

Beszámoló a „VKSZ” Zrt. Hőszolgáltatási Igazgatóság táv hőszolgáltatás közszolgáltatási feladatainak 2025. évi ellátásáról

Hőszolgáltatási Igazgatóság a távhőellátás közszolgáltatási feladatait 2025. évben is a vonatkozó távhőellátással kapcsolatos 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 2025. évben, függetlenül az októberben meghozott „VKSZ” Zrt. közgyűlésén hozott döntéstől, mely a hőtermelést egy piaci szereplőnek adja. 2025 évben a hőtermelési engedély nem került át, mivel MEKH hatályos rendelet nem jelnet meg a díjak szabályozásáról a hőtermelő és hőszolgáltató között.

A szakági feladatok ellátásában az év során fennakadás nem volt, az energiapiaci bizonytalanság, a geopolitikai helyzet, és a cégen belüli menedzsmentváltás nem okozott problémát a működésben. A távhőszolgáltatással érintett területen az energiaellátás, továbbá az ügyfeleink kiszolgálása egész évben biztosított volt. Egy jelentősebb csőtörés történt a Damjanich utcában.

2022-ben kezdődő energiaválság, és a szomszédos országban folyó háború okozta hatások, az elmúlt időszakban is érezhetőek voltak. Az energiaválság kezdete óta 2023-tól folyamatosan csökkenő energiaár, továbbá a fogyasztóink felé történő pozitív kommunikáció eredményeként, a távhővel ellátott fogyasztóink száma nem csökkent, csak átrendeződés volt. Egy Egyéb fogyasztó át lett sorolva Lakossági fogyasztónak, az ehhez szükséges feltételek teljesítését követően. Továbbá egy Egyéb fogyasztó kérvényezte még 2024-ben a távhőről történő leválást, mely 2025-ben még nem valósult meg.

Távhő fogyasztók száma kategóriák szerinti bontásban az alábbiak szerint alakult 2025-ben:

- Lakosság: 8145 db
- KKI: 15 db
- Egyéb: 30 db

2023-tól folyamatosan csökkenő energiaárak jellemezték a piacot, mely természetesen hatással volt a távhő energiaárakra is. A hatósági hőár (önköltségi, KKI ár vagy nem lakossági célú távhőszolgáltatási ár) 2025. Q1-Q3 időszakára 8 768 Ft/GJ értékre csökken, a 2024 Q4-hez képest, majd a 2025 Q4 időszakra tovább mérséklődött, mely 7 844 Ft/GJ értékre adódott az év végére. 2026 év végén a nem lakossági célú hőárunk, várhatóan, a jelenlegi szint környékén fog majd alakulni. A lakossági támogatott hőár az elmúlt években nem változott, mely 2 552 Ft/GJ jelenleg is.

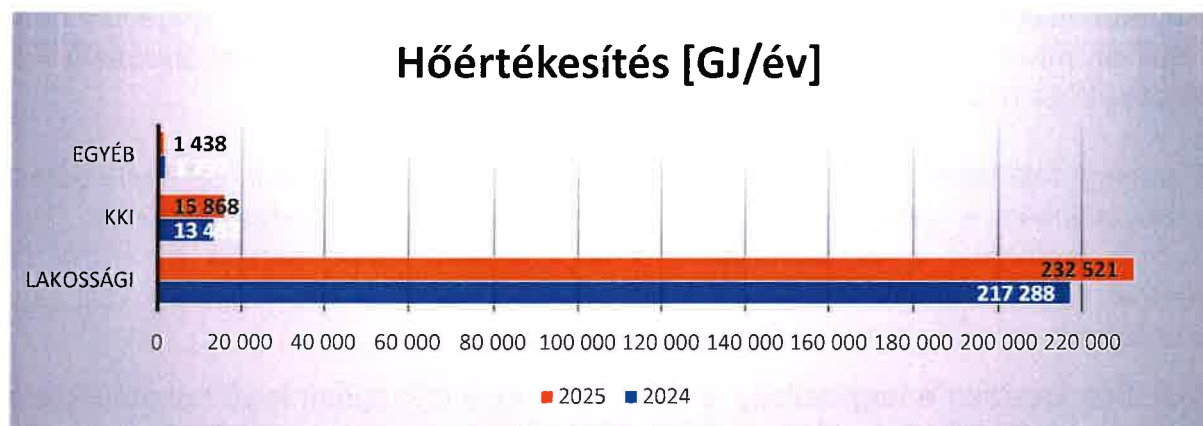
A gázmotoroktól vásárolt hatósági hőár 2025 Q1-Q3 időszakban 7 345 Ft/GJ-ről mérséklődött 6 597 Ft/GJ értékre a Q4 időszaktól, mely jelenleg is tart.

Lakossági távhő támogatási árunk 2025-ös évben csökkent, mely az alábbiak szerint alakult:

1. Q1-Q3 időszakban:
 - fix támogatás 91 773 313 Ft/hó
 - hődíj támogatás 6 217 Ft/GJ
2. Q4 időszakban:
 - fix támogatás 84 932 763 Ft/hó
 - hődíj támogatás 5 293 Ft/GJ

Így az éves MAVIR támogatásunk közel 2,5 Mrd Ft-ra adódott.

Az értékesített hőmennyiségre is elmondható, hogy az elmúlt időszakban összességében csökkenő tendenciát mutatott 2024 év végéig, mely részben köszönhető az energiaválságnak, és a tudatos energiafelhasználásnak. 2025-ös évben kismértékben nőtt a VKSZ Zrt. hőellátási területén az összes értékesített hőmennyiség, mely 249 737 GJ volt, így az előző időszakhoz képest 17 260 GJ-lal több hőt értékesítettünk. Az értékesített hőmennyiség fogyasztói kategóriák szerinti felhasználása 2024 és 2025-ös évben az 1. számú ábrán látható.



1. ábra - Hőértékesítés 2024-25 évben

A VKSZ Zrt. az értékesítéshez szükséges hőmennyiséget kizárólag fosszilis tüzelőanyaggal előállított hővel fedezi az alábbiak szerint:

- Földgáz tüzelésű gázkazánokban elégetett, vásárolt földgáz
- Földgáz tüzelésű gázkazánokban felhasznált, vásárolt propángáz keverék (SNG)
- Gázmotorokkal előállított vásárolt hőmennyiség

2025 évben vásárolt és felhasznált földgáz mennyisége 5 348 356 nm³ volt, mely 0,9 millió köbméterrel több az előző időszakhoz képest. A Haszkovó úti telephelyen található gázkazánokban 2025-ös évben 21,6 tonna propángázt égettünk el, mely 5,8 tonnával több a 2024-es évhez képest. Ezek köszönhetőek a fogyasztói szokások változásának, az év végi hűvösebb időjárásnak, és a gázmotoroktól átadott kevesebb hőmennyiségnek is.

A gázmotoroktól átvettünk 2025-ös évben 91 322 GJ hőmennyiséget, mely 19 458 GJ-lal maradt el az előző évtől. Hőfelhasználással kapcsolatos mellékletek a 1/a és 1/b számú mellékletben találhatóak.

A Haszkovó úti fűtőműben felhasznált földgáz elégetése során keletkezett, és bejelentés köteles tárgyevi CO₂ mennyiségünk 8 312,55 t/év volt, mely az előző időszakhoz képest jelentős mértékben nőtt (1 784,55 t/év). Ez a mennyiség köszönhető - hasonlóan a gázvásárláshoz - a hűvösebb időjárásnak, és a gázmotoroktól átadott kevesebb hőmennyiségnek is. A tárgyi évre kapott ingyenes kvóta mennyisége 2 042 t/év volt, így a vásárolt mennyiségünk 6270 t/évre adódott, mely 206 mFt kiadást jelentett a VKSZ Zrt.-nek.

Hőszolgáltatási igazgatóság telephelyein, és ellátott hőkörzetek hőközpontjaiban felhasznált villamos energia az előző időszakhoz képest kismértékben nőtt. 2025-ben

a fűtőműben és kazánházakban felhasználtunk 588 974 kWh energiát, míg a hőközpontjainkban 484 604 kWh-t.

2025-ös évben a kiadások csökkentése elvén a tervezett beruházásaink visszafogottabbak voltak, az előző időszakhoz képest. Ezen beruházások közül a legfontosabbak valósultak meg, a pénzügyi stabilitás megőrzésére miatt. Aktivált érték 57,2 MFt-ra adódott.

A korábban elindított hőközponti hőcserélő cseréket folytattuk. A tervezett helyszíneken lecseréltük a régi, nem hatékony szerelt lemezes fűtési és HMV hőcserélőket, forrasztott lemezes hőcserélőkre, melyek mindegyike hőszigetelő burkolatot lett ellátva. A Haszkovó 11/A fűtőműben, és a Stadion kazánházban lecseréltük a régi, elöregedett acél gáztalanító és tágulási tartályt, új műanyag tartályra, melynek köszönhetően javul az ellátásbiztonság, távvezetési pótvíz minősége. Cserhát kazánházban kicseréltük a korábban már tervezett, elavult távvezetési keringető szivattyút, energiahatékony, fordulatszám szabályzós szivattyúra. Ennek köszönhetően csökkenni fog a vásárolt villamos energia felhasználásunk.

Év végén részben kicseréltük a Damjanich u. 7. társasház mellett található hiányos, hagyományos szigetelésű elöregedett fűtési, melegvíz és cirkulációs vezeték lyukadás miatt, új előre szigetelt műanyag PP csőre, mellyel csökken a csővezetési hőveszteség, és javul az ellátásbiztonság. A távvezeték csere jelentős szolgáltatás kieséssel nem járt.

Az évről évre elvégezzük a távvezetési és hőközponti karbantartásokat, melyek jellemzően szerelvény cserékből, szűrők tisztításából, csöpögések elhárításából, aknák tisztításából, csővezetékek festéséből áll. Évről évre a fűtési szezonon kívül elvégezzük a mérőóráink hitelesítését is.

2025 évben hangsúlyosak voltak az automatizálással kapcsolatos feladatok, a villamos és irányítástechnikai rendszerek javításai, fejlesztései. A távfelügyeleti rendszerünk javítása, programozása folyamatos. Kismértékben de folytattuk a DDC szabályzók cseréjét, melyeket 2026-ban fogunk tudni aktiválni.

2023-ban elkezdett és félbe hagyott 2 db üzemvitel támogató szoftver fejlesztését újra gondoltuk és megvalósítottuk az általuk elvártnak megfelelően. Ez előzőeknek Elektronikus ügyfélszolgálati rendszer fejlesztését bejeztük, melynek köszönhetően év végére megkezdődött a munkalap és hibafelvételi modul gyakorlati használata, mellyel megszűnt a papír alapú hibajegy és munkalap felvétel.

Vállalkozási tevékenységeink keretében elláttuk a gázmotorok üzemfelügyeletét, valamint az üzemeltetési szerződéseink keretében ellátott lakóépületek belső fűtési rendszerének üzemeltetését. A lakossági kört érintő vállalkozási tevékenységeink bevétele tekintetében csökkenés volt tapasztalható az elmúlt 2 évben. A társasházi szekunder fűtési rendszerek üzemeltetése, és a külső vállalkozási tevékenységek által elért nyereség 2025-ös évben meghaladta a 20 MFt-ot.

Év közben a Táv hőszolgáltatási igazgatóság belső auditon és Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) ellenőrzésen esett át. Az ellenőrzések rendben lezajlottak. Számottevő hiányosságot a belső auditor és a Hivatal nem tárt fel.

A BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság határozata alapján év közben a Hőszolgáltatási igazgatósághoz tartozó hőtermelő és hőszolgáltatási rendszerek kritikus **infrastruktúrának** lettek jelölve, mely alapján a VKSZ Zrt. kritikus szervezetnek minősül. 2025-ben megkezdődtek az ezzel kapcsolatos munkálatok, felkészítések, kötelező adatszolgáltatások, EDR rádió beszerzése, továbbá

megbízunk egy ellenálló képességért felelős vezetőt (EKFV), aki kapcsolatot tart a hatóságokkal, felméri a szervezetet, elkészíti a kockázatértékelést, mely 2026-ban fog megvalósulni.

2025 évben létrejött a Net Zero Testvérvárosi Tanulási Program Lappeenranta és Veszprém között, mely 20 hónapos program célja a tudásmegosztás és jógyakorlatok átadása, melyek a kibocsátás csökkentésére és a klímasemlegesség elérésére irányulnak az energetika és távfűtés területén. A program során a finn Lappeenranta városa a NetZero Városok programban folytatott pilot tevékenységét és további jógyakorlatait mutatja be Veszprémnek. A projektet Veszprém MJV Önkormányzatánál a Stratégiai Iroda koordinálja, fő szakmai partnere a VKSZ Zrt.

A tanulási program elemei:

- Két tanulmányút Lappeenrantában (2025 év közben és 2026 tavasza)
- Tanulmányút Veszprémbe (2025 október 1-2.)
- Tájékoztató esemény Veszprémbe (2026 májusa)
- Jógyakorlatok átvételét segítő dokumentumok elkészítése

2025 év végén a Jedlik Ányos Energetikai Program keretében meghirdetésre került a **„Távfűtési rendszer infrastruktúrájának korszerűsítése és fejlesztése”** című pályázati felhívás, melyre a VKSZ Zrt. benyújtott 2db pályázatot. A Nemzeti Energetikai Ügynökség Zrt. a benyújtott pályázatot 2026 év elején támogatásra érdemesnek ítélte, 100%-os támogatás mellett közel 2 x1,5 Mrd. összegben. Az egyik egy távvezetési rekonstrukció a másik pedig egy biomassa fűtőmű célvezeték létesítése. Támogatási szerződések nem kerültek aláírásra.

A Hőszolgáltatási igazgatóság átlagos statisztikai létszáma (57 fő) a tárgyi évben a következők szerint alakult:

foglalkoztatott diák: 15 fő

foglalkoztatott saját: 42 fő

A távhő üzletágon fellépő létszámhiány (nyugdíjazás és felmondás miatt) kiküszöbölése érdekében, a munkaerő pótlási igény folyamatos volt 2025-ben is. Ennek köszönhetően fűtésszerelő, műszerész és elektrikus pozícióba sikerült felvennünk egy fő munkavállalót. Távhő üzletágban dolgozó munkavállalók átlagos életkora 51,2 év. Kollégáink között több nyugdíjas is megtalálható. A jövőben a fluktuáció minimalizálására, a nyugdíjba vonuló kollégák pótlására, illetve a meglévő 25 év alatti kollégák megtartására nagy hangsúly szükséges fektetnünk. Ez leginkább a bérek racionalizálásával, piaci szinthez történő közelítésével érhető el. Minden területen kiemelt fontosságú a munkatársak képzése, ennek érdekében hosszabb-rövidebb oktatásokra, tanfolyamokra, beiskolázásokra nagy figyelmet fordítunk.

A saját munkavállalókon kívül nagy hangsúly fektetünk a duális képzésben résztvevő diákok szakmai oktatására. 2025 szeptembertől 14 fő tanulóval kötöttünk szakképzési munkaszerződést, melyek között megtalálható épületgépész technikus, központifűtés és gázhálózat rendszer szerelő, továbbá villanyszerelő és elektronikai technikus is. Képzés célja, hogy a végző diákok egy részét meg tudjuk tartani, és saját munkavállalóként alkalmazni.

Hőszolgáltatási oldalon megrendelésre végzett munkák árbevételei az alábbi táblázat szerint alakultak:

Lakossági megrendelésre végzett munka árbevétele	3 518 500
Megrendelésre végzett munkák árbevétele /Önkormányzat/	30 463 110
Vállalkozási külső megrendelésre végzett munka árbevétele	12 417 860
Megrendelésre végzett munkák összesen	46 399 470

A hibabejelentések számát és típusát pedig az 1/c. sz. melléklet tartalmazza.

Ügyfélszolgálati nyitvatartásunk változatlan maradt:

Ügyfélszolgálat			
Nyitvatartás:		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 központi ügyfélszolgálat elsődleges feladata a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézés ellátása. Feladatkörébe tartozik továbbá a konténerbérlettel összefüggő ügyek kezelése, valamint az egyéb városüzemeltetési területeken – különösen a parkgondozás és a köztisztaság vonatkozásában – történő ügyféltájékoztatás és ügykezelés biztosítása.

A pontos és határidőben történő ügyfélkiszolgálás biztosítása érdekében a telefonos, elektronikus, személyes és írásos ügyintézési csatornákon a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználása valósult meg. Az időpontfoglalási rendszer megfelelően működött, azonban az ügyfelek egy része előzetes bejelentkezés nélkül jelent meg. Az ügyfélszolgálat az időponttal nem rendelkező ügyfelek kiszolgálását is biztosította, és valamennyi ügyfél részére megfelelő tájékoztatást és támogatást nyújtott.

A nyári hődíj-elszámolási időszak (július–október) az ügyfélszolgálat feladatainak jelentős növekedésével jár. Az elszámoló számlákhoz kapcsolódóan fokozott ügyféligény mutatkozik az elszámolás menetére és számszaki összefüggéseire vonatkozó tájékoztatás iránt, amely az ügyfélmegkeresések számának emelkedésében is megjelenik.

A hátralékkezelési ügyintézés, a központi irodaépületben történik (Veszprém, Házgyári út 1.), ezért elsősorban telefonos ügyintézésre van lehetőség, ugyanakkor az ügyfélszolgálaton keresztül is biztosított az ügyintézés.

A hátralékkezelési folyamat során a fizetési határidőt elmulasztó ügyfelek részére elsőként fizetési felszólítás kerül kiküldésre, amelynek eredménytelensége esetén fizetési meghagyásos eljárás, majd végrehajtási eljárás kezdeményezésére kerül sor.

A hatósági eljárások megindítása az alapkövetelésen felüli többletköltségeket eredményez az ügyfelek számára.

A hátralékos ügyfelek részére minden esetben biztosított a részletfizetés lehetősége, ennek feltétele a részletek megfizetése mellett a folyó havi számlák határidőben történő teljesítése. A részletfizetési lehetőséget az ügyfelek jelentős számban vették igénybe; a részletek és a futamidő meghatározása során figyelembe vettük az ügyfelek szociális helyzetét.

Ügyfélszolgálati statisztika a 1/d. sz mellékletben található.

Fizetési hátralékos fogyasztók és kikapcsolások:

2025. december 31.-i állapot szerint a távhő határidőn túli követelés összesen: 50.419. e Ft, ebből magánszemély 46.802. e Ft, közület 3.617. e Ft.

Az előző évhez képest (57.083. e Ft) a kintlévőség megközelítőleg 12 %-kal csökkent, mely továbbra is jelentős eredményként értékelhető a tartósan magasán lévő infláció, valamint a termékek és szolgáltatások rendkívüli áremelkedéséhez viszonyítva is. Feljegyzések alapján összesen leírásra került 1.093. e Ft.

A követelések hatékonyabb behajtása érdekében 42 db részletfizetési megállapodást kötöttünk, melynek összege 4.231. e Ft volt. 2025-ben és a korábban megkötött részletfizetéseknek köszönhetően megtérült 5.088. e Ft.

2025. január – 2025. december közötti időszakban kiküldött fizetési felszólító levelek darabszáma: 2.256 db levél készült (ebbe nem tartoznak bele a hátralék értesítő levelek, folyószámla egyeztetések, e-mailes értesítők), a fizetési felszólítások összege: 98.140. e Ft, melyből megtérült 70.144. e Ft.

Fizetési meghagyásokat 5.049. e Ft értékben indítottunk, összesen 29 db-ot, melyből 1.165 e Ft folyt be. Jogerős fizetési meghagyást követően végrehajtási eljárást 24 alkalommal indítottunk 3.453. e Ft kintlévőség ügyértékben. A korábbi években indult végrehajtási eljárásokat is figyelembe véve 2025-ben, végrehajtásból 12.634. e Ft összegben térült. A jelentős megtérülés oka a több ügyfelet érintően bekövetkezett ingatlan árveréseknek tudható be, melyek a hosszú éveken át felgyülemlett tartozások miatt következtek be.

A fizetési meghagyások és a végrehajtások indításának száma kevesebb az előző évekhez képest, ennek oka, hogy megkeresések miatt, a tartozások nagy része még a behajtási eljárások kezdeményezése előtt térül. A kintlévőség csökkenését a havi szinten küldött fizetési felszólítások, hátralék egyeztető levelek, e-mailes megkeresések és a kisebb összegekkel tartozó ügyfelek, call-centeres telefonon keresztül történő felkeresése, fizetésre történő felhívása is elősegítette.

Mellékletek:

1/a. számú melléklet - A távhőtermelők gázfelhasználása, hővásárlás, rendszerhatásfokok

1/b. számú melléklet - A fűtésre és vízfelmelegítésre jutó fajlagos hőfelhasználás

1/c. számú melléklet - Hibabejelentések száma, korlátozást okozó események

1/d. számú melléklet - Ügyfélszolgálati statisztika

2. számú melléklet - Gazdasági szempontú mutató számok

Veszprém, 2026.05.11.


Salga Balázs
vezérigazgató