

## **BESZÁMOLÓ**

### ***a „VKSZ” Zrt. Hőszolgáltatási Igazgatóság távhőszolgáltatás közszolgáltatási feladatainak 2023. évi ellátásáról***

Hőszolgáltatási Igazgatóság a távhőellátás közszolgáltatási feladatait 2023. évben is a vonatkozó jogszabályok, engedélyek, önkormányzati rendeletek, a tulajdonossal és a felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződések, üzletszabályzat és az egyéb szabályozások alapján végezte.

Az Igazgatóság távhőellátás szakági feladatai változatlanok maradtak, a Hőtermelés és Szolgáltatás vonatkozásában sem az energiaválság, sem a munkaerőváltás nem okozott fennakadást.

Az energiaválság a 2023-as év tekintetében is még - hatásaival és következményeivel - a megszokottól jelentősen eltérő helyzetet teremtett a távhőszolgáltatás területén. A felmerült nehézségek ellenére, a hőtermelés, a hőszolgáltatás és az ügyfélszolgálat tekintetében egyaránt - az egész év során - biztosított volt. A távhővel ellátott ingatlanok száma - néhány közület esetében megállapodás született a szolgáltatás átmeneti szüneteltetéséről - változatlan maradt. Az év 1-9 hónapjában még 25.548 Ft/GJ, a negyedik negyedévre már kedvezőbb 12.906 Ft/GJ árral alakult az önköltségi hőár.

A 2022. év negyedik negyedévére kialakult hatósági 52.259 Ft/GJ ár nehéz helyzetbe hozta mind a szolgáltatót, mind a felhasználókat egyaránt. Több sürgős intézkedésen túl a helyi rendelet módosítása biztosította a stabil távhőszolgáltatást. A 332 db egyéni-, és kisvállalkozás, illetve néhány intézmény kedvezőbb lakossági árba (2.552 Ft/GJ) történő átsorolása jelentette azok fennmaradását, mind felhasználói, mind szolgáltatói oldalon a likviditási problémák elkerülését. A hatósági ár időközbeni mérséklődései ellenére további jelentős költséget sikerült a nem lakossági felhasználói körtől mentesíteni, több mint 500 Millió Ft nagyságrendben. Ezek a döntések nagymértékben hozzájárultak a „VKSZ” Zrt likviditási helyzetének biztosításához.

A folyamatos és biztonságos üzemvitelt fenntartó felújítások és karbantartások mellett ismételten hangsúlyos szerepet kaptak a fejlesztési célú beruházások.

A „VKSZ” Zrt. 2023. évi elfogadott üzleti tervét a Hőszolgáltatási Igazgatóság üzemi eredményét tekintve 362.300 eFt-al tervezetten és 117.593 eFt tényértékű teljesítéssel zárta.

Üzemi eredményünk a tervezett szint alatt alakult. Az eltérés oka a finanszírozási rendszer működéséből (utólagos) és az üzemvitel változásából származik. A Haszkovó utcai Fűtőmű területén üzemelő gázmotorok, részben a külső piaci körülmények, részben a motorok teljes körű felújításai miatt jelentős állásidővel üzemeltek, emiatt visszaesett a hővásárlás. A hőtermelés biztosításához megnövekedett kazánüzem volt szükséges, emiatt szinte megduplázódott a CO<sub>2</sub> kibocsátásunk, illetve ennek költsége. A jelentősen megnövekedett CO<sub>2</sub> költséget a támogatás utólagos elszámolása kompenzálja, azaz a 2023. év CO<sub>2</sub> költségét 2024. októberétől biztosítja a MAVIR Zrt. A változó energiaköltségek közül is van, amelyik utófinanszírozású és szintén megemelkedett 2023-ban. Kompenzációjuk szintén 2024. októberétől várható. Ezzel párhuzamosan a korábbi, gázmotor-kazánházi üzemvitel 2024-ben már ismételten a normális kiegyensúlyozott üzemvitelben működik. Üzleti eredményt tekintve 17.900 eFt-al tervezetten, s végül -200.868 eFt értékű teljesítéssel zárva alakult a 2023. év.

A 2023. évi hőértékesítésünk 232.126 GJ lett, melyből a lakosság részére értékesített hőmennyiség 217.264 GJ volt. A távhőszolgáltatás egészét tekintve, több mint 6,5 millió nm<sup>3</sup> gáz felhasználása történt 2023-ban. A legnagyobb hőkörzetben a Haszkovó utcai fűtőműben az igényelt hőszükséglet biztosítása érdekében, több mint 5,381 Millió nm<sup>3</sup> földgázt használtunk fel, a gázmotoroktól vásárolt 36.450 GJ hőátvétel mellett. A gázmotoroktól vásárolt hő hatósági ára Q1-Q3 időszakban 22.968 Ft/GJ, míg Q4-ben már csak 11.453 Ft/GJ volt. A fűtőműnél üzembe helyezett SNG (propán) rendszerben közel 14.598 kg/év propángáz felhasználás történt, a napon belül keletkező órás hőfelhasználási csúcsigények kielégítése érdekében, valamint, hogy a gázkapacitási határérték túllépést elkerüljünk. A rendszer optimális és hatékony működése érdekében speciális felügyeleti rendszert fejlesztettünk ki és állítottunk üzembe.

A tárgyévi szén-dioxid bejelentésköteles mennyiségünk 10.658 tonnát tett ki. (2022-ben 6.368 tonna volt) A megnövekedett CO<sub>2</sub> egységár jelentős, nagyságrendileg 270 MFt-os költséget generált az év folyamán.

Beruházási-felújítási munkák szükséges mértékét az év elején mintegy 147 millió Ft-ban határoztuk meg. A 2023. évi tervezett beruházások közül a legfontosabbak megvalósultak.

A szokásos éves tevékenységek - a hőmennyiségmérő hitelesítések elvégzése, szerelvénycserék, hőközpont karbantartások, a meghibásodott régi szivattyúk helyett korszerű, energiatakarékos kivitelűek beépítése - az év folyamán folyamatosak voltak. A hőtermelői oldalon a távvezetéki szivattyúk energiahatékonysági felújítása, cseréje is elkezdődött, melynek hatása a villamos energiafelhasználás területén már jelentkezett. Hangsúlyosak maradtak az automatizálással kapcsolatos feladatok, a villamos és

irányítástechnikai rendszerek fejlesztései, a korábban elkezdett kazánházi, hőközponti távfelügyeleti rendszerünk teljessé tétele, a rendszer elektronikai (hardveres) fejlesztése, a telemechanikai felügyeleti szoftver adatbehozatali és szabályozási „sávszélességének” növelése, informatikai fejlesztések (energetikai adatfeldolgozó, hibafellevő-, munkalap nyilvántartó és ügyfélszolgálati szoftver). Folytattuk a korábban rendszerbe állított Műszaki Információs Rendszerünk fejlesztését és adatfeltöltését is.

Az előző évekhez hasonlóan tovább folytattuk a régi, öreg használati melegvíz tárolók cseréjét, egyben méretének optimalizálását is. Ezzel, részben a beruházások költségét csökkentettük, részben a későbbi energiafelhasználás csökkenését értük el.

Vállalkozási tevékenységeink keretében elláttuk a gázmotorok üzemfelügyeletét, valamint az üzemeltetési szerződéseink (évről évre növekvő darabszámú, jelenleg 47 társasház) keretében ellátott lakóépületek belső fűtési rendszerének üzemeltetését. Jelentős növekedést értünk el a jellemzően lakossági kört érintő vállalkozási tevékenységeink bevétele tekintetében, melynek alakulás az elmúlt években az alábbiak szerint alakult:

2019	2020	2021	2022	2023
5.406.972 Ft	5.106.973 Ft	7.353.765 Ft	9.930.532 Ft	23.132.740 Ft

Jelentősebb hiányzó létszámunk nincs, a nyugdíjas kort elért munkatársak pótlása folyamatos, a körülmények ellenére zavartalan.

Sikerrel indítottuk el utánpótlás nevelő duális képzőhely projektünk, mely során szakközépiskolai tanulók szakmai képzésében veszünk részt épületgépész technikus, központi fűtés és gázhálózat rendszer szerelő, villanszerelő, elektronikai műszerész, elektronikai technikus és víz és csatornarendszer szerelő területeken. A jelentős érdeklődés mellett már 12 fő tanulóval kötöttünk szakképzési munkaszerződést.

A MAVIR Zrt. által folyósított távhő ártámogatás mértéke - az előző évhez hasonlóan - közel 5 Mrd. Ft-ra emelkedett 4,784 Mrd. Ft volt, melyből kisebb rész 736 millió Ft fix, míg a fennmaradó nagyobb rész 4,048 Mrd Ft GJ alapú támogatás volt.

Az egyoldalú (gáz) energiafüggőségünk részleges kompenzálása érdekében ismételten aktualizáltuk a biomassza fűtőművel kapcsolatos műszaki és gazdasági tanulmányunk egy lehetséges pályázaton történő indulás érdekében. A primerenergia diverzifikálásra időközben egy másik, ipari hőszivattyús technológiára is elkészítettünk egy előtanulmányt, mely szintén egy lehetséges pályázati részvételre biztosítana lehetőséget.

Mindezek figyelembevételével a szakterület 2023. évi tevékenységéről az alábbi részletes tájékoztatást adom.

### ***Feladatok, működés, gazdálkodás***

Alapfeladatunk a távhőtermelés és távhőszolgáltatás közszolgáltatási feladatainak ellátása Veszprém város területén. A távhőszolgáltatásnak a felhasználói közösségekkel kötött közüzemi szerződések alapján eleget tettünk, a - változatlan számú - 125 épület távhő, illetve fűtési és vízfelmelegítési szolgáltatás folyamatos teljesítésével.

A szolgáltatás, három távfelügyelt kazánházzal (hőközzettel) és a Haszkovó utcai Fűtőművel biztosított. A Fűtőműben nagy teljesítményű részben füstgáz hőhasznosítóval ellátott gázkazánokkal és a Fűtőmű területén elhelyezett Greenergy-Power Kft. tulajdonú MAVIR rendszerben áramtermelésre üzemeltetett gázmotor egység által melléktermékként keletkező hővel biztosítjuk a hőszolgáltatást. A rendszer kiegészül, egy rövid idejű csúcshőigény „letörésére” kialakított SNG (propán-levegő keverékkel működő) egységgel.

A napi üzemeltetési, karbantartási, operatív feladatok ellátását a hőtermelésben a műszakvezető gépészek, fűtők, elektrikusok és a laboráns munkatársak végzik. Feladataik a távhőtermelés folyamatos fenntartása, a Fűtőmű és a távvezérelt kazánházak felügyelete, az SNG rendszer biztonságos és gazdaságos üzeme, valamint a gázmotoros kiserőmű üzemfelügyelete.

A műszaki csoport feladata a szolgáltatási terület biztosítása, azaz a csoport alá integrálódott és a hőszolgáltatás részét képező fenntartási egység munkatársai, fűtésszerelő, lakatos beosztású dolgozók végzik a szakképzettségüknek megfelelő karbantartási, felújítási munkákat és részt vesznek a távhőszolgáltatás üzemviteli feladatainak ellátásában is. Feladatuk a hőtávvezetékek, szerelvények, műtárgyak felülvizsgálatai, javításai a hőközponti berendezések és szerelvények gépészeti karbantartásai. Az egység dolgozói végzik az ellátott épületek képviselőinek megrendelésére a belső fűtési és használati melegvíz rendszerek ürítését, töltését a felhasználói berendezéseken végzett munkákhoz kapcsolódóan.

A műszerész-diszpécser és diszpécser beosztású kollégák külön egységben, de szintén a műszaki csoport hatáskörébe integráltan végzik feladataik. A csoport feladata, hogy a tervezett telemechanikai, világítási, érintésvédelmi, szabványossági, javítási feladatok az egyéb feladatokkal összhangban elvégzésre kerüljenek. Nagy szerepe van a diszpécser szolgálatnak, ahol a hőközpont-felügyeleti rendszer segítségével a hőszolgáltatási terület folyamatos kontrolja történik. A szolgálat hatáskörébe tartozik a rendszer által jelzett, valamint a beérkező lakossági hibajelzések alapján történő hibaelhárítás koordinálása. A műszaki csoport a tervezett beruházási, felújítási, energetikai feladatokon kívül szakmai segítséget is nyújt az alapfeladatok ellátásához. Az ügyfelek - lakosság és közös képviselők

- műszaki problémáinak, kéréseinek megválaszolásában, azok megoldásában is nagy szerepet vállal.

A csoport folyamatosan figyelemmel kíséri a műszaki fejlesztési lehetőségeket, korszerű technológiák bevezetésének, illetve pályázatokban történő részvételének lehetőségét. A csoport jelentős szerepet vállalt a beruházási, felújítási, karbantartási, megrendeléses munkákkal kapcsolatos műszaki előkészítésekben, ajánlatkérésekben, szerződéskötésekben, a kivitelezések lebonyolításában, műszaki ellenőrzésben, elszámolásban.

Nyilvántartásokat vezet, közműegyeztetéseket végez, ellátja az e-közművel kapcsolatos feladatainkat. Előírt rendszerességgel végezzük adatszolgáltatási kötelezettségeinket a MEKH (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal), az Energiaügyi Minisztérium, valamint a szén-dioxid kibocsátáshoz kapcsolódó hazai és nemzetközi szervezetek felé.

Az üzletág átlagos statisztikai létszáma 46 fő volt, a folyamatosan fellépő létszámhiány (nyugdíjazás, kisebb részben munkaerő elvándorlás) kiküszöbölése érdekében, a munkaerő pótlás folyamatos volt. A fizikai állományt tekintve elsősorban a műszerész munkakörben mutatkozik hiány, melyet átmenetileg feladat átszervezéssel oldunk meg. Minden területen kiemelt fontosságú a munkatársak képzése, ennek érdekében hosszabb-rövidebb oktatásokra, tanfolyamokra, beiskolázásokra nagy figyelmet fordítunk.

Az egy éve elindított duális képzőhely projektünk - mely során szakközépiskolai tanulók szakmai képzésében veszünk részt épületgépész technikus, központi fűtés és gázhálózat rendszer szerelő, villanyszerelő, elektronikai műszerész, elektronikai technikus és víz és csatornarendszer szerelő területeken - sikerességét jelzi, hogy jelentős érdeklődés és túljelentkezés mellett már 12 fő tanulóval kötöttünk szakképzési munkaszerződést. Korlátot saját kapacitásaink jelentik.

A korábbi évekhez képest 2023-ban a távhővel ellátott ingatlanok száma szinte nem változott. Néhány közület esetében megállapodás született a szolgáltatás átmeneti szüneteltetéséről.

A hővásárlás és értékesítés alakulása az elmúlt években.

		2019	2020	2021	2022	2023
hőértékesítés összesen	GJ	272 034	271 490	286 093	258 468	232 126
lakossági hőértékesítés	GJ	225 326	227 696	238 811	225 845	217 264
vásárolt hő	GJ	146 027	140 442	148 557	133 938	36 450

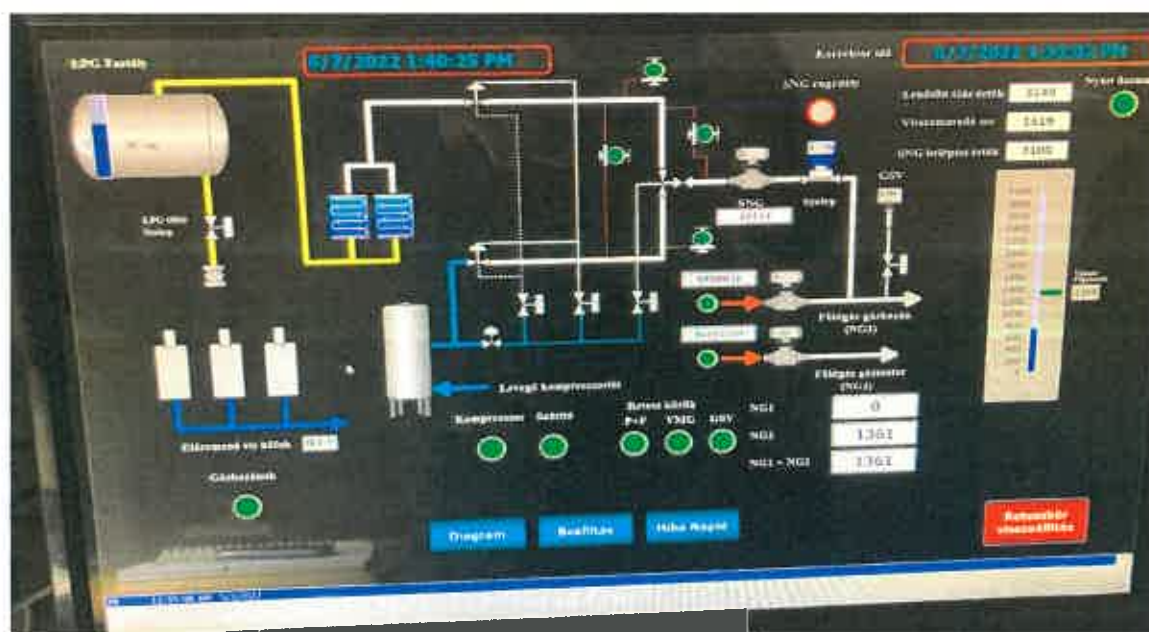
A gázmotoroktól átvett hőmennyiség a korábbi évek átlagához viszonyítva jelentősen visszaesett. Ennek oka elsődlegesen a gázmotorok karbantartása (teljes felújítása) és piaci okból történő jelentős állásideje.



A villamosenergia felhasználásunk 1.082.029 kWh lett, mely kevesebb mint az előző évek átlag fogyasztása. Ennek mértéke több tényező függvénye, de részben a fűtött napok számával és hőmérsékletével arányos, vagy részben a folyamatos energia optimalizálási (szivattyú csere) tevékenységünknek köszönhető.

SNG rendszer, az egy napon belül jelentkező, rövid idejű, óras csúcsigények „letörésére” alkalmazott propán-levegő keverék előállítására szolgáló rendszer, jellemzően a fűtési hidegebb időszakban, azaz napon belül dinamikusan változó hőigény kiegyenlítését biztosítja. Használatával pl. kisebb kapacitás-lekötési igény szükséges.

Az SNG rendszer az elmúlt években teljes körű felújításon esett át. A vezérlő egység modern PLC rendszerűre lett kicserélve (gyorsabb, pontosabb, kezelhetőbb), valamint új megjelenítő szoftveres felületet is kapott a rendszer. Ennek segítségével már nem csak adatok kinyerésére van lehetőség, hanem a rendszer visszaszabályozása is lehetséges. Az új kapacitás figyelő, szabályozó rendszer segítségével moderálhatóvá váltak a napon belüli kapacitás csúcsok, továbbá a rendszer megakadályozza a vételezési pontokon történő gázkapacitás túllépését is. Ebben az évben a gázmotorüzem változása miatt kisebb átprogramozása vált szükségessé. Tárgyévben 14,6 tonna propán felhasználás történt.



### SNG rendszer felügyeleti szoftvere

## Üzemeltetés-karbantartás

A 4 db távhőtermelő, 115 db hőközpont, 29,75 km hőtávvezeték üzemeltetésével a szolgáltatás folyamatos volt, jelentős hiba nem fordult elő. A tervezett karbantartások és kisebb szolgáltatási (jellemzően társszolgáltatói) korlátozások miatt elmaradt hőtermelés 10 GJ/év (3 db esemény), elmaradt hőszolgáltatás 29 GJ/év (7 db esemény) volt.

Az alacsony mértékű szolgáltatás kiesés 99,98%-os rendelkezésre állást eredményezett, mely az előző évhez, évekhez hasonlóan kiemelkedő.

Elvégeztük a karbantartási terv szerint meghatározott munkákat, a lemezes hőcserélők felújítását új csatlakozó idomok és tömítések beszerelésével, a szivattyúk energiatakarékos kivitelűre cseréjét, hőmennyiségmérők hitelesítését, a meghibásodott szerelvények cseréjét, az integrált adatbehozatalhoz kapcsolódó adatkapcsolati bővítéseket. A hőközponti mérőműszerek adatbehozatalát bővítettük, folyamatosan cseréltük a végponti ipari számítógépes egységek cseréjét. Kiemelt figyelmet fordítunk a jövőben is - így már 2023-ben is - az adatintegráláshoz kapcsolódó hardver és szoftver elemek fejlesztésére, adatbehozatalok bővítésére, az energetikai adatok strukturáltabb feldolgozására, távvezérlési megoldások kiterjesztésére, automatizmus növelésére.

Szerződéses partnereink is elvégezték a gépeken, berendezéseken tervezett karbantartásokat. Bizományosi készletből történő felhasználással biztosítottuk a meghibásodott a hőközponti fűtési és a HMV szivattyúk azonnali, szükség szerinti cseréjét.

A lakossági műszaki hibabejelentések döntő hányada még mindig a felhasználói tulajdonban lévő fűtési rendszereken tapasztalt légtelenítési és tömörségi problémák miatt adódtak. Egyre nagyobb gondot jelentenek az épületek beszabályozási problémái (társasházi saját tulajdonú fűtési rendszer)...A beszabályozással a fűtési rendszer optimalizálása lehetséges, mely a szolgáltatás magasabb minőségén túl, jelentős energiamegtakarítás is elérhető lenne adott épület vonatkozásában. Törekedtünk arra, hogy a fűtési időszak előtt a társasházak, szövetkezetek a belső fűtési rendszereik légtelenítését elvégezzék, vagy társaságunkkal elvégeztessék. Több esetben javaslatot tettünk a társasházak saját fűtési rendszerük átalakítása - fejlesztés, optimalizálás, de elsősorban üzembiztonság növelése - érdekében. Az átalakított rendszerek ez idáig pozitív visszajelzésűek. A megkeresések folyamatosak, a szolgáltatás és a jó kapcsolat továbbvitele, fejlesztése stratégiai fontosságú.

### ***Beruházás-felújítás***

Az energetikai adatok teljeskörű kinyerése érdekében folytattuk a korábban megkezdett energetikai adatokat feldolgozó és döntéstámogató szoftverünk fejlesztését, továbbá folytattuk a hibafellevő, munkalap nyilvántartó és ügyfélszolgálati modullal kiegészített programunk fejlesztését. A hibajegyek és a hozzá tartozó munkalapok online rögzítése által könnyebben nyomon követhetővé válik egy-egy hibabejelentés, illetve könnyebb és részletesebb nyilvántartás valósul meg. Az ügyfélszolgálati modul segítségével a partnerek részére nyújtunk számlainformációs, számlabefizetési lehetőséget, továbbá egyéb információkat.

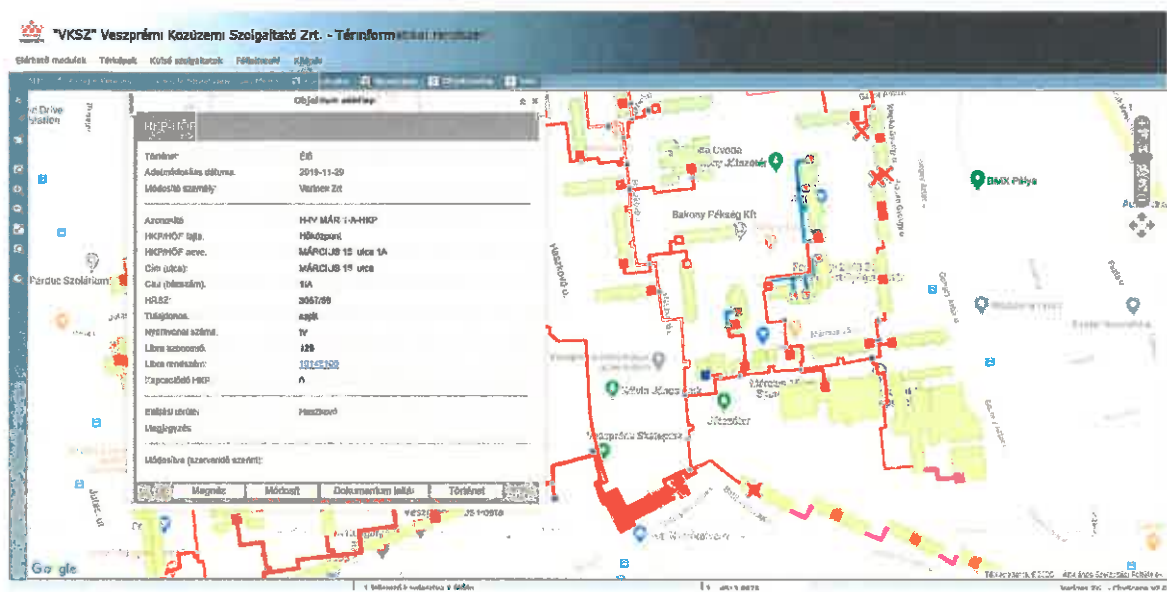
Az elkövetkező időszak egyik legfontosabb célkitűzése a régi hagyományos távvezetékek ütemezett cseréje. Ennek az üzembiztonság megtartása (növelése) és az energiavesztés csökkentése miatt van nagy jelentősége. A Haszkovó hőkörzet IV-es távvezetéki szakaszának közel 2000 m hosszúságú vezetékének tervezése már megtörtént.

Továbbra is kiemelt figyelmet fordítunk az üzemeltetési és karbantartási munkák szakszerű elvégzését segítő eszközök és szerszámok beszerzésére. Az elmúlt évben is ütemezetten folytatódtak a HMV tartálycserék, mellyel a hagyományos régi (40-50 éves), folyamatosan lyukadó és problémás melegvíztároló tartályokat váltjuk le, az üzembiztonságot növelve, az energia veszteséget csökkentve. A beépítések során a tartályméret optimalizálást is elvégezzük.

Korábban bevezetésre került térinformatikai - térkép alapú műszaki információs – rendszer, mely a távhőellátási eszközök műszaki nyilvántartásához, dokumentumok kezeléséhez, adatszolgáltatások teljesítéséhez nyújt segítséget. Ez a rendszer a hőtávvezetékek esetében az e-közmű rendszeréhez kapcsolódóan működik. Az információs rendszer fejlesztése, és adatfeltöltése 2023-ban is folytatódott, de kiemelt szerepe továbbra is jelentős.







**Térinformatikai rendszer**  
(Haszkovó u. Fűtőmű hőközvet részlet)

### ***Vállalkozási tevékenységek***

Több társasház, illetve lakásszövetkezet belső fűtési rendszerének átalánydíjas karbantartását végezzük. Ezek száma évről évre növekszik. Átalánydíjas szerződéseink száma az elmúlt évben már 47 db-ra emelkedett. Szerződéssel nem rendelkező épületek esetében egyedi megrendelések alapján végeztünk munkákat. A lakossági, intézményi, illetve közületi megkeresésekből is egyre több bevétel képződik. Elláttuk a gázmotorok üzemfelügyeletét, részt vettünk az önkormányzati intézmények fűtési rendszereinek javításában.

Saját telephelyeink fűtés rendszerének üzemeltetésében (Házgyári út 1., Kistó u. 8., Piac) továbbra is közreműködünk.

Egyik célunk az üzemeltetési feladataink figyelembevételével, hogy a lehetőségekhez képest növeljük az átalánydíjas szerződött épületeink számát, valamint növeljük a külsős, vállalkozási tevékenységekből származó bevételeket.

### ***Energiagazdálkodás, környezetvédelem***

A saját hőenergia termeléshez szükséges földgáz beszerzésében közreműködünk. A korábbi évhez hasonlóan a rendeleti szabályozás, illetve ármeghatározás miatt szűkös volt a szolgáltató mozgási lehetősége. Szerencsére az energiárak alakulása kedvezőbben alakult, mint korábban, de még így is egyes piaci szereplőknek nehéz körülményeket teremtett.

A korábbi évektől eltérően a gázmotorok energiabeszerzését már nem a „VKSZ” Zrt. bonyolítja. Mind forrás, mind elszámolás tekintetében különvált a gázmotoros egység.

Minden fogyasztási hely esetében nyilvántartjuk az elfogyasztott energiamennyiségeket, igazoljuk a beérkező számlákat, vezetjük az energiaköltségeket (villany, víz, földgáz, hőenergia), fajlagos energiafelhasználási mutatókat számolunk. Elvégeztük a heti, havi és éves statisztikai adatszolgáltatásokat, távhő és energiamérleg jelentéseket.

Elláttuk az ÜHG kibocsátás jelentéssel, hitelesítéssel, kvótagazdálkodással kapcsolatos feladatokat, részt vettünk a légszennyezés éves bejelentési kötelezettségének teljesítésében.

Előkészítettük a távhő számlázását, elvégeztük a fűtési költségfelosztások ellenőrzését.

Havi rendszerességgel készítjük el a távhőártámozgatási igénybejelentést, melynek éves mértéke 2023-ban is közel 5 Mrd Ft volt (4,784 Mrd. Ft) A MAVIR Zrt. által folyósított távhő ártámozgatás, minden év október 1-től az aktuális rendeletnek megfelelően változik. Az energiaválság utóhatásai továbbra is jelentősek voltak a 2023. évben is. Ez legfőképp az árak tekintetében jelentek meg.

Az idei évben a gázmotorok működése részben azok jelentős karbantartása, részben minimális üzeme miatt a saját kazánüzemünk növekedése miatt fellépő CO<sub>2</sub> kibocsátás közel duplájára emelkedett, ami jelentős költségemelkedést eredményezett. A 2022. éves 6.368 tonna CO<sub>2</sub> üvegházhatású gázkibocsátásunk 2023-ban 10.658 tonnára emelkedett, melynek költsége az éves üzemi eredményünket jelentősen rontotta. A támozgatási rendszer sajátossága, hogy ezt a költséget, más költségekkel egyetemben - a MAVIR utólagosan kompenzálja, 2024. októberétől folyósítja. Mindezekről függetlenül a magas tőzsdei árak ellenére jóval az Energiahivatal által meghatározott referencia ár alatt sikerült beszereznünk a kibocsátásunk CO<sub>2</sub> fedezetét.

A kritériumrendszer műszaki szempontú mutatószámai közül a fűtésre és vízfelmelegítésre jutó fajlagos hőfelhasználás épületenkénti bontását az 1/a. sz. melléklet tartalmazza.

A hőtermelő központok gázfelhasználásai és a hővásárlás nagysága az 1/b,c sz. mellékletben található. A gázmotoroktól vásárolt és a saját termelésből származó hő nagyságrendileg 50-50% körül alakult korábban. Az idei, részben gázmotor mentes év viszonylatában a vásárolt hőmennyiség 16% körül alakult.

Összességében megállapítható, hogy városi szinten a hőtermelés és hőszállítás teljes súlyozott hatásfoka 86,24 %-os, mely, országos szinten is, igen jónak mondható. Ez a kiemelkedően jó hatásfok több tényező függvénye, köszönhetően például a korábbi években elvégzett beruházási-, felújítási munkák eredményének, vagy a füstgáz hőhasznosító berendezéseknek.

A Haszkovó utcai fűtőmű hőközzettel 2022-ben ismételten részt vettünk és 3 évre megújítottuk a MaTáSzSz által létrehozott Távhő Ökocímke pályázatán a távhő rendszerek önkéntes környezeti teljesítmény tanúsítását.



Ismételten csatlakoztunk a MEKH által meghirdetett Erőművek Éjszakája programhoz, melynek keretében 2023-ban is - töretlen érdeklődés mellett - közel 100 fő érdeklődőnek tudtuk a Haszkovó utcai fűtőművet és a gázmotoros kiserőművet bemutatni.

#### ***Központi ügyfélszolgálathoz kapcsolódó feladatok***

A központi ügyfélszolgálat alapvetően a hőszolgáltatás, hulladékszállítás tekintetében látja el feladatait.

Az ügyfelek pontos, gyors, határidőben történő kiszolgálása érdekében - telefonon, elektronikusan, személyesen, levélben - a rendelkezésre álló erőforrásokat hatékonyan használtuk fel. Az időpontfoglalás jól működött, de sokan jöttek bejelentkezés nélkül is. Az időponttal nem rendelkezőket is kiszolgáltuk, mindenki kapott az ügyének intézésével segítséget, támogatást.

Ügyfélszolgálat			
Nyitva tartás		Pénztári órák	
Hétfő:	08:00 - 14:00	Hétfő:	08:00 - 14:00
Kedd:	07:00 - 19:00	Kedd:	07:00 - 18:30
Szerda:	SZÜNNAP	Szerda:	SZÜNNAP
Csütörtök:	08:00 - 14:00	Csütörtök:	08:00 - 14:00
Péntek:	08:00 - 12:00	Péntek:	08:00 - 12:00

2023. évben a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal ellenőrzést végzett a távhőszolgáltatással kapcsolatban. Egy alkalommal próbahívást kezdeményeztek az ügyfélszolgálatra, melyet minden tekintetben – tájékoztatás, elérhetőség, rögzítés, kapcsolási idő - rendben találtak. Az év során keletkezett bejelentéseket, panaszokat is vizsgálták, melyek rendezését elfogadták, hibát nem jeleztek.

A „VKSZ” Zrt.-nél szervezeti átalakulás történt, ennek kapcsán az ügyfélszolgálat hátralékkezelési csoportja kikerült az ügyfélszolgálati csoportból és a Gazdasági Igazgatósághoz lett csatolva 2022. októberében. Majd a Gazdasági Igazgatóság számlázási csoportjába lett integrálva 2023. szeptember 1-től. Természetesen működés tekintetében a hátralékkezelés folyamata változatlan maradt.

A hátralékkezelés folyamatában a határidőben nem fizető ügyfeleket először felszólítjuk a tartozás kiegyenlítésére, majd fizetési meghagyás és végrehajtás következik. Ezt érdemes elkerülni, mert itt már a tartozást jelentősen meghaladó költségei lesznek az ügyfélnek a hatósági eljárási díjak miatt. Minden hátralékos ügyfelünknek felajánljuk a részletfizetés lehetőségét, melynek feltétele, hogy a részletek mellett a havi számlát is fizetniük kell.

Sok ügyfél esetében javasoljuk számukra a hátralékuk részletekben történő törlesztését, melynek feltétele, hogy a részletekkel együtt az aktuális számlát is fizetni kell. Ezt sokan vették igénybe, mivel a részletek megállapításánál, a futamidők meghatározásánál figyelembe vettük a szociális körülményeket is.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Cím: 8200 Veszprém, Haszkovó u. 11/A. (ügyfelek díjmentes parkolása az udvarban biztosított)

Telefon: +36 88 949 849

E-mail: [ugyfelszolgalat@vkszrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@vkszrt.hu)

On-line időpontfoglalás: <https://www.vkszrt.hu/On-line-idopontfoglalas>

A távhő ügyfelek részéről 4507 db megkeresés történt az éven. A személyes, telefonos, pénztári bontásban szereplő kimutatás havi részletességgel az 1/d/1. sz. mellékletben található.

A műszaki hibafelvétel (diszpécser szolgálat) 0-24 óráig tartó folyamatos ügyelete alatt összesen 525 db bejelentés érkezett az év során a melléklet szerinti részletezéssel. (1/d/2. sz. melléklet)

### ***Fizetési hátralékos fogyasztók és kikapcsolások***

2023. december 31.-i állapot szerint a távhő határidőn túli követelés összesen: 71.747. eFt, ebből magánszemély 67.086. eFt, közület 4.661. eFt.



Az előző évhez képest (84.540. eFt) a kintlévőség megközelítőleg 14 %-kal csökkent, mely továbbra is jelentős eredményként értékelhető a folyamatosan magasán lévő infláció, valamint a termékek és szolgáltatások rendkívüli áremelkedéséhez viszonyítva is.

A követelések hatékonyabb behajtása érdekében 49 db részletfizetési megállapodást kötöttünk, melynek összege 101.748. eFt volt. 2023-ban és a korábban megkötött részletfizetéseknek köszönhetően megtérült 101.368. eFt.

2023. január – 2023. december közötti időszakban kiküldött fizetési felszólító levelek száma: 1.988 db levél volt (ebbe nem tartoznak bele a hátralék értesítő levelek, folyószámla egyeztetések), a fizetési felszólítás összege: 171.314. eFt, melyből megtérült 133.665. eFt.

Fizetési meghagyásokat 10.017. eFt értékben indítottunk összesen 71 db-ot, melyből 2.235 eFt folyt be. Végrehajtási eljárást 53 alkalommal indítottunk 7.640. eFt kintlévőség ügyértékben. A korábbi években indult végrehajtási eljárásokat is figyelembe véve 2023-ban, 3.213. eFt összegben térült. A fizetési meghagyások és a végrehajtások indításának száma is jelentősen csökkent az előző évekhez képest. Ezt a részletfizetési lehetőségek emelkedése és a problémákra való megoldások keresése eredményezi. Illetve a gyakrabban küldött fizetési felszólítások és a tartozó ügyfelek call-centeres telefonon keresztül történő folyamatos megkeresése, fizetésre történő felhívása is segítette.

#### ***Összefoglalva a távhőszolgáltatási közszolgáltatás 2023. évi teljesítését,***

A közölt adatok alapján, az energiaválság okozta nehézségek ellenére, folyamatosan törekedtünk a közszolgáltatás még magasabb szintű ellátására, az ellátás biztonság növelésére, az energiahatékonyság érdekében megkezdett beruházások folytatására, az energiafelhasználások pontosabb értékeléséhez szükséges mérőberendezések, rendszerek korszerűsítésére. Eredményeket értünk el az év során bevezetett műszaki és gazdasági intézkedésekkel, illetve a kintlévőségek csökkentésében, annak ellenére, hogy üzemi eredményünk a tervezett szint alatt alakult. Az eltérés oka a finanszírozási rendszer működéséből (utólagos) és az üzemvitel változásából származik. A gázmotorok, részben a külső piaci körülmények (energiaválság), részben felújításaik miatt sokkal kevesebbet üzemeltek. A hőtermelés biztosításához megnövekedett kazánüzem volt szükséges, emiatt duplázódott a CO2 kibocsátás. A jelentőse megnövekedett költséget a CO2 támogatása utólagos elszámolása kompenzálja, így a 2023-as fogyasztás költségét 2024. októberétől biztosítja a MAVIR Zrt. A változó energiaköltségek közül is van, amelyik utófinanszírozású és az előbb említett okok miatt jelentősen megemelkedett 2023-ban. Kompenzációja szintén 2024. októberétől várható.


Folytattuk az új használati melegvíztárolók cseréjét 2024-re áthúzódóan, a korábbi években megkezdett fejlesztések folytatásaként, melyet 12 hőközpontban, 19 db saválló acél tartály

beépítésével teljesítünk. A használati melegvíz tároló cseréket 2024-ban is folytatjuk, további 12 hőközpontban. Ebben az évben a folyamatos és biztonságos üzemvitelt fenntartó felújítások mellett folytatjuk a fejlesztési és beruházási feladataink, gazdaságossági és költséghatékonysági mutatók maximális figyelembevételével, éves szinten mintegy 213 MFt értékben. Kiemelt figyelmet fordítunk a hőközponti, fűtőművi mérőeszköz adataink behozatalára, feldolgozására. Folytatjuk a műszaki információs rendszer fejlesztését és adatfeltöltését, az energetikai adataink feldolgozását biztosító szoftver, a hibafellevő és munkalapnyilvántartó, valamint ügyfélszolgálati rendszerünk beüzemelését, a felügyeleti rendszerünk fejlesztését, valamint az aktuálisan szükségessé váló távvezetési fejlesztéseket is. Továbbra is támogatjuk a társasházi fűtési rendszer átalakításait, javításait, kiemelt figyelmet fordítunk a hőközponti fejlesztésekre is, úgymint hőcserélő cserék és javítások, szivattyúcserék és optimális szivattyú üzem, elektronikai fejlesztések és adatbehozatal szélesítése, HMV tartály cserék és méret optimalizálásuk. Folytatjuk az előző évben megkezdett (megtervezett) fűtőműi vízelőkészítő és ellenőrző rendszerünk kiépítését, automatizálását. A jóváhagyott karbantartási terv végrehajtásával készülünk a következő fűtési időszak ellátására. A követelések behajtásával kapcsolatos hatékonyságunkat továbbra is fenn kívánjuk tartani.

*Mellékletek:* 1/a. sz. melléklet: A fűtésre és vízfelmelegítésre jutó fajlagos hőfelhasználás  
1/b, c. sz. melléklet: A távhőtermelők gázfelhasználása, hővásárlás, rendszerhatásfokok  
1/d/1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálati megkeresések  
1/d/2. sz. melléklet: Hibabejelentések száma, korlátozást okozó események  
2. sz. melléklet: Gazdasági szempontú mutatószámok

Veszprém, 2024. április 30.

**„VKSZ”**  
Veszprémi Közütemi Szolgáltató Zrt.  
1201 Veszprém, Házgyári út 1. Pf. 1155  
\* 1/19

  
**Czékmany Péter**  
Hőszolgáltatási Igazgató