



**SZÉKES
FEHÉRVÁR**
MEGYEI JOGÚ VÁROS
POLGÁRMESTERI HIVATAL

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése

8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.

Ügyiratszám: 20/1-479/2021.

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének 437/2021. (VI. 9.) kgy. határozata

a SZÉPHŐ Zrt. közszolgáltatási tevékenység mérése kritériumrendszerének és a tulajdonosi beszámoltatás módszerének módosításáról

1.

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Polgármestere rögzíti, miszerint

- a) az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó SARS-CoV-2 koronavírus világjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében a Kormány a 2021. február 8-án hatályba lépett, a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló 27/2021. (I.29.) Korm. rendelettel Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki;
- b) a koronavírus-világjárvány elleni védekezésről szóló 2021. évi I. törvény megállapította a veszélyhelyzettel összefüggő sajátos szabályokat;
- c) a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése szerint „Veszélyhelyzetben a települési önkormányzat képviselő-testületének, a fővárosi, megyei közgyűlésnek feladat- és hatáskörét a polgármester, illetve a főpolgármester, a megyei közgyűlés elnöke gyakorolja. Ennek keretében nem foglalhat állást önkormányzati intézmény átszervezéséről, megszüntetéséről, ellátási, szolgáltatási körzeteiről, ha a szolgáltatás a települést is érinti.”
- d) Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata egyedüli részvényese, alapítója a SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (a továbbiakban: SZÉPHŐ Zrt.).
- e) Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése a 284/2017. (IV. 7.) számú határozatával – egyebek mellett - döntött a SZÉPHŐ Zrt. közszolgáltatási tevékenységének mérésére alkalmas kritériumrendszeréről. Ezen kritériumrendszer aktualizálása az elmúlt évek tapasztalatai alapján indokoltá vált, a SZÉPHŐ Zrt. szakmai javaslatait is mérlegelve kidolgozásra került a jelen határozat 1. számú melléklete szerinti, aktualizált kritériumrendszer.
- f) Javasolt az új kritériumrendszer mielőbbi elfogadása annak érdekében, hogy a 2021. első féléves beszámolóra már ennek alapján kerülhessen sor.

2.

A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése alapján Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése hatáskörében eljáró Székesfehérvár Megyei Jogú Város Polgármestereként - tekintettel az 1. pontban leírtakra – **a SZÉPHŐ Zrt. közszolgáltatási tevékenységének mérésére vonatkozó kritériumrendszert jelen határozat 1. számú melléklete szerint elfogadom azzal, hogy**

- a jövőben a közszolgáltatási tevékenységről szóló beszámolót - beleértve a 2021. első féléves beszámolót is - ezen kritériumrendszer szerint kell elkészíteni,
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése 284/2017. (IV.7.) számú határozata kritériumrendszerre vonatkozó részét visszavonom.

3.

Felkérem a Címzetes Főjegyzőt, hogy jelen határozatom végrehajtásához szükséges intézkedéseket tegye meg.

Felelős: dr. Cser-Palkovics András polgármester
dr. Bóka Viktor címzetes főjegyző
Szauter Ákos SZÉPHŐ Zrt. vezérigazgató
Sulyok János Társaságfelügyeleti irodavezető
Radics Józsefné Városüzemeltetési és Közműellátási irodavezető

Határidő: értelem szerint

Dr. Cser-Palkovics András
polgármester

Dr. Bóka Viktor
címzetes főjegyző

I. FEJEZET

**A SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. (továbbiakban: Széphő)
TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGÉNEK MÉRÉSÉRE
ALKALMAS KRITÉRIUMRENDSZER**

**1. AZ ELLÁTÁS SZÍNVONALÁNAK ÉRTÉKELÉSÉHEZ SZÜKSÉGES SZAKMAI
KÖVETELMÉNYRENDSZER**

a) A távfűtési rendszer rendelkezésre állása

Feladat: A vizsgált időszakban a hiánytalan a szolgáltatás mértéke.

$$M_R = \frac{(SZI * f - \sum_{i=1}^n SZKI_i * d_{é,i})}{SZI * f}$$

ahol

M_R : a távhőszolgáltatás rendelkezésre állására vonatkozó mutatószám [%];

SZI : a SZÉPHŐ Zrt. vizsgált szolgáltatási időszaka [óra];

$SZKI_i$: a vizsgált szolgáltatási időszakban a SZÉPHŐ Zrt. saját érdekkörében felmerülő ok miatti i-dik szolgáltatás-kiesés [óra];

d : a vizsgált időszakban a díjfizetők átlagos száma [db];

$d_{é,i}$: a vizsgált időszakban bekövetkezett i-dik szolgáltatás-kieséssel érintett díjfizetők száma.

Elvárt érték: minimum 95%

Határidő: féléves adatoknál tárgyév augusztus 31., éves adatoknál tárgyévet követő év március 31.

Felelős: a SZÉPHŐ Zrt. vezérigazgatója

b) Panaszok száma

Feladat: A vizsgált időszakban az általános, személyes ügyfélszolgálatra beérkező, a SZÉPHŐ Zrt. vagy a fogyasztóvédelmi hatóság által jogosnak minősített panaszok száma 1000 díjfizetőre vetítve.

$$M_P = \frac{P}{Df} \cdot 1000$$

ahol

M_P : a panaszok számára vonatkozó mutatószám [db];

P : a vizsgált időszakban az általános ügyfélszolgálatra beérkező jogos panaszok száma [db];

Df : a vizsgált időszakban a díjfizetők átlagos száma [db].

Elvárt érték: 1 db 1000 díjfizetőre vetítve.

Határidő: féléves adatoknál tárgyév augusztus 31., éves adatoknál tárgyévet követő év március 31.

Felelős: a SZÉPHŐ Zrt. vezérigazgatója

c) Fűtésindulási mutató

Feladat: A felhasználó által igényelt és a tényleges fűtésindulás között eltelt idők átlaga.

$$M_{FI} = \frac{\sum_{i=1}^n (FI_{tény,i} - FI_{ig,i})}{n}$$

ahol

M_{FI} : a fűtésindulásra vonatkozó mutatószám [óra];

$FI_{tény,i}$: az i-dik felhasználó fűtésének tényleges indulási időpontja;

$FI_{ig,i}$: az i-dik felhasználó által igényelt fűtésindulási időpont.

n: a felhasználók száma, akik a vizsgált időszakon belül fűtésindulást igényeltek [db].

Elvárt érték: maximum 24 óra

Határidő: a tárgyévet követő év március 31. napja

Felelős: a SZÉPHŐ Zrt. vezérigazgatója

2. A SZAKMAI FELADATELLÁTÁS GAZDASÁGOSSÁGÁNAK, HATÉKONYSÁGÁNAK MÉRÉSÉRE ALKALMAS MUTATÓSZÁMOK

a) A hőtermelés hatásfoka

Feladat: A vizsgált időszakban a távhőtermelésben részt vevő összes kazán együttes termelési hatásfoka.

$$M_{\eta term} = \frac{\sum_{i=1}^n Q_{hőki,i}}{\sum_{i=1}^n Q_{gáz,i}}$$

ahol

$M_{\eta term}$: a hőtermelés hatásfokára vonatkozó mutatószám [%];

$Q_{hőki,i}$: az i-dik kazán által, a vizsgált időszakban megtermelt hasznos hő mennyisége [GJ];

$Q_{gáz,i}$: az i-dik kazán által, a vizsgált időszakban elfogyasztott gáz fűtőértéke [GJ];

n: a kazánok száma [db].

Elvárt érték: minimum 90%

Határidő: féléves adatoknál tárgyév augusztus 31., éves adatoknál tárgyévet követő év március 31.

Felelős: a SZÉPHŐ Zrt. vezérigazgatója

b) A hőszállítás hatásfoka

Feladat: A felhasználóknak értékesített hőmennyiségének és a kiadott hőmennyiségnek az aránya.

$$M_{\eta száll} = \frac{\sum_{i=1}^m Q_{ért,i}}{\sum_{i=1}^n Q_{hőki,i}}$$

ahol

$M_{\eta száll}$: a hőszállítás hatásfokára vonatkozó mutatószám [%];

$Q_{ért,i}$: az i-dik felhasználó részére, a vizsgált időszakban értékesített hő mennyisége [GJ];

$Q_{hőki,i}$: az i-dik kazán által, a vizsgált időszakban megtermelt hasznos hő mennyisége [GJ];

m: a vizsgált időszakban hőt igénybe vevő felhasználók száma [db];

n: a kazánok száma [db].

Elvárt érték: minimum 85%

Határidő: a tárgyévet követő év március 31. napja

Felelős: a SZÉPHŐ Zrt. vezérigazgatója

c) Kintlévőségek alakulása

Feladat: A 30 napon túli, lejárt lakossági kintlévőségek árbevételre vetített mértéke.

$$M_{kint} = \frac{K}{\overline{AB}}$$

ahol

M_{kint} : a kintlévőségekre vonatkozó mutatószám [%];

K: átlagos éves kintlévőség [Ft];

$\overline{AB}$: a SZÉPHŐ Zrt. távhőszolgáltatásból származó nettó éves árbevétele átlagos téltre, és a 2017. január 1-jén érvényes díjtételekre korrigálva [Ft].

Elvárt érték: maximum 9%

Határidő: a tárgyévet követő év március 31. napja

Felelős: a SZÉPHŐ Zrt. vezérigazgatója