesítési volumencsökkenés, ami a kedvezőbb időjárás és a fogyasztói takarékoskodás következménye.

### Alaptevékenység árbevétele (E Ft)

Megnevezés	2013. év	2014. év	Eltérés
Fűtés szolgáltatás	5 403 449	4 762 541	- 640 908
Hmv szolgáltatás	831 645	773 398	- 58 247
<b>Összesen</b>	<b>6 235 094</b>	<b>5 535 939</b>	<b>- 699 155</b>

Az egyéb bevételek összege 478,5 M Ft-tal nőtt az előző évihez képest, melynek döntő oka, hogy nőtt a távolszolgáltatási támogatás 1 377 Ft/GJ-ről 1 929 Ft/GJ-ra nőtt.

A pénzügyi műveletek bevételei 11,3 M Ft-tal csökkentek, melynek oka, hogy a lekötött pénzeszközök után kapott kamatok alacsonyabbak voltak, mint az előző évben.

A rendkívüli bevételek 9,9 M Ft-tal csökkentek, amelyet növelt a Pécsi Követeléskezelő Egyesülésben való részesedésünk 20,7 M Ft-tal és csökkentett a retrospektív pályázat miatt elszámolható bevétel.



#### A ráfordítások alakulása

A társaság ráfordításai az előző évihez képest 92,8 M Ft-tal csökkentek, melynek döntő oka, hogy az anyagjellegű ráfordítások értéke 39,8 M Ft-tal kevesebb az előző évinél. Az anyagjellegű ráfordításokon belül az anyagköltségek között a legjelentősebb tétel a vásárolt hőenergia költsége, amely a termelői hatósági árváltozás és a volumen csökkenés együttes hatására 182,4 M Ft-tal, 3,7%-kal csökkent. A gázenergia költségen 16 M Ft-os megtakarítás keletkezett az elmúlt évhez képest.

Hőkölttség alakulása (E Ft)			
Megnevezés	2013. év	2014. év	Eltérés
Forróvíz szolgáltatás	4 876 732	4 694 360	- 182 372
Kazántelepek	72 680	56 656	- 16 024
<b>Összesen</b>	<b>4 949 412</b>	<b>4 751 016</b>	<b>- 198 396</b>

A villamos energia költségek vonatkozásában 8 M Ft-os elmaradás mutatkozott. Az anyagköltség a megkezdett KEOP beruházások anyagigénye miatt 223,7 M Ft-tal nőtt.

A személyi jellegű ráfordítások 1,4%-kal, 14,3 M Ft-tal alacsonyabbak a bázisnál, az értékcsökkenési leírás összege pedig 1,9 M Ft-tal csökkent.

Egyéb ráfordításként 125,2 M Ft-tal többet számolt el társaságunk, melyet döntően a követelésekre képzett értékvesztés összegének növekedése okozott.

A rendkívüli ráfordítások értéke 106,6 M Ft-tal nőtt, melynek oka a Pécsi Követeléskezelő Egyesülésbe apportált bérlői tartozások vevőállományból való kivezetése, ami 94,5 M Ft-tal növelte a rendkívüli ráfordítás összegét.

#### Eredmény alakulása

2014-ben a szokásos vállalkozási eredmény 105,2 M Ft-tal, az adózás előtti eredmény pedig 221,6 M Ft-tal maradt alul a bázishoz képest. Társasági adófizetési kötelezettsége nem keletkezett a társaságnak. Tulajdonosi döntés alapján osztalékfizetésre nem kerül sor, ennek következtében a társaság 2014. évi mérleg szerinti eredménye 96,3 M Ft veszteség.

<b>Összköltség eljárással készített eredménykimutatás „A” változat (E Ft)</b>			
A tétel megnevezése	2013. év	2014. év	Változás
Belföldi értékesítés nettó árbevétele	7 007 768	6 236 092	-771 676
Export értékesítés nettó árbevétele	-	-	-
<b>Értékesítés nettó árbevétele</b>	<b>7 007 768</b>	<b>6 236 092</b>	<b>-771 676</b>
Saját termelésű készletek állományváltozása	- 9 984	-	9 984
Saját előállítású eszközök aktivált értéke	59 419	314 244	254 825
Aktivált saját teljesítmények értéke	49 435	314 244	264 809
Egyéb bevételek	764 545	1 243 016	478 471
Anyagköltség	5 234 325	5 251 671	17 346
Igénybe vett szolgáltatások értéke	475 544	497 301	21 757
Egyéb szolgáltatások értéke	88 392	87 447	-945
Eladott áruk beszerzési értéke	479 147	438 887	-40 260
Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	148 363	110 697	-37 666
Anyagjellegű ráfordítások	6 425 771	6 386 003	-39 768
Béreköltség	612 275	589 514	-22 761
Személyi jellegű egyéb kifizetések	212 273	223 960	11 687
Bérfjárulékok	216 186	213 009	-3 177
Személyi jellegű ráfordítások	1 040 734	1 026 483	-14 251
Értékcsökkenési leírás	212 345	210 403	-1 942
Egyéb ráfordítások	68 942	194 095	125 153
<b>ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE</b>	<b>73 956</b>	<b>-23 632</b>	<b>-97 588</b>
Pénzügyi műveletek bevételei	25 390	14 044	-11 346
Pénzügyi műveletek ráfordításai	7 559	3 786	-3 773
<b>PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE</b>	<b>17 831</b>	<b>10 258</b>	<b>-7 573</b>
<b>SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY</b>	<b>91 787</b>	<b>-13 374</b>	<b>-105 161</b>
Rendkívüli bevételek	62 577	52 723	-9 854
Rendkívüli ráfordítások	29 029	135 631	106 602
<b>RENDKÍVÜLI EREDMÉNY</b>	<b>33 548</b>	<b>-82 908</b>	<b>-116 456</b>
<b>ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY</b>	<b>125 335</b>	<b>-96 282</b>	<b>-221 617</b>
Adófizetési kötelezettség	-	-	-
<b>ADÓZOTT EREDMÉNY</b>	<b>125 335</b>	<b>-96 282</b>	<b>-221 617</b>
Jóváhagyott osztalék, részesedés	-	-	-
<b>MÉRLEG SZERINTI EREDMÉNY</b>	<b>125 335</b>	<b>-96 282</b>	<b>-221 617</b>

# Szolgáltatási tevékenység bemutatása

## Fogyasztói kör alakulása, bővülése

A PÉTÁV Kft. az ország egyik legnagyobb távhőszolgáltató vállalkozása. Pécssett a lakások közel fele, ezen felül több száz intézmény, illetve egyéb fogyasztó vételez hőenergiát. A fokozatos kiépítés eredményeként szinte kizárólag a PANNON HŐERŐMŰ Zrt.-re, mint zöld hőtermelőre támaszkodó rendszer jelenleg 132 km nyomvonalhosszú vezetékéből, 627 db forróvízes hőközpontból, 459 db szekunder felhasználói hőközpontból és 215 db szekunder hőfogadó állomásból áll. A piacbővítés részeként az év folyamán több intézmény is csatlakozott a távhőrendszerre. Ezek közül kiemelkedő a Középkori Egyetem, a Gyermejkölési Szolgálat, a Püspöki Pincészet bővítése, valamint a PTE Honvéd utca 1-3. sz. épülete. Az év során a Fiorító Bt. vált le a távhőrendszerről minimális teljesítménnyel az ingatlan időszakos bérbeadása okán. Összességében megállapítható, hogy a lekötött teljesítmény 0,828 MW-tal növekedett az év folyamán.

*A PÉTÁV Kft. forróvíz rendszerre csatlakoztatott fogyasztói körének alakulása az ellátott fogyasztók számának vonatkozásában:*

Fogyasztói kör	2013.	2014.
<i>Lakossági fogyasztók száma (db)</i>		
Fűtés szolgáltatást igénybe vevők	31 300	31 300
HMV szolgáltatást igénybe vevők	29 606	29 607
<i>Egyéb fogyasztók száma (db)</i>	681	687

## Üzemviteli jellemzők, hőforgalom

Társaságunk 2014-ben a PANNON HŐERŐMŰ Zrt.-nél 188 MW teljesítményt kötött le a forróvíz rendszeren. A saját fűtőművi ellátás teljesítmény igénye 4,47 MW. A hővásárlási és hőtermelési adatokat az alábbi táblázat szemlélteti:

Hővásárlás (GJ)	2013.	2014.
Forróvíz	1 485 997	1 310 293
Erőművi melegvíz	1 100	1 333
Kazán	17 943	15 104
Összesen	1 505 040	1 326 730

Összességében a forróvíz és erőművi melegvíz rendszeren 175,5 TJ-lal kevesebb hőt vásároltunk, mint tavaly.

2013-hoz képest a fogyasztói takarékoskodás, a technológiai korszerűsítés és a fűtési időszak magasabb átlaghőmérséklete (2013: 8,01°C; 2014: 9,28°C) miatt a hővásárlás és saját hőtermelés együttesen 178,1 TJ-lal csökkent.



## Ügyfélkapcsolat

Társaságunk évek óta kiemelt célként kezeli az ügyfélkapcsolatok folyamatos javítását. Az egykapus ügyfélszolgálat bevezetésével, a nagyfogyasztói kapcsolatrendszer kialakításával, a több fronton való megjelenéssel, a partneri igényekhez igazodó magas szintű kiszolgálással megteremtődtek a feltételei annak, hogy az ügyfél elégedettségi mutatók tovább javuljanak. A lakossági kapcsolatok területén az ügyfelek társaságunkkal szembeni elégedettségét jól mutatja a Pécs város lakosságának körében végzett közvélemény-kutatási eredmény magas értéke (4,36). A megkérdezettek többsége szerint társaságunk 2014-ban tevékenységét folyamatosan jó színvonalon látta el.

A személyes ügyintézés keretében a Magyar Lajos utcai ügyfélszolgálatunkon 2014-ben összességében 22 370 db, 253 munkanapot tekintve átlagosan napi 88 db ügyintézés (egy ügyintézőre vetítve 35 db ügyintézés/nap) bonyolódott. Havi átlagban ez 1 864 db ügykezelést jelentett, a legtöbb december hónapban (2 073 db), a legkevesebb pedig november hónapban (1 628 db) volt. A Búza téri kihelyezett ügyfélszolgálati irodánkban éves szinten 6 727 db ügyintézés igénylő megkeresés volt. A 2013-as évhez képest az ügyfélforgalom a Magyar Lajos utcában 12 %-kal csökkent, míg a Búza téren 18 %-kal megnőtt. A felhasználó/díjfizető változással kapcsolatos bejelentések 60 %-a már a kihelyezett irodánkban bonyolódik.

A 2014-es évben az ügyfélszolgálatra érkező írásbeli (levél, e-mail) megkeresések száma összesen 4 083 db volt, amely ügyintézés, intézkedés, és válaszadást igényelt. A telefonos ügyfélszolgálatunk a 2014-es évben összesen 28 032 db, napi szinten átlagban 110 db hívást fogadott. Elektronikus ügyfélszolgálatunkra (HELP-SYS) - a 2013. december 31-ei állapot szerinti 1 542 ügyfél mellé - az elmúlt évben újonnan 336-an regisztráltak, e-számla szolgáltatásunkat újabb 328 ügyfelünk választotta, így a 2014-es év végére az elektronikus számlakézbizetési lehetőséggel élő ügyfelek száma 1 463 lett.

A 2014-es évben az e-ügyfélszolgálat megújítása, az egyes modulok frissítése és átdolgozása fogalmazódott meg feladatként. A folyamat a rendszerrel szemben támasztott követelmények kidolgozásáig, az azon alapuló költségbecslések befogadásáig és az ajánlatok kiértékelésig jutott, mely egy döntés előkészítő anyaggal zárult.

Ideai évi feladatként a belső képzések mellett az osztály munkatársai részére összeállításra kerül egy etikai normákat tartalmazó „szabályzat”, mely az ügyfélkapcsolatok területén alapot kell, hogy teremtsen az értékek megőrzéséhez és az újak teremtéséhez.



# Minőségfejlesztési tevékenység

2014. évben társaságunk eredményesen folytatta integrált minőség- és környezetközpontú irányítási rendszerének működtetését és fejlesztését.

A minőségügyi fejlesztő munka részeként a fogyasztó-orientáltság megerősítése érdekében folyamatosan törekedtünk és törekszünk a piaci elvárások és a szolgáltatói teljesítmény fogyasztói fogadtatásának megismerésére, valamint erre építve piaci információkkal meg-alapozott marketing munkát folytatunk. Egy adott év vizsgálati anyagának értékelését követően a következő év üzleti tervébe, a minőség- és környezeti célok részeként beépítjük azokat a feladatokat, amelyek végrehajtása szükséges a vevői megítélés folyamatos javítása érdekében. Az elmúlt évben ezek a következők voltak:

- A fogyasztók igényeinek, elvárásainak megismerése érdekében felső- és középszintűnk személyesen is részt vesznek lakógyűléseken, rendszeresen tartanak a fogyasztók képviselőinek tájékoztató fórumokat. Meghívjuk őket szakmai rendezvényeinkre, és számítunk aktív közreműködésükre. Az ügyfélszolgálati irodákon, valamint a vezetők által kijelölt munkatársakon keresztül a lakóközösségek képviselőivel napi szinten tartjuk a kapcsolatot.
- Tájékoztató kiadványainkban, a helyi rádióban, televízióban és a sajtóban folyamatosan informáljuk fogyasztóinkat. Műszaki fejlesztések (pl. hőközpontok korszerűsítése) megkezdése előtt meghívjuk az érintett épület lakóit a helyszínre, bemutatjuk az átépítés előtti állapotot, tájékoztatjuk őket a tervezett beavatkozásokról, és arról, hogy az számukra milyen előnyökkel jár. A munka végeztével ugyanezt a módszert alkalmazva mutatjuk be az eredményt.
- Társaságunk kiemelt figyelmet fordít a nagyszámú fogyasztó képviseletét ellátó lakásszövetkezetekkel történő kapcsolattartásra. Vezetőikkel rendszeres és folyamatos a kommunikáció, mely keretében a PÉTÁV Kft. tájékoztatást nyújt, a jelzett igényeket, észrevételeket felhasználja a folyamatok fejlesztése érdekében. 2014-ben a kiemelt fogyasztói képviselők részére Távhő Klubot indítottunk.
- Nagyfogyasztóinkkal a kereskedelmi terület munkatársai tartják a kapcsolatot. Társaságunk felső vezetése évente egy alkalommal a helyi jelentősebb ipari, kereskedelmi, pénzügyi, egészségügyi, oktatási, kulturális és szolgáltató cégek vezetői és munkatársai részére nagyfogyasztói találkozót szervez, melynek témája és célja a fogyasztók minél nagyobb elégedettségének elérése.
- A fogyasztói kapcsolattartás eredményeképpen fogyasztóvédelmi referens segíti a vitás ügyek békés rendezését.
- Társaságunk honlapján a fogyasztók aktuális információhoz juthatnak, ezen keresztül is megtehetik bejelentéseiket, és kérhetnek információt ügyeikkel kapcsolatban.
- Az esetleges üzemviteli hibák gyors észlelése és a fogyasztói panaszok elkerülése érdekében folyamatosan növeljük a távfelügyeleti rendszerbe kötött hőközpontok számát. Folytattuk a tömbhőközpontok szétválasztását épületenkénti fogyasztói hőközpontokra a vevői igényeinek rugalmasabb kielégítése érdekében. Hőközpontok részleges felújításával, korszerűsítésével az üzembiztonság, a szabályozható szivattyúk beépítésével a szolgáltatás rugalmasságának növelését értük el.

2014. év végén került sor az ISO 14001 és az ISO 9001 szabványokon alapuló minőség-és környezetközpontú irányítási rendszer felügyeleti auditjára.





# Környezetirányítás és környezetvédelem

A PÉTÁV Kft. a Környezetközpontú Irányítási Rendszer (KIR) hatálya alá tartozó területein folyamatosan feltárja tevékenységeinek és szolgáltatásainak környezeti tényezőit, majd meghatározza azokat, amelyek jelentős hatással vannak, vagy lehetnek a környezetre. Ezt a folyamatos elemző munkát a Környezeti Hatásregiszter összeállításával és karbantartásával végeztük az elmúlt években is.

A KIR munka-team a területi egységek környezeti hatásait rendszeresen elemezte azzal a céllal, hogy:

- a már vizsgált technológiai folyamat feltárt káros környezeti hatásai közül melyek szűntek meg,
- a már vizsgált technológiai folyamat feltárt környezeti hatásai közül melyek változtak, milyen mértékben és milyen irányban,
- a már vizsgált technológiai folyamat változott-e, és ha igen, ennek milyen következményei voltak a környezetre,
- a vizsgált egység milyen új technológia, technológiai berendezés, eljárás alkalmazását vezette be, illetve készül bevezetni rövidtávon (1-2 éven belül), és ennek milyen új környezeti hatása van, illetve lehet.

A KIR munka-team az elemzés eredményeként feltárt környezeti hatásokat a társaság egészére vetítve értékelte. Az értékelés és rangsorolás alapján állítottuk össze az éves környezeti célokat. A teljesség igénye nélkül a legjelentősebb környezeti céljaink a következők voltak:

- Tömbhőközpontok szétválasztása épületenkénti hőközpontokra, a fogyasztói igények rugalmasabb kielégítése érdekében.
- Új lemezes hőcserélők és vegyszeradagolók beépítése szolgáltatásunk minőségének, energiahatékonyágának javítása érdekében.
- Technológiai berendezéseink és telephelyeink villamos-energia felhasználásának csökkentése.
- Primer vezetéklyukadások számának és a primer pótvíz mennyiségének, valamint a hálózati hőveszteség csökkentése az ellátás üzembiztonságának növelése, valamint költségeink csökkentése érdekében.
- Papírhulladék mennyiségének csökkentése, az újra feldolgozott papír alkalmazásának további kiterjesztése
- A munkatársak folyamatos belső oktatásával, képzésével kívánjuk megakadályozni a havaria jellegű, és a környezetre káros hatással járó események bekövetkezését.







## Beruházás

A 2014. évi beruházási céljainkat négy fejezetbe foglaltuk (E Ft):

Beruházás jellege	2014.
Piacmegtartó és bővítő	68 756
Üzembiztonságot megőrző, növelő és hatékonyságot javító	457 825
Munkakultúrát, szolgáltatást javító	11 080
Vagyoni értékű jogok, tanulmányok, szoftverbeszerzés	9 335
<b>Összesen:</b>	<b>546 996</b>

### *Piacmegtartó és piacbővítő beruházások*

A meglévő fogyasztók megtartását valamint az új fogyasztók belépését támogató beruházásokra 2014-ben 68,8 M Ft-ot fordítottunk, melyből a főbb tételek:

- Az Ércbányász úti lakótelep távfűtő hálózatra történő csatlakoztatásának előkészítésére a KEOP-5.4.0/12-2013-0010 pályázat keretében 12 M Ft-ot fordítottunk,
- Leőwey Klára Gimnázium hőközpont kivitelezése 10,2 M Ft értékben,
- Megyei Gyermekotthon hőközpont és bekötő vezeték kivitelezése 6,4 M Ft értékben,
- PTE Honvéd utca 1-3. sz. hőközpont és bekötő vezeték kivitelezése 27,1 M Ft értékben,
- Püspöki Magtár és a Belvárosi Templom hőközpont kivitelezése 6,3 M Ft értékben.

Folyamatban van a Horváth Színház távfűtésre kapcsolása, amelyre a 2014. évben 3 M Ft-ot fordítottunk. Továbbá előkészítésre került a Baranya Megyei Rendőr-főkapitányság Pécs, Athinay utca 7. sz. alatti létesítményeinek távhőellátásra csatlakoztatása.

### *Hatékonyságot javító és üzembiztonságot növelő beruházások*

2014-ben az üzembiztonságot növelő és hatékonyságot javító beruházások közül a legjelentősebb feladat a KEOP-5.4.0/12-2013-0009 pályázat, melynek keretében 6 db szolgáltatói körzet szétválasztására került sor. A projektre a 2014. évben 433,5 M Ft-ot fordítottunk. A projekt befejezése 2015. I. félévében várható.

2 db hőközpontunk részleges rekonstrukciójára 6,8 M Ft értékben, valamint 3 db primer bekötővezeték rekonstrukciójára 7,9 M Ft-ban került sor, amely tartalmazza a 2013. évről áthúzódó munkák befejezését. Három épületnél a lakásonkénti hőmennyiségmérők felújítása, korszerűsítése valósult meg 9 M Ft értékben.

2014. évi beruházások (E Ft):

Megnevezés	FEJLESZTÉS			SZINTENTARTÁS			ÖSSZESEN
	Új fejlesztés	Bővítő fejlesztés	Összesen	Részleges rekonstrukció	Felújítás	Összesen	
Távvezeték	192 534	-	192 534	7 930	-	7 930	200 464
Hőközpont	307 038	1 981	309 019	16 357	-	16 357	325 376
Egyéb szolgáltató eszköz	-	741	741	-	-	-	741
<b>Összesen</b>	<b>499 572</b>	<b>2 722</b>	<b>502 294</b>	<b>24 287</b>	<b>-</b>	<b>24 287</b>	<b>526 581</b>
Gép, gépjármű beszerzés	7 281	666	7 947	-	269	269	8 216
Vagyon értékű jogok, szoftver, tanulmányok	8 977	358	9 335	-	-	-	9335
Egyéb	-	-	-	732	2 132	2 864	2 864
<b>Összesen</b>	<b>16 258</b>	<b>1 024</b>	<b>17 282</b>	<b>732</b>	<b>2 401</b>	<b>3 133</b>	<b>20 415</b>
<b>Mindösszesen</b>	<b>515 830</b>	<b>3 746</b>	<b>519 576</b>	<b>25 019</b>	<b>2 401</b>	<b>27 420</b>	<b>546 996</b>

#### *Munkakultúrát, szolgáltatást javító beruházások*

Ebben a fejezetben azok a beruházások találhatóak, amelyek a szolgáltatásunk minőségét, munkakultúránkat javítják. Ilyen típusúak többek között az informatikai beruházások, gépjármű beszerzések, ügyvitel-technikai fejlesztések, telephelyet érintő építészeti felújítások. Az informatikai beszerzésekre 2014-ben 4,8 M Ft-ot fordítottunk. Folytatódott az elavult személyi számítógépek, monitorok cseréje. Gép, műszer, irodai és igazgatási berendezések beszerzésére 3,4 M Ft-ot költöttünk. A Tüzér utcai telephely déli oldalán található 529/93. hrsz-u. ingatlan terület rendezése 2,1 M Ft-ba került.

#### *Vagyon értékű jogok, tanulmányok, szoftver beszerzés*

2014-ben szoftver termékekre 9,3 M Ft-ot költöttünk. A Libra Szoftver Zrt. szállította az integrált vállalat irányítási távhő alrendszerét. 2014-ben erre a projektre 8,9 M Ft-ot fordítottunk.

#### *Pécs Holding Zrt. részére végzett megrendeléses közmű munkák*

Társaságunk hosszú távú üzemeltetési szerződés alapján végzi a Pécs Holding Zrt. tulajdonában lévő távhő közműhálózat fenntartását és üzemeltetését. A belvárosi alagút megerősítési munkáinak IV. üteme megkezdődött. A belvárosi alagút megerősítési munkáinál összesen 34,8 M Ft értékben, a nagyméretű lezáró szerelvények beépítésénél 6,4 M Ft értékben jelentkezett árbevétel.

Mindezekon túl az üzemzavar elhárítási és karbantartási munkáknál összesen 72,7 M Ft árbevétel realizálódott a 2014. évben. Az üzemzavar elhárítási munkák költségei mérsékelten csökkentek, az év folyamán az üzemzavarok száma az átlagos mértékűnél kisebb volt.

#### *KAF (Közműalagút-folyosó rendszer) munkák*

Társaságunk hosszú távú üzemeltetési szerződés alapján végzi a Pécs Holding Zrt. tulajdonában lévő KAF rendszer fenntartását és üzemeltetését, ezek együttes bevétele a 2014. évben összesen 49,4 M Ft volt. A Németh László utcánál a KAF szerkezet megerősítése 24,8 M Ft-os árbevételt hozott a tavalyi évben. Mindezekon felül a fenntartási munkák összesen 5,5 M Ft-os árbevételt eredményeztek.



#### Átlagos statisztikai állományi létszám

Megnevezés	Létszám (fő)
Szakmunkás	65
Betanított munkás	18
Segédmunkás	2
Fizikai összesen	85
Szellemi összesen	98
Teljes munkaidős összesen	183
Részmunkaidős	-
Nyugdíjas	-
Mindösszesen	183



## Emberi erőforrás gazdálkodás

A megváltozott piaci körülmények és a tulajdonosi és munkavállalói elvárások arra ösztönzik a PÉTÁV Kft. vezetőit, hogy – a vállalati stratégiát szem előtt tartva – a társaság emberi erőforrás gazdálkodását és szervezeti felépítését újragondolja, racionalizálja. Ezidáig is nagy hangsúlyt kapott a hatékony emberi erőforrás gazdálkodás, ezt folytatva a természetes fluktuáció miatt bekövetkező létszámcsökkenést 2014. évben nem pótoltuk új munkaerő felvételével, helyette az egyes szervezeti egységek munkaerő szükségletét belső munkaerő átcsoportosítással igyekeztük biztosítani. Hasonló alapelveket figyelembe véve jártunk el azokban az esetekben is, amikor hosszan tartó távollét miatti helyettesítés vált szükségessé. Emellett a társaság tudatos nyugdíjazási politikát vitt véghez, ami magyarázza a 6 fős létszámcsökkenést. Feladatkszervezés nem történt, így a létszámcsökkenés egyértelműen hatékonyságjavulást jelent.

2014-ben is folytattuk dolgozóink szakmai ismereteinek fejlesztését, ezen belül a munkatársak számára lehetőséget biztosított a Kft. mérlegképes könyvelői, fogyasztóvédelmi referens képzésen, tűzvédelmi szakvizsgán, munkavédelmi oktatáson való részvételre, valamint minősített hegesztői képzések megújítására és megszerzésére. Folytatódott ügyfélszolgálati kollégáink továbbképzése is.

2014-ben megvalósítottuk és lezártuk a TÁMOP 2.1.3. C-12/1. számú Munkavállalói képzésekre vonatkozó pályázatot, melyben 10,2 M Ft vissza nem térítendő támogatást kaptunk.

A PÉTÁV Kft. munkajogi záró létszáma 2014. december 31-én 184 fő volt, mely 6 fővel kevesebb az előző évhez képest.

### *Keresetszínvonal*

A bérköltség és az átlagos statisztikai létszám alapján a 2014. évi keresetszínvonal (1 főre jutó bérköltség) összege 267 E Ft/fő/hó.

A bérköltség konkrét felhasználásában gondot fordítottunk arra, hogy azokat a szakembereket, akiknek munkája kiemelkedő jelentőségű, és akikre hosszú távon számítunk, kiemelten becsüljük meg. Az érdekeltségi és kontrolling rendszerünk azzal, hogy a társasági célokat az egyes munkatársakra lebontva jeleníti meg, ösztönzi a feladatok minél hatékonyabb és magas színvonalú végrehajtását.

Dolgozóink számára a 2014. évben is béren kívüli juttatási csomagot biztosítottunk. Cafeteria rendszerünk lehetővé tette, hogy a dolgozók igényeiknek megfelelően részesüljenek a társaság által biztosított évközi béren kívüli juttatásokból (Erzsébet utalvány, SZÉP kártya, egészségpénztári hozzájárulás, buszbérlet).



## Mérleg-fordulónap után bekövetkezett események

Mérleg fordulónap után nem volt jelentős olyan esemény, mely befolyásolná a 2014. évi gazdálkodási mutatókat.







# Független könyvvizsgálói jelentés a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. tulajdonosainak

Elvégeztük a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. 2014. évi éves beszámolójának a könyvvizsgálatát, amely éves beszámoló a 2014. december 31-i fordulónapra elkészített mérlegből - melyben az eszközök és források egyező végösszege 4.735.486 e Ft a mérleg szerinti eredmény -96.282 e Ft veszteség - az ezen időpontra végződő évre vonatkozó eredmény-kimutatásból és a számviteli politika meghatározó elemeit és az egyéb magyarázó megjegyzéseket tartalmazó kiegészítő mellékletből és üzleti jelentésből áll.

## *A vezetés felelőssége az éves beszámolóért*

A vezetés felelős az éves beszámolóban a számviteli törvényben foglaltakkal összhangban történő elkészítéséért és valós bemutatásáért, valamint az olyan belső kontrollokért, amelyeket a vezetés szükségesnek tart ahhoz, hogy lehetővé váljon az akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állításoktól mentes éves beszámoló elkészítése.

## *A könyvvizsgáló felelőssége*

A könyvvizsgáló felelőssége az éves beszámoló véleményezése az elvégzett könyvvizsgálat alapján.

A könyvvizsgálatot a magyar Nemzeti Könyvvizsgálói Standardokkal összhangban hajtottuk végre.

Ezek a standardok megkövetelik, hogy megfeleljünk az etikai követelményeknek, valamint hogy a könyvvizsgálatot úgy tervezzük meg és hajtsuk végre, hogy kellő bizonyosságot szerezzünk arról, hogy az éves beszámoló mentes a lényeges hibás állításoktól.

A könyvvizsgálat magában foglalja olyan eljárások végrehajtását, amelyek célja könyvvizsgálói bizonyítékot szerezni az éves beszámolóban szereplő összegekről és közzétételekről. A kiválasztott eljárások, beleértve az éves beszámoló akár csalásból, akár hibából eredő, lényeges hibás állításai kockázatainak felmérését is, a könyvvizsgáló megítélésétől függenek. A kockázatok ilyen felmérésekor a könyvvizsgáló az éves beszámoló gazdálkodó egység általi elkészítése és valós bemutatása szempontjából releváns belső kontrollt azért mérlegeli, hogy olyan könyvvizsgálói eljárásokat tervezzen meg, amelyek az adott körülmények között megfelelőek, de nem azért, hogy a gazdálkodó egység belső kontrolljának hatékonyságára vonatkozóan véleményt mondjon. A könyvvizsgálat magában foglalja továbbá az alkalmazott számviteli politikák megfelelőségének és a vezetés által készített számviteli becslések ésszerűségének, valamint az éves beszámoló átfogó prezentálásának értékelését is.

Meggyőződésünk, hogy a megszerzett könyvvizsgálói bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt könyvvizsgálói véleményünk megadásához.

## *Egyéb jelentéstételi kötelezettség*

### *Az üzleti jelentésről készült jelentés*

Elvégeztük a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. mellékelt 2014. évi éves beszámolójához kapcsolódó, 2014. december 31-i fordulónapra vonatkozó évi üzleti jelentésének a vizsgálatát.

A vezetés felelős az üzleti jelentésnek a számviteli törvényben foglaltakkal összhangban történő elkészítéséért. A mi felelőségünk az üzleti jelentés és az ugyanazon üzleti évre vonatkozó éves beszámoló összhangjának megítélése. Az üzleti jelentéssel kapcsolatos munkánk az üzleti jelentés és az éves beszámoló összhangjának megítélésére korlátozódott és nem tartalmazta egyéb, a gazdálkodó nem auditált számviteli nyilvántartásaiból levezetett információk áttekintését.

Véleményünk szerint a 2014. évi üzleti jelentés a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. 2014. évi éves beszámolójának adataival összhangban van.

### *Jelentés a tevékenységek jogszabály által előírt szétválasztási kötelezettségének teljesítéséről és a keresztfinszírozási mentességről*

Könyvvizsgálói véleményünk szerint a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. a 2014. évi éves beszámolójának részeként olyan számviteli szétválasztási szabályokat dolgozott ki illetve elkülönült nyilvántartást vezet, amely biztosítja az egyes tevékenységek átláthatóságát, a diszkrimináció mentességet továbbá kizárja a keresztfinszírozást és a versenytorzítást.

Az egyes tevékenységek közötti tranzakciók árazása is biztosítja a vállalkozás tevékenységei közötti keresztfinszírozási mentességet.

### *Vélemény:*

A könyvvizsgálat során a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. éves beszámolóját, annak részeit és tételeit, azok könyvelési és bizonylati alátámasztását az érvényes nemzeti könyvvizsgálati standardokban foglaltak szerint felülvizsgáltuk, és ennek alapján elegendő és megfelelő bizonyosságot szereztünk arról, hogy az éves beszámolót a számviteli törvényben foglaltak és az általános számviteli elvek szerint készítették el.

Véleményünk szerint az éves beszámoló

- melyben az eszközök és források egyező végösszege 4.735.486 e Ft

- a mérleg szerinti eredmény -96.282 e Ft veszteség

megbízható és valós képet ad a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. 2014. december 31-én fennálló vagyoni és pénzügyi helyzetéről, valamint az ezen időponttal végződő évre vonatkozó jövedelmi helyzetéről a számviteli törvényben foglaltakkal összhangban.

Pécs, 2015. március 20.

Könyvvizsgáló cég képviselőjének aláírása

Gyurka László  
Continental Danubia Kft.  
7624 Pécs, Alkotmány u. 42.  
001262

Kamarai tag könyvvizsgáló aláírása

Gyurka László  
7635 Pécs, Csoronika dűlő 16.  
001569

