

BESZÁMOLÓ

a „VKSZ” Zrt. Hőszolgáltatási Igazgatóság táv hőszolgáltatás közszolgáltatási feladatainak 2024. évi ellátásáról

Hőszolgáltatási Igazgatóság a távhőellátás közszolgáltatási feladatait 2024. évben is a vonatkozó jogszabályok, engedélyek, önkormányzati rendelet, 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, hatásaival és következményeivel még 2024. évben is a megszokottól eltérő helyzetet teremtett a távhőszolgáltatás területén. A felmerült nehézségek ellenére, a hőtermelés, a hőszolgáltatás és az ügyfélkiszolgálás tekintetében egyaránt - az egész év során - biztosított volt. A folyamatosan csökkenő, de még mindig magas hőárak ellenére a távhővel ellátott ingatlanok száma szinte változatlan maradt. Néhány közület esetében megállapodás született a szolgáltatás átmeneti szüneteltetéséről. Egy ingatlan távhőszolgáltatásról történő leválása van folyamatban. Az év 1-9 hónapjában még 12.906 Ft/GJ, a negyedik negyedévre már kedvezőbb 8.768 Ft/GJ árral alakult az önköltségi hőár.

A folyamatos és biztonságos üzemvitelt fenntartó felújítások és karbantartások mellett ebben az évben is hangsúlyos szerepet kaptak a fejlesztési célú beruházások.

A „VKSZ” Zrt. 2024. évi elfogadott üzleti tervét a Hőszolgáltatási Igazgatóság üzemi eredményét tekintve 542.978 eFt-al tervezetten és 457.864 eFt tényértékű teljesítéssel zárta. Üzemi eredményünk a tervezett szint alatt alakult, de a korábbi öt év átlagához képest (terv átlag 224.008 eFt és tény átlag 233.684 eFt), 195%-os teljesítést ért el. Üzletági eredményt tekintve 181.187 eFt-al tervezetten, s végül 118.224 eFt értékű teljesítéssel zárva alakult a 2024. év.

A 2024. évi hőértékesítésünk 232.478 GJ lett, melyből a lakosság részére értékesített hőmennyiség 217.288 GJ volt. A távhőszolgáltatás egészét tekintve 4,448 millió nm³ gáz felhasználása történt 2024-ban. A legnagyobb hőkörzetben a Haszkovó utcai fűtőműben az igényelt hőszükséglet biztosítása érdekében, több mint 3,289 Millió nm³ földgázt használtunk

fel, a gázmotoroktól vásárolt 110.780 GJ hőátvétel mellett. A gázmotoroktól vásárolt hő hatásági ára Q1-Q3 időszakban 11.453 Ft/GJ, míg Q4-ben már csak 7.345 Ft/GJ volt. A fűtőműnél üzembe helyezett SNG (propán) rendszerben 16.250 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 működését a néhány évvel ezelőtt kifejlesztett speciális felügyeleti rendszerrel biztosítjuk.

A tárgyévi szén-dioxid bejelentésköteles mennyiségünk 6.528 tonnát tett ki. (2023-ban 10.658, míg 2022-ben 6.368 tonna volt). A CO₂ 2024-ben 4.000 tonna vásárlás mellett 96 MFt-os költséget generált. Az éves, ingyenesen kapott kvóta 2.042 tonna volt. A CO₂ tőzsdei ára az év folyamán jelentős szórást mutatott. Ennek ellenére jóval az Energiahivatal által meghatározott referencia ár alatt sikerült beszereznünk a kibocsátásunk CO₂ fedezetét, jelentős összeget megtakarítva.

Beruházási-felújítási munkák szükséges mértékét az év elején mintegy 212,7 millió Ft-ban határoztuk meg. A 2024. 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 és kazánkeringető szivattyúk energiahatékonysági felújítása, cseréje – a korábbi évhez hasonlóan – folytatódott, melynek hatása, elsősorban, a villamos energiafelhasználás területén jelentkezik. 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, hibafelvevő-, 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 érjük el.

Vállalkozási tevékenységeink keretében elláttuk a gázmotorok üzemfelügyeletét, valamint az üzemeltetési szerződéseink (jelenleg 47 társasház) keretében ellátott lakóépületek belső fűtési

rendszerének üzemeltetését. A jellemzően lakossági kört érintő vállalkozási tevékenységeink (radiátor cserék, javítások) bevétele tekintetében közel az előző év eredményét sikerült elérni:

2019	2020	2021	2022	2023	2024
5.406.972 Ft	5.106.973 Ft	7.353.765 Ft	9.930.532 Ft	23.132.740 Ft	20.806.194 Ft

Az üzletág átlagos statisztikai létszáma 61 fő volt, ebből 15 fő diák, a folyamatosan fellépő létszámhiány (nyugdíjazás, kisebb részben munkaerő elvándorlás) kiküszöbölése érdekében a munkaerő pótlás folyamatos volt. Több területen is (műszerész, fűtésszerelő, diszpécser, műszaki csoport) munkaerő hiányunk van. A nyugdíjas munkavállalók száma folyamatosan emelkedik. Két, három év távlatában várható munkaerő pótlási szükségletünk 12-19 főre emelkedik.

A hiányt átmenetileg feladat átszervezéssel oldjuk meg. Minden területen kiemelt fontosságú a munkatársak képzése, ennek érdekében hosszabb-rövidebb oktatásokra, tanfolyamokra, beiskolázásokra nagy figyelmet fordítunk.

Sikerrel folytattuk az utánpótlás nevelő duális képzőhely projektünk, mely során szakközépiskolai tanulók szakmai képzésében veszünk részt épületgépész, központi fűtés és gázhálózat rendszer szerelő, villanszerelő területeken. A jelentős érdeklődés mellett 2024. szeptemberére már 23 fő tanulóval kötöttünk szakképzési munkaszerződést.

A MAVIR Zrt. által folyósított távhő ártámogatás mértéke 2,877 Mrd Ft volt, melyből kisebb rész 982 millió Ft fix, míg a fennmaradó nagyobb rész 1,895 Mrd Ft GJ alapú támogatás volt.

Az egyoldalú (gáz) energiafüggőségünk részleges kompenzálása érdekében ismételten aktualizáltuk a biomassa 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 2024. 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 képviseletek – 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 2024-ben 61 fő, melyből 15 fő diák. A folyamatosan fellépő létszámhiány (nyugdíjazás, kisebb részben munkaerő elvándorlás) kiküszöbölése érdekében, a munkaerő pótlás folyamatos volt. Több területen is (műszerész, fűtésszerelő, diszpécser, műszaki csoport) munkaerőhiány alakult ki 2025-re. A nyugdíjas munkavállalók száma folyamatosan emelkedik. Két, három év távlatában várható munkaerő pótlási szükségletünk 12-19 fő. 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 2024. szeptemberétől már 23 fő tanulóval kötöttünk szakképzési munkaszerződést. Korlátot saját kapacitásaink és a szakmai feladatok jelentik.

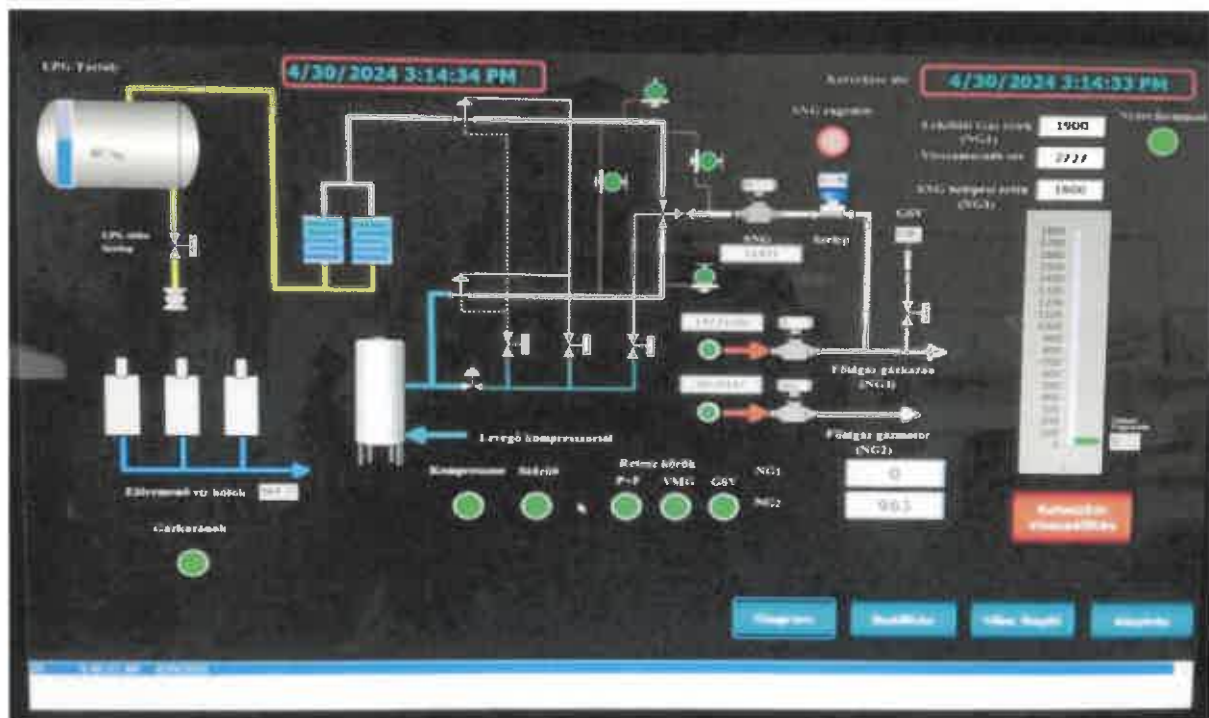
A korábbi évekhez képest 2024-ben a távhővel ellátott ingatlanok száma szinte nem változott. Néhány közület esetében megállapodás született a szolgáltatás átmeneti szüneteltetéséről. Egy ingatlan távhőszolgáltatásról történő leválása van folyamatban a vonatkozó jogszabályi előírások betartásával.

A hővásárlás és értékesítés alakulása az elmúlt években.

		2019	2020	2021	2022	2023	2024
hőértékesítés összesen	GJ	272 034	271 490	286 093	258 468	232 126	232 478
lakossági hőértékesítés	GJ	225 326	227 696	238 811	225 845	217 264	217 288
vásárolt hő	GJ	146 027	140 442	148 557	133 938	36 450	110 780

A villamosenergia felhasználásunk 1.036.387 kWh lett, mely kicsivel 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.

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. Tárgyévben 16,25 tonna propán felhasználás történt.



Üzemeltetés-karbantartás

Az alacsony mértékű szolgáltatás kiesés 99,89%-os rendelkezésre állást eredményezett, mely az előző évhez, évekhez hasonlóan kiemelkedő.

Oldal 6 / 14

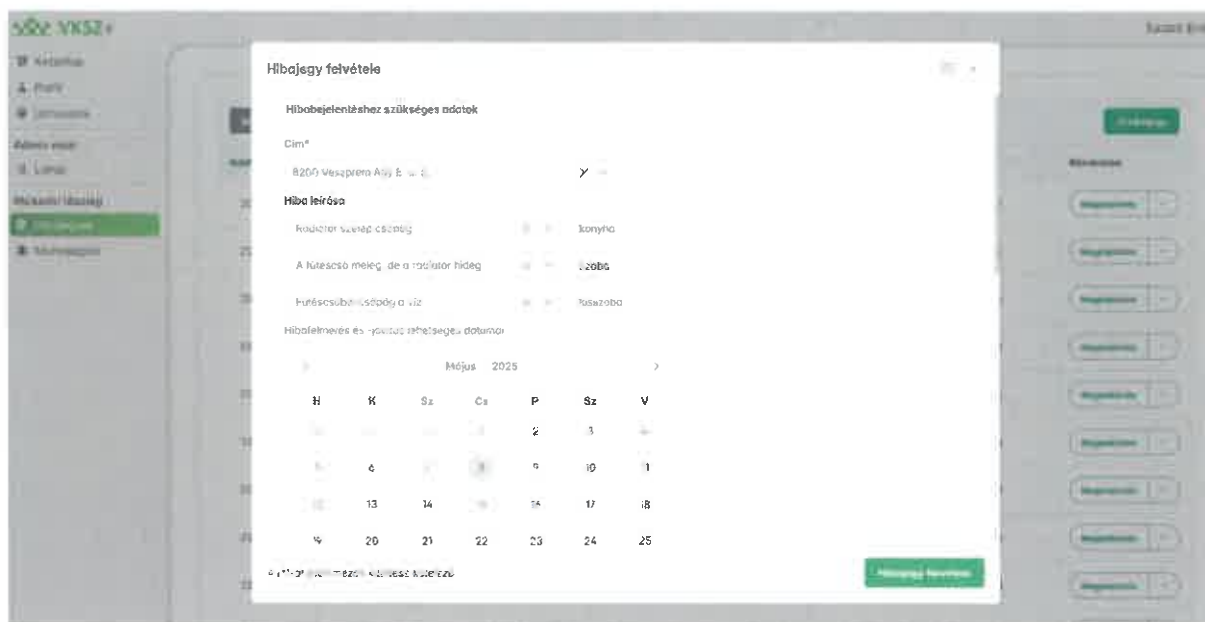
kivitelűre cseréjét, vízmérők és hőmennyiségmérők hitelesítését, a meghibásodott szerelvények cseréjét, az integrált adatbehozatalhoz kapcsolódó adatkapcsolati bővítéseket. A hőközponti mérőműszerek adatbehozatalát bővítettük, folyamatosan cseréltük a végponti ipari számítógépes egységek cseréjét. Kiemelt figyelmet fordítottunk és fordítunk a jövőben 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 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. Folytattuk továbbá a hibafelvevő, 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 számlainformációt, számlabefizetési lehetőséget, továbbá egyéb információkat.



Munkalap nyilvántartó és ügyfélszolgálati rendszer

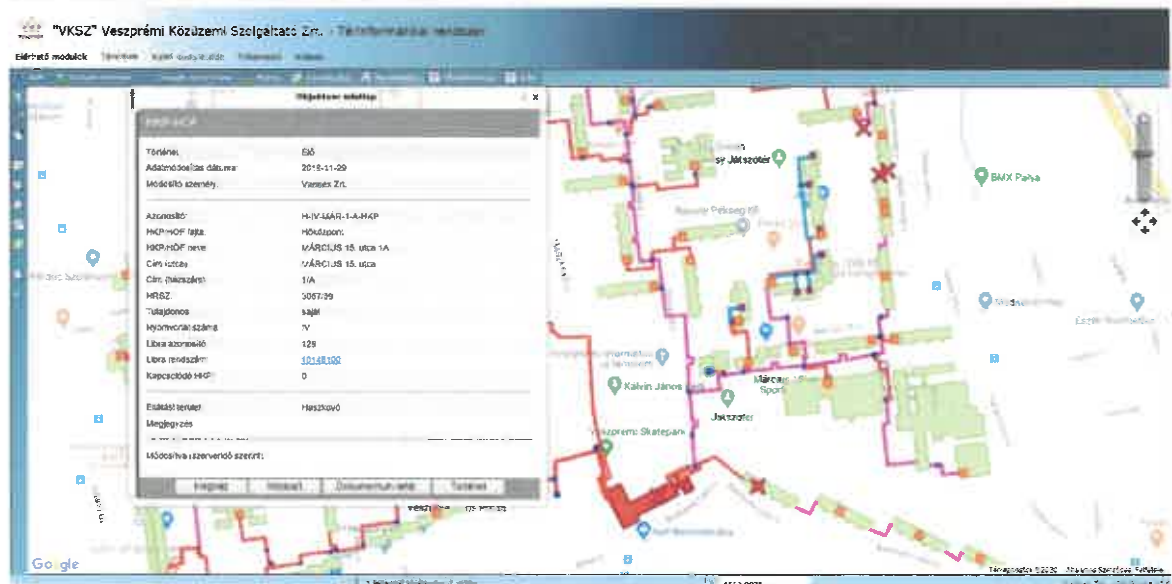
Folytattuk az előző évben megkezdett elavult hőközpont-elektronikai adatfeldolgozó és továbbító berendezések cseréjét, fejlesztését, a rendszer teljes újjáépítését, az adatbehozatal mennyiségek növelését (szélesítését). Frissítettük a felügyeleti szoftverünk, elvégeztük az ezzel kapcsolatos adatmigrációs folyamatokat.

A távvezetéki fejlesztéseink területén a Haszkovó hőkörzetben cseréltünk le egy 120 m hosszú, a Halle 7 épületet ellátó szakaszt. Az elkövetkező időszak egyik legfontosabb célkitűzése a régi hagyományos távvezetékek ütemezett cseréje. Ennek az üzembiztonság megtartása (növelése) és az energiaveszteség csökkentése miatt van nagy jelentősége. A Haszkovó hőkörzet IV-es távvezetéki szakaszának közel 2000 m hosszúságú vezetékének tervezése már megtörtént.

A kazánházi, hőközponti szivattyúk, elektromos hajtások cseréjét végeztük el a szükséges helyeken, illetve tervezetten a kazánházi primer távvezeték keringető szivattyúit cseréltük le újabb, hatékonyabb eszközökre, jelentős energiamegtakarítást elérve. Az elkövetkezendő időszakban a kazánkeringető szivattyúk cseréjét folytatjuk.

Továbbra is kiemelt figyelmet fordítunk az üzemeltetési és karbantartási munkák szakszerű elvégzését segítő eszközök és szerszámok beszerzésére. Az elmúlt évben is ütemezetten folytatódottak a HMV tartálycserék, mellyel lassan a végére érünk az 5-6 éve tartó projektnek. 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 optimalizálását is elvégezzük.

Korábban bevezetésre került térinformatikai – térkép alapú műszaki információs – rendszer, mely a távhőellátási eszközök műszaki nyilvántartásához, dokumentumok kezeléséhez,



Vállalkozási tevékenységek

Oldal 9 / 14

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 utca 8., Piac) továbbra is közreműködtünk.

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 közreműködtünk. A korábbi évhez hasonlóan a rendeleti szabályozás, illetve ármeghatározás miatt szűkös volt a szolgáltató mozgási lehetősége. Szerencsére az energiaárak kedvezőbben alakultak, mint az azt megelőző években, de még a jelenlegi szolgáltatói hőár is egyes piaci szereplőknek nehéz körülményeket teremt.

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 távhőártámogatási igénybejelentést, melynek éves mértéke 2024-ben 2,877 Mrd Ft volt. A MAVIR Zrt. által folyósított távhő ártámogatás, minden év október 1-től az aktuális rendeletnek megfelelően változik. Az energiaválság utóhatásai továbbra is jelentősek voltak a 2024. évben is, mely a korábbiakhoz képest a még mindig magas hőárakban jelenik meg.

A CO₂ üvegházhatású gázkibocsátásunk 2024-ben 6.528 tonna volt (2023-ban 10.658 tonna volt a csökkentett gázmotorüzem miatt, 2022. évben 6.368 tonna). A magas és jelentősen ingadozó tőzsdei árak ellenére jóval az Energiahivatal által meghatározott referencia ár alatt sikerült beszereznünk a kibocsátásunk CO₂ fedezetét.

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

A hőtermelő központok gázfelhasználásai és a hővásárlás nagysága az 1/b, 1/c mellékletben található. A gázmotoroktól vásárolt és a saját termelésből származó hő nagyságrendileg 50-

50% körül alakult a korábbi években. Tárgyév viszonylatában a vásárolt hőmennyiség 41% körül alakult.

Összességében megállapítható, hogy városi szinten a hőtermelés és hőszállítás teljes súlyozott hatásfoka 86,82 %-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 ismételtelen részt vettünk és 3 évre megújítottuk a MaTáSzSz által létrehozott Távhő Ökocímke pályázatán a távhő rendszerek önkéntes környezeti teljesítmény tanúsítását.



Ismételtelen csatlakoztunk a MEKH által meghirdetett Erőművek Éjszakája programhoz, melynek keretében 2024-ban is közel 80 fő érdeklődőnek tudtuk a Haszkovó utcai fűtőművet és a gázmotoros kiserőművet bemutatni.

Központi ügyfélszolgálathoz kapcsolódó feladatok

A központi ügyfélszolgálat alapvetően távhőszolgáltatás témakörben látja el feladatait, de a konténerbérlet szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés is hozzá tartozik. Szerződés szerint 2024. augusztus 31. napjáig hulladékszállítás tekintetében látta 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 ügye intézéséhez 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

A nyári hődíj-elszámolási időszak (07 – 10-hóig bezárólag) minden évben jelentős feladatnövekedést jelent az ügyfélszolgálatnak, különösen most, hogy változott a visszajáró pénzek kezelésének jogszabályi környezete a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet szerint. A jogszabályváltozás értelmében: „a távhőszolgáltató jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés összegét. A túlfizetés összegét a távhőszolgáltató a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik.” A jogszabály nyilatkozattételi kötelezettséget ír elő az ügyfeleknek, amennyiben a visszajáró összeget nem akarják számlába beszámíttatni, ezen nyilatkozattételek miatt jelentősen nőtt az ügyfélszolgálat leterheltsége.

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. Ezt sokan vették igénybe, mivel a részletek megállapításánál, a futamidők meghatározásánál figyelembe vettük a szociális körülményeket is.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

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

Telefon: +36 88 949 849

E-mail: ugyfelszolgalat@vkszt.hu

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

A távhős ügyfelek részéről 6.548 db megkeresés történt az éven. A személyes, telefonos, pénztári bontásban szereplő kimutatás havi részletességgel az 1/d/1. mellékletben található.

A műszaki hibafelvétel (diszpécser szolgálat) 0-24 óráig tartó folyamatos ügyelete alatt összesen 504 db bejelentés érkezett az év során a melléklet szerinti részletezéssel. (1/d/2. melléklet)

Fizetési hátralékos fogyasztók és kikapcsolások

2024. december 31-i állapot szerint a távhő határidőn túli követelés összesen: 57.083. eFt, ebből magánszemély 53.724. eFt, közület 3.359. eFt.

Az előző évhez képest (68.328. eFt) a kintlévőség megközelítőleg 16 %-kal csökkent, mely továbbra is jelentős eredményként értékelhető a folyamatosan magasán lévő infláció, valamint a termékek és szolgáltatások rendkívüli áremelkedéséhez viszonyítva is. Feljegyzések alapján összesen leírásra került 856. eFt.

A követelések hatékonyabb behajtása érdekében 24 db részletfizetési megállapodást kötöttünk, melynek összege 13.383. eFt volt. 2024-ben és a korábban megkötött részletfizetéseknek köszönhetően megtérült 3.813. eFt.

2024. január – 2024. december közötti időszakban kiküldött fizetési felszólító levelek száma: 1.817 db levél volt (ebbe nem tartoznak bele a hátralék értesítő levelek, folyószámla egyeztetések), a fizetési felszólítás összege: 91.513. eFt, melyből megtérült 59.117. eFt.

Fizetési meghagyásokat 6.321. eFt értékben indítottunk, összesen 46 db-ot, melyből 1.233 eFt folyt be. Végrehajtási eljárást 34 alkalommal indítottunk 4.791. e Ft kintlévőség ügyértékben. A korábbi években indult végrehajtási eljárásokat is figyelembe véve 2024-ben, 2.494. eFt összegben térült. A fizetési meghagyások és a végrehajtások indításának száma is kevesebb az előző évekhez képest, ennek oka, hogy az ügyfelek felé történt megkeresések miatt, a tartozások nagy része még a behajtási eljárások kezdeményezése előtt térül. A kintlévőség csökkenését a gyakrabban küldött fizetési felszólítások és a tartozó ügyfelek call-centeres telefonon keresztül történő folyamatos megkeresése, fizetésre történő felhívása is elősegítette, illetve nagyban hozzájárultak a fenti eredményekhez és javuláshoz az ügyfelek részére küldött e-mailes – hátralékról szóló – megkeresések is.

Összefoglalva a távhőszolgáltatási közszolgáltatás 2024. 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.

Folytattuk az új használati melegvíztárolók cseréjét 2024-re áthúzódóan, a korábbi években megkezdett fejlesztések folytatásaként, melyet 12 hőközpontban 19 db saválló acél tartály beépítésével teljesítettünk. A használati melegvíz tároló cseréket 2025-ben 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 185 M Ft tervezett 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 hibafelvevő és munkalapnyilvántartó, valamint ügyfélszolgálati rendszerünk beüzemelését, a felügyeleti rendszerünk fejlesztését, valamint az aktuálisan szükségessé váló távvezetéki 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, 2025. május 6.



Czékmany Péter

Hőszolgáltatási Igazgató