

Megfelelési Jelentés

az

E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.

2021. évi működéséről

Nagykanizsa, 2022. február 25.

Az **E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (7626 Pécs, Búza tér 8/A., Cg.02-10-060025; a továbbiakban: a Társaság vagy engedélyes) kérelme alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: „MEKH”) a H2852/2019 számú határozatával jóváhagyta a Társaság Megfelelési Programját.

A Megfelelési Program szerint a Megfelelési Programban foglaltak teljesítésének ellenőrzéséről Megfelelési Jelentést kell készíteni és az adott naptári évet követő naptári év március 1. napjáig jóváhagyásra be kell nyújtani a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak.

A fentiek, valamint a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) és a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (VET Vhr.) alapján a megfelelési ellenőr a Társaság 2020. évre vonatkozó Megfelelési Jelentését - amelyet a VET Vhr. 95. §-ban meghatározott követelményeknek megfelelően állított össze – az alábbiak szerint nyújtja be a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz:

Általános megfelelési politika

A Társaság működése során a mindenkor hatályos magyar és uniós jogszabályok előírásainak a betartásával köteles működni. Az általános jogi környezet mellett a specifikus ágazati jogszabályok rendelkezései és a MEKH vonatkozó határozatai jelentenek a Társaság számára többlet kötelezettségeket.

A Társaság működésében elkötelezett híve a gazdasági tisztesség mindenkor betartásának, melyet folyamatosan megkövetel minden vezetőjétől és munkavállalójától, valamint szerződött partnereitől.

A Társaság belső szabályozásaiban következetesen visszaköszön a jogszabályi megfelelésnek való elköteleződés, továbbá a tisztességes és átlátható működésre vonatkozó működési irány.

A szabályozási környezet

2021. évben a Társaságra vonatkozó szabályozási környezet alapvető elemei a következők:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”),
- a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény („VET”), és az annak végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet („VET Vhr.”),
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény („Tpv.”),
- az Innovációs és Technológiai Miniszter, illetve a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletei
- a MEKH rendeletei és határozatai,
- az E.ON Hungária cégcsoport belső, az Engedélyesre irányadó Megfelelési Programmal összhangban levő előírásai és irányelvei.

1. A tevékenységek szétválasztására vonatkozó Megfelelési Program végrehajtásának éves tapasztalatai és értékelése, a Megfelelési Program kötelező és további tartalmi elemeit követve:

A Megfelelési Program számviteli, funkcionális szétválasztást és az informatikai rendszerek szétválasztását írta elő, a VET és a VET Vhr. vonatkozó rendelkezései alapján.

A Társaság a Megfelelési Program végrehajtása során nem ütközött olyan nehézségbe, amely a villamos energia elosztói tevékenységére kihatással lett volna.

A Társaság 2021-ben nem tanúsított olyan magatartást, amely a villamos energia elosztási tevékenységgel kapcsolatos döntéseinek függetlenségét bármilyen módon befolyásolta volna.

A Társaság üzleti tevékenysége megfelelt egyfelől a legkisebb költség VET-ben megfogalmazott elvének, másfelől biztosította a tevékenységek szétválasztásának, valamint a befolyásmentes és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő működést.

A Társaság befolyásmentesen és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően hozta meg a villamos energia elosztóhálózat üzemeltetéséhez, fenntartásához és fejlesztéséhez szükséges eszközökkel, valamint a villamos energia elosztó hálózat kapacitásainak értékesítésével kapcsolatos döntéseket, továbbá az üzemvitellel kapcsolatos egyedi döntéseket is.

A Társaság tevékenységének független végzéséhez szükséges személyi, tárgyi és pénzügyi feltételek a Társaság rendelkezésére állnak, ezek biztosításáért a Társaság vezetése és a szervezeti egységek vezetői felelnek.

A Társaság pénzügyi terve és annak végrehajtása, továbbá az E.ON Hungária Zrt. cash-pool rendszere megfelelően biztosította az elosztóhálózat üzemeltetéséhez, fenntartásához és fejlesztéséhez és az elosztási tevékenység operatív működéséhez szükséges eszközöket és finanszírozási forrásokat.

A Társaság működéséhez szükséges tárgyi feltételeket a tulajdonában lévő vagy szerződés alapján rendelkezésére álló eszközök biztosítják.

A Társaság személyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. A Társaság engedélyköteles tevékenységeit végző egyes szervezeti egységeinek feladat- és hatásköreit a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

A MEKH és a többi engedélyes irányába történő adatszolgáltatási kötelezettségeinek a Társaság az előírásoknak megfelelően eleget tett.

A Társaság munkavállalói a Társaság informatikai rendszerén keresztül - 2021-ben is - kizárólag a munkájuk végzéséhez szükséges adatokhoz és információkhoz fértek hozzá.

A Társaság a kiszervezett tevékenységet végző vállalkozások esetében is biztosította az adatkezelési jogszabályok maradéktalan betartását. Az információ és adatkezelésre vonatkozó jogszabályi kötelezettségeket a Társaság betartotta, üzletileg érzékeny információval visszaélés nem történt.

A Társaság munkavállalói a Megfelelési Programban írtakat, az abból származó kötelezettségeket a mindennapi munkájuk során tiszteletben tartották. A munkavállalókra vonatkozó titoktartási kötelezettség megsértése miatti eljárást nem kellett lefolytatni.

Az ügyfelekkel való kapcsolattartás során a Társaság valamennyi munkavállalója betartotta az alapvető etikai követelményeket, melyek a munkahelyi beosztáshoz, a foglalkozáshoz, a munkahelyhez méltó kulturált magatartást, megjelenést és viselkedést írnak elő.

A hálózati csatlakozási igények teljesítése a vonatkozó szabályozások betartásával zajlott. A Társaság munkavállalói az ügyfelek igényeit a jogszabályok és a belső szabályzatok által megkövetelt határidőn belül mindent megtettek azért, hogy rendezzék, amennyiben ez mégsem valósult meg, a Társaság eleget tett a MEKH által előírt, minőségi mutatókról szóló határozatban foglaltaknak. A határidők betartását a munkahelyi vezetők figyelemmel kísérték.

A Társaság munkavállalói a feladataik ellátása során az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően jártak el, a munkaviszonyuk során tudomásukra jutott információkat üzleti titokként kezelték.

A 2021. üzleti év során sem munkavállalóinktól, sem a Társasággal kapcsolatban álló üzleti partnerektől, felhasználóktól nem érkezett panasz a Megfelelési Programban foglalt rendelkezések megsértésével kapcsolatban.

A Társaság a 2021. évben is kiemelt figyelmet fordított arra, hogy a Megfelelési Programban írt elvek a működését megalapozó írásos rendelkezésekben is megjelenjenek. Ennek figyelembevételével került sor 2021-ben a Társaság Üzletszabályzatának módosítására, mely módosítást részben a VET, a VET Vhr. és egyéb kapcsolódó hatályos jogszabályok módosításai, részben pedig szakmai igények tettek szükségessé. A jelenleg hatályos, módosított Üzletszabályzat a MEKH 2021. október 11-én kelt H2552/2021 számú határozatával került jóváhagyásra. A jogszabályi előírásoknak megfelelően az üzletszabályzat éves felülvizsgálata megtörtént, jóváhagyásra benyújtásra került 2021. év folyamán.

Adatvédelmi tájékoztató informálja a Társaság ügyfeleit a honlapon a rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban (telefonos és személyes ügyfélszolgálaton), a VET 1. § (e) pontjában, 47. §, 50/A. §, illetve a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: Fogyv. tv.) 17/B. §-ában foglaltaknak eleget téve.

Az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza a honlapon a Társaság által kezelt természetes személyekre vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés célját, valamint biztosítja az adatvédelem elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az ügyfeladatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

Belső Adatvédelmi Szabályzatot alkalmaz a Társaság, amely a Társaság által vezetett – személyes adatokat tartalmazó – adatállományok kezelésének, működésének rendjét határozza meg, biztosítva az adatvédelem jogszabályi követelményeinek érvényesülését, megakadályozva az adatok titkosságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának elvesztését.

Integrált Irányítási rendszerek

A Társaság tanúsított Integrált Irányítási Rendszerrel rendelkezik.

Az Integrált Irányítási Rendszer elemeinek vizsgálata 2021. májusában felülvizsgálati audit keretében történt meg. Az Integrált Irányítási Rendszer részei:

- Minőségirányítási rendszer, az ISO 9001 szabvány szerint
- Környezetirányítási rendszer az ISO 14001 szabvány szerint
- Munkahelyi Egészségvédelmi és Biztonsági Irányítási rendszer az ISO 45001 szabvány szerint,
- Energiagazdálkodási irányítási rendszer az ISO 50001 szabvány szerint.

Mind a négy szabvány esetében a Társaság áttért a szabvány új verziójára (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001: 2018).

A Társaság vezetése az irányítási rendszerek működtetését kiemelt feladatként kezelte vezetői és munkatársi szinten egyaránt, hatékonyságát vezetői beszámolókon, éves vezetőségi átvizsgálásokon értékelte.

Az évenkénti külső auditokat az SGS Hungária Kft. nemzetközi auditáló szervezet végezte el:

A 2021. évi májusi ISO külső audit nem tárt fel nem megfelelőséget, az auditorok fejlesztési javaslatokat, megjegyzéseket fogalmaztak meg. Az észrevételeket az érintett osztályok, szakterületek megvizsgálták és a vállalt határidők szerint elkezdtek bevezetni.

A Társaság irányítási rendszere keretében belső folyamatvizsgálatokat és rendszer auditokat végez, melyeknek célja a folyamatok szabályozások szerinti működésének és hatékonyságának, valamint az ISO rendszerek követelményeinek való megfelelés vizsgálata.

A működés hatékonysága és hatásossága, a pénzügyi beszámolók megbízhatósága és a vonatkozó jogszabályi előírásoknak és szabályozásoknak való megfelelés érdekében a Társaságnál -2014-ben bevezetett- ICS (Belső Kontroll Rendszer) rendszer működik. Ennek keretében a működésbe illesztett kontrollok kerültek meghatározásra, amelyek

félévente teljeskörűen felülvizsgálatra kerülnek, valamint megfelelő működésük teszteléssel és vezetői önértékeléssel kerül ellenőrzésre.

Az ICS Modell folyamataiban lévő kockázatok csökkentésére kidolgozott hatékony kontrollok alkalmazása, felülvizsgálata folyamatosan történik megadott ütemterv szerint.

A szervezeti és piaci változásoknak megfelelően folyamatos a kontrollok felülvizsgálata, újragondolása az ICS-ben érintett területeken.

2. A jóváhagyott Megfelelési Programhoz képest bekövetkezett változások leírása és indokolása (kiemelve az üzleti folyamatokat, a szervezeti felépítést, a hatásköröket, valamint az információáramlási és beszámolási útvonalakat):

2.1. Üzleti folyamatok

A Társaság Megfelelési Programjában rögzített értékekhez, célokhoz képest változás nem következett be a 2021. év során.

A Társaság arra törekedett, hogy a működési engedélye kiadásának alapjául szolgáló feltételek a felhasználók hátrányára ne változzanak, a működési engedélye alapján folytatott tevékenységet olyan színvonalon teljesítse, amely megfelel a legfejlettebb hazai és nemzetközi gyakorlatnak, a villamos energia ellátási szabályzatokban meghatározott követelményeknek. A szakterületi osztályok saját hatásköri szintjükön belül önállóan dönthettek, valamint működési és folyamat végrehajtási nehézségek esetén folyamat-helyesbítő, javító, fejlesztő intézkedéseket hozhattak struktúrált problémamegoldó „LEAN” eszköz segítségével (HMKE igénybejelentési folyamat fejlesztése az átfutási idő csökkentése érdekében, HMKE belső elszámolási folyamatának felülvizsgálata és szttenderdizálása, Tervezett üzemszünet folyamat ügyfélközpontú szempontok szerinti fejlesztése, Újbekapcsolás folyamat átfutási idejének csökkentés. .

2021-ben Process mining módszertannal megvizsgálásra került az újbekapcsolás folyamata.

Az ún. A3 módszertanon alapuló problémamegoldás alkalmazása a Társaságon belül elterjedt, amelynek sajátossága többek között a tartós megoldást hozó, a valós gyökérokok megszüntetésére irányuló javítóintézkedések definiálása, a problémát jól jellemző KPI-ok meghatározása, valamint ezek visszamérése a folyamatfejlesztés végén.

A kulcsüzleti folyamat-alapú irányítás lehetővé teszi, hogy a villamos energia elosztói engedélyes és a kiszervezett, illetve támogató tevékenységet nyújtó társaságok erőforrásai optimálisabban kerüljenek felhasználásra, növelve az ellátásbiztonságot és javítva az ügyfél-elégedettséget.

A Társaság által működtetett SLA menedzsment rendszer alapján biztosítja, hogy a Társaság, illetve az engedélyköteles kiszervezett és támogató tevékenységet nyújtó, kapcsolt társaságok teljesítményei – az SLA szerződések és más vállalati, illetve jogszabályi előírások mentén – rendszeresen nyomon követhetők legyenek, ezáltal is

biztosítva, hogy az adott időszak folyamatosan mérve legyen és a jogszabályi követelményeknek a Társaság villamosenergia-hálózati tevékenysége megfeleljen.

2.2. Folyamatos fejlődés

A vállalat folyamatos fejlődését az ISO, lean, agilis, ügyfélközpontúság, digitális működésfejlesztési módszertanok és azok szakértőinek közreműködése biztosítja.

2021-ben a lean területén továbbra is a fenntarthatóság biztosítása volt az elsődleges fókusz. Az újonnan kinevezett, pozíciójukat először betöltő vezetők szakmai támogatása folytatódott, illetve a szervezeten belüli, strukturált probléma megoldási kultúra intézményesítése működésfejlesztési szakértők bevonásával tovább folytatódott oktatások vagy pontszerű fejlesztések vagy projektek formájában.

2021-ben a Lean navigátori csapat (részmunkaidős Lean módszertani támogatók) működése tovább folytatódott. A kiválasztásban és felkészítésben az ügyfélközpontúság és a további működésfejlesztési módszertanok integrálása kiemelt szerepet kap (lean, customer insight, ügyfélélmény-tervezés, agile). A vállalat az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében a legfontosabb folyamatait az NPS (Net Promoter Score) mutatóval továbbra is méri és a Service Design (CX) módszertannal azokat fejleszti. Service Design (CX) módszertannal több folyamat folyamatos fejlesztése történt meg (pl. HMKE, tervezett üzemszünet, áram újbekapcsolás, smart mérőcsere folyamat).

A Társaság folytatta és továbbfejlesztette az üzleti, működési problémák szisztematikus megoldásának módszertanát és gyakorlatát, és az NPS mutatóval mért folyamatok fejlesztésében aktívan részt vettek a navigátorok. 2021-ben elindult az ügyfeleket érintő helyszíni munkavégzés fejlesztését szolgáló, tranzakcionális NPS mérés kialakítása.

A Társaságnál tovább folytatódott a projekt portfólióhoz kapcsolódó kapacitások feltervezése, azok értékalapú priorizálása, a projektek megvalósítását és nyomon követését biztosító, évi 3 ciklust magában foglaló projekt portfólió menedzsment rendszer működtetése.

2021-ben a belső írásos rendelkezések szabályozás keretrendszer módosításra került.

A Társaság tovább üzemeltette belső folyamat auditjainak gyakorlati módszertanát. A „Lean” módszertani tréningek a vezetők és a munkatársak körében is folytatódtak. Projektvezetési, agilis tréningek kerültek megtartásra e módszertanok alkalmazásának megalapozása érdekében. A környezet-irányítási rendszerhez kapcsolódóan „tudatosító” programok folyamatosan megtörténtek.

2.3. A szervezeti felépítés

A Társaság 2021. december 31-én aktuális szervezeti ábráját az 1. számú melléklet tartalmazza.

3. A Társaság vezetésében bekövetkezett változások, és azok indokolása:

A Társaság vezető tisztségviselőinek személyében 2021. évben személyi változás történt. A 2021. december 31. napján hatályos állapot szerint a Társaság vezetését

Vezérigazgatóként: Németh Imre

Vezérigazgató-helyettesekként: Somodi Gábor, Haraszti Judit és Katona Ádám látták el.

Az Üzemviteli koordináció szervezeti egység, egy teljesen új terület, melynek vezetését Szabó Csaba középvezető látja el. Fő tevékenységi területe a villamos energia elosztói üzemek közötti működés összehangolása, és az ehhez kapcsolódó folyamatok fejlesztése.

A Főmérnökségek, átvéve az üzemektől a hálózat fejlesztési és létesítési feladatokat, Regionális Központokká alakultak át. Az Áramhálózati Regionális Központ – Dél szervezetnek Hornyák István lett az új középvezetője.

Több olyan terület is van, ahol az E.ON cégcsoporthoz tartozó villamos energia elosztói engedélyesi társaságokban meglévő tevékenységek egy szervezeti egységben kerültek integrálásra és az új vezetők többmunkáltatós szerződésekkel látják el ezen területek irányítását.

Simon Krisztián tölti be a Méréstechnika és energiaellenőrzési szervezet középvezetői pozícióját. Ez a terület a mérés és az ellenőrzési tevékenységek integrációja révén jött létre, mely így mind a három E.ON cégcsoporthoz tartozó hálózati engedélyesi társaság ez irányú tevékenységét összefogja.

A Főelosztó-hálózat is három E.ON cégcsoporthoz tartozó hálózati engedélyesi társaságban végez összehangolt tevékenységet, melynek a középvezetője Sajtos Sándor.

Hálózati igazgatósági koordináció és innováció középvezetője Polyák-Kiss Ágnes lett.

Az áramhálózati stratégia is új középvezetői irányítás alá került Csank András érkezésével.

4. A Megfelelési Program alapján végrehajtott oktatások

A Társaság 2021. évben tovább dolgozott a Megfelelési Programban foglaltak teljesítését szem előtt tartva az egyes területek szakmai és egyéb kompetenciabeli fejlesztésén, megerősítésén.

2021-ben a fő fejlesztési fókuszok az alábbiak voltak:

- a középvezetők közt az egymástól tanulás és az együttműködés fejlesztése,

- az operatív irányítók (I-II.) körében az alap vezetői készségek (visszajelzés adás és csapatépítés) fejlesztésére friss vezetői programok kerültek meghirdetésre,
- A középvezetők és operatív irányítók (I.) részére változásmenedzsmenttel kapcsolatos képzések.,
- Ezekkel párhuzamosan több fejlesztés is megvalósult a fenti célcsoportokon kívül a munkatársi szinteken is, az on the job (munkavégzés közben alkalmazható) és social learning (az egymástól tanulás során alkalmazható) fejlesztési eszközökkel.

Az E.ON Hungária Zrt. által szervezett központi fejlesztési programokhoz (tehetség program, vezetői utánpótlás-képzés, mérnök-utánpótlás program), a belső moderátor/trénerképzéshez azok ütemezése és feltételei szerint továbbra is folyamatosan csatlakoztak a Társaság munkatársai.

2021. évben a Társaság munkavállalóinak széles köre kapott lehetőséget arra, hogy csatlakozzon a az E.ON Hungária Zrt. által meghirdetett nyílt (főként a veszélyhelyzet miatt on-line megtartott) képzésekhez, melynek fókuszában az alábbiak álltak:

- Start-up a nagyvállalatban
- Az eredményes meeting vezetés alapjai
- Meeting: "csak" megbeszélés vagy munka? Haladó meetingvezetés
- Érzelmi szabályozás, a sikeres működés alapja
- A hatásos prezentáció alapjai
- Az emlékezetes előadás titka - prezentációs tippek haladóknak
- Röviden érj célt! - Pitch és stakeholdermenedzsment
- PCM ® "Piros gombjaink és kulcsok egymáshoz"
- Lépj ki a dobozból! - kreatív gondolkodás módszerei, technikái
- Felhatalmazás és felelősség - az érme két oldala
- Energiamenedzsment technikai fókusszal
- Energiamenedzsment önismereti fókusszal
- Válj stresszállóvá!
- A változás úgyis marad. Inkább én változom
- Delegálás & Döntéshozatal
- MasterMind Csoport
- Az egyéni és együttes siker titka - EQ, Érzelmi szabályozás
- Vezetői bonbonok I. - Visszajelzés, Motiváció, Fejlesztés
- Vezetői bonbon II. - Vezetői coaching technikák
- Microsoft Office képzések

Az üzleti igények alapján belső e-learning fejlesztési szolgáltatás indult 2021-ben, amelyeket vezető és szakértő kollégák e-learning szakértőktől igényelhettek meg. Ezek prioritizálás után kerültek megvalósításra. Az oktatások hatékonyságát a projekt elején kitűzött célok alapján visszamérésre kerül. Az elkészült oktatási anyagok az E.ON oktatási keretrendszerében (Learning App) elérhetőek.

2021-ben megvalósult e-learningek:

- eLearning az E.ON új Magatartási Kódexéről
- Emberi jogok, kiberbiztonság és adatvédelem

- Éves munka-, tűz- és környezetvédelmi oktatás (csak irodai dolgozóknak)
- Minőségirányítás és energiatudatosság
- Eventus általános
- Eventus mérőcsere

További képzési és tanulási lehetőség volt a szervezet életében a Customer Journey módszertan megismerése és gyakorlatba ültetése, amely egy kifejezetten az Ügyfél szemszögéből, annak elégedettségi szintje és elvárásai alapján vizsgálja az egyes End-to-End folyamatokat.

A munkabiztonság témakörében éves munkavédelmi oktatási tematika alapján történtek az oktatások. A kötelező elemeken túl a kritikus folyamatok oktatásán volt a hangsúly.

A minősített vállalkozók munkabiztonságának javítása, folyamataik fejlesztése, és a vállalkozói munkavégzés kockázatainak csökkentése érdekében fórumok, work-shopok kerültek megrendezésre.

A szakmai képzések és továbbképzések a megelőző évek irányvonalai és a szakmai elvárások alapján kerültek megtervezésre. A COVID 19 vírus miatt kialakult pandémiás időszak során amelyik képzésnél lehetett, ott áttérés történt online oktatásra (pl. Mestervizsga, Villamos alállomáskezelő, Villamos hálózatkezelő stb.).

Az érintett dolgozók 2021-ben, többek között FAM képzéseken illetve ezek továbbképzésein, kis- és középfeszültségű kábelszerelő, SF6 gáztöltésű készülékek gázfeltöltése és gáz mintavétel képzésen, belső mestervizsga, belső speciális mérőszerelő alapkutatás, érintésvédelmi szabványossági felülvizsgáló, villámvédelmi felülvizsgálói, erősáramú berendezések felülvizsgálója, villamos hálózatkezelő, villamos alállomáskezelő, építő- és anyagmozgatógép kezelő, motorfűrész kezelő oktatás, OKJ-s villanyszerelő alapképesítés, illetve kábelhibahely-, nagyfeszültségű mérésvezető és tűzvédelmi OKJ-n kívüli oktatásokon továbbá 132 kV-os hálózatszerelő belső oktatáson vehettek részt.

2021. évben megrendezésre került: FAM szakemberek találkozója, Országos Energetikai Konferencia, Szigetelésdiagnosztikai konferencia illetve a MEE Vándorgyűlés is.

A Társaság 2021-ben folytatta a korábban elindult együttműködését számos szakközépiskolával és egyetemmel a duális szakmunkás- és mérnökképzés területén.

A Társaság prioritásként kezelte a VET és a hozzá kapcsolódó jogszabályokban bekövetkezett változások oktatását. A villamos energia elosztóhálózatra vonatkozó szabályok változásának nyomonkövetése érdekében jogszabályfigyelés működik a Társaságnál.

2021. évben a Társaság közép- és felső-vezetése számára oktatás zajlott le a Megfelelési Programról, annak tartalmáról, illetve az ez alapján elvárt vezetői és munkavállalói magatartásformáról, munkavégzésről, továbbá a megfelelés szerinti kötelezettségekről.

5. A Megfelelési Program alapján végrehajtott informatikai és ügyvitel-szervezési változások bemutatása.

A megváltozott jogszabályi elvárásoknak megfelelő fejlesztéseket elvégezte a Társaság.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal H 440/2021 számú, "A 2021. április 1-jétől alkalmazandó villamos energia rendszerhasználati díjak, valamint a villamos energia elosztó által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjainak megállapítása" tárgyú határozata alapján, a hatályba lépésre figyelemmel a Társaság módosította az alkalmazott rendszerhasználati díjakat és a külön díjakat.

A Társaság a Hivatal H441/2021 számú, „A közcélú villamos hálózatra csatlakozással összefüggésben 2021. április 1-jétől alkalmazandó csatlakozási díjak megállapítása” tárgyú határozatában foglaltak alapján módosította az alkalmazott csatlakozási díjakat.

A COVID-19 koronavírus kapcsán előállt helyzet rendkívüli intézkedések meghozatalát igényelte és igényli a Társaságtól. A Társaság döntéseinek meghozatalában ügyfeleinek, munkatársainak, partnereinek és hozzátartozóik egészségének megóvása, szolgáltatásaink biztonságának garantálása mindig fókuszban volt. Ezeknek a céloknak való megfelelés érdekében az alábbi fejlesztéseket történtek az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében:

- Videóchat: 2021-ben is folytatódott a 2020. márciusában a személyes irodák pandémia miatti bezárását követően elindított videóchat szolgáltatás, amely biztonságos és kényelmes, mégis a személyes ügyintézés élményét nyújtja, legyen szó általános tájékoztatásról, mérőállás-rögzítésről, vagy akár új bekapcsolásról. Az új csatorna egyik legfontosabb eleme, hogy a személyességre épül, illetve arra, hogy továbbra is lehetőséget adjon a közvetlen kapcsolattartásra. 2021-ben fokozatosan fejlesztésre került a platform, hogy a megkeresések száma növekedjen, egyre szélesebb körben népszerűsítve ezt az új digitális csatornát.
- Időpontegyeztetés: a Társaság ügyfeleinek egészségvédelme érdekében az ügyfélszolgálati irodákban előre egyeztetett időpontban lehet ügyet intézni, azonban a megkeresések számától függően az időpontegyeztetés nélkül érkező ügyfeleket is rugalmasan kezeltük. Az ügyfélszolgálati irodába időpontot foglaló ügyfeleink részére emlékeztető sms üzenet kerül kiküldésre az egyeztetett időpontot megelőző órában.
- Ügyfélszolgálati applikáció fejlesztés: A mobilalkalmazás funkcióinak tárháza bővítésre került azért, hogy az ügyfelek egy olyan reszponzív, logikailag egyszerűen kiismerhető felülettel találkozzanak, amellyel az ügyintézés számukra kényelmesebbé és gördülékenyebbé váljon. "Egyszerű, könnyen kezelhető és átlátható." Ezek a hívószavak jellemzik a platformot, amelyet az online ügyfélszolgálati regisztrációt követően lesz módja az ügyfeleknek igénybe venni.

Az alkalmazás alapvető funkciói a következők:

- Diktálással kapcsolatos funkciók: az Ügyfelek a telefon kamerájával egyszerűen tudják intézni havi, negyedéves és éves

leolvasásukat. Utóbbi kettő esetén kiválthatják a személyes leolvasást is. A diktálási időszakokat elmentheti a felhasználó a naptárjába, hogy ne maradjon le a diktálásról. Mindemellett havi bontásban lehetőség van a felületen korábbi diktálási adatok megtekintésére akár egy évre visszamenőleg.

- **Ügyfélszolgálati iroda kereső funkciók:** helymeghatározással megmutatásra kerül a legközelebbi személyes ügyfélszolgálati iroda. Ráadásul rá tud szűrni a felhasználó, hogy csak a nyitva lévő irodákat mutassa az applikáció.
- **Értesítési funkciók:** az ügyfelek értesítést kérhetnek az alábbiakkal kapcsolatban:
 - havi és éves diktálási időszakok
 - tervezett üzemszünetek időpontjai

2021-ben megújításra került a Társaság honlapja, mely az alábbi változásokat jelenti:

- új mobilbarát technológia alkalmazása, amivel egyénileg testre szabható, hogy az ügyfelek, mit látnak mobil eszközön és desktop felületen;
- 2020-as új, globális arculat a digitális felületek megjelenésére vonatkozóan, ami letisztult és áttekinthető megjelenést eredményezett;
- az ügyfélélmény növelése szerkesztési és technológiai újítások bevezetésével, mint az akadálymentes oldal felépítés, amivel vakok vagy koordinációs zavarral élő ügyfelek is használni tudják az eon.hu-t;
- a tartalomkezelésben és a menürendszer átalakításában sz új fókusz: az ügyintézés, mivel az ügyfeleink közel 60%-a emiatt látogat el oldalunkra.

A Társaság továbbra is fokozott figyelmet fordít a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelet ("GDPR") megfelelés érdekében.

A GDPR hatálybalépése a Társaságot egy tudatosabb adatkezelés irányába vezette. Kialakításra került egy a munkatársak számára nyilvános adatvédelmi Connect oldal (belső internetes felület), ahol többek között megtalálhatók az adatvédelmi alapismeretek, az adatvédelmi tájékoztatók és az adatkezelési térkép. A GDPR elveknek megfelelő belső adatvédelmi szabályok kialakítása az üzleti működés mellett garantálja, hogy az adatbiztonság, az adatkezelés és az adatfeldolgozás egyaránt az érintettek jogainak tiszteletben tartása mellett történjen.

A Társaság minden érintett s részére biztosítja a tájékozódási lehetőséget – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően - a kezelt adatairól, az adatkezelés céljairól, jogalapjáról és azok esetleges továbbítása esetén arról, hogy azokat kik és milyen célból kapták meg.

Havi rendszerességgel Adatvédelmi Call keretén belül az adatvédelmi koordinátorok és az adatgazdák egy előadás keretén belül tájékoztatást kapnak nemzetközi és hazai adatvédelmi jogesetekről.

Kombinált – adatvédelem és compliance – e-learning oktatáson és teszten vettek részt a munkavállalók.

A Társaság az engedélyesi tevékenységére, valamint az egyéb tevékenységeire vonatkozó pénzügyi kimutatásait a Számviteli Szétválasztási Szabályzatának megfelelően készítette el.

6. A következő megfelelési évre tervezett, a tevékenységek szétválasztásával kapcsolatos intézkedések.

2021. évben a Társaság folytatja a Megfelelési Programmal összefüggő oktatási programját, beleértve az osztályok Compliance oktatását.

Nyilvánosan elérhető a Compliance szakterület Connect oldala, amely átfogó áttekintést nyújt a Compliance területtel kapcsolatos tudnivalókról, (többek között arról, hogy miért fontos a Compliance), a terület működéséről, a Compliance témakörökről, iránymutatásokról. Az oldalnak van saját üzenőfali hírfolyama, hírarchívuma, ahol megtalálható a Compliance szabályzatok, oktató anyagok, kérdések-válaszok és egyéb hasznos linkek.

A Compliance keretrendszer kialakításával a Társaság célja az ügyfelek és üzleti partnerek bizalmának megőrzése, a munkavállalók védelme, valamint egy olyan etikus céggelkultúrával rendelkező vállalat működtetése, amely a piacon ismert és elismert, és a sikereit úgy éri el, hogy reputációja pozitív az ügyfelek és a partnerek között.

A Társaság elkészítette a magatartási értékeit összefoglaló kiadványát, melyet minden munkatárs megkapott. A tájékoztató anyag hasznos tudnivalókat tartalmaz az emberek és környezet védelme, a fenntartható kapcsolatok kialakítása, az információ és vagyoni eszközök védelme témakörökben.

7. A Megfelelési Programtól való eltérés, és annak indoklása.

A Társaság a MEKH által jóváhagyott Megfelelési Programtól nem tért el, az abban foglaltakat teljesítette.

8. A tevékenységek szétválasztásához kapcsolódó peres és egyéb vitás ügyek bemutatása, részletezve a hálózathoz való hozzáférés és az információkezelés vitás eseteit.

A tevékenységek szétválasztásával összefüggésben nem volt vitás vagy peres ügy.

9. A támogató funkciók és a kiszervezett tevékenységek végzésének részletes értékelése, különös tekintettel a piaci alapú árazás kialakítására, valamint a minőségi követelmények felügyeletére.

Mind a kiszervezett tevékenységeket, mind a támogató tevékenységeket végző szervezetek maradéktalanul betartották a Megfelelési Program rendelkezéseit.

A Társaság kiszervezett tevékenységeit végző vállalkozók teljesítéseinek munkánkénti ellenőrzése és értékelése az írásban elkészített Tapasztalati értékelőlapokon keresztül történt (a nem megfelelés következményei a vállalkozási keretszerződésben előre rögzítésre kerültek) a teljesítést ellenőrző és igazoló műszaki ellenőrök által, az adott vállalkozás bevonásával.

A Társaság műszaki ellenőreinek ellenőrzésein felül a technológiai és munkavédelmi szakterületek önállóan, szűrőpróbaszerűen is végeztek dokumentált ellenőrzéseket az egyes munkaterületeken.

2021. évben nem került sor a minősítés visszavonására.

A munkánkénti ellenőrzéseken felül a Társaság elkészítette az érintett vállalkozók 2021. évi összegző szállítói értékelését is, az alábbi szempontok összegzésével:

- Vállalkozó egyedi munkaértékeléseinek átlaga (Tapasztalatai értékelőlapok eredményei alapján)
- Társaság illetékes üzemének összegző értékelése
- Munkavédelmi szakterület ellenőrzéseinek összegzése

A Logisztikai és beszerzési szakterület a fenti értékeléseket összegezte és a végleges értékelő táblát és a kiértékelt teljes állományt elkészítette.

Az éves összegzés eredményeképpen négy értékelési kategóriába kerülnek a vállalkozók:

- „*A kategória*”: kiváló értékelés: a legjobbak külön díjazásban és elismerő oklevélben részesülhetnek
- „*B kategória*”: megfelelt értékelés
- „*C*” *kat*egória: fejlesztendő értékelés. Ezen vállalkozók részére külön egyeztetések keretében, fejlesztési programokat indított a Társaság.
- „*D*” *kat*egória: nem megfelelt értékelés. Súlyos, rövid idő alatt nem megszüntethető hiányosságok megléte, ami a minősítés visszavonásával és a vállalkozási keretszerződés felmondásával jár.

9.1. Kiszervezett tevékenységek

A Társaság 2021-ben is biztosította, hogy a kiszervezett tevékenységek végzése a villamos energia elosztói működési engedély, a VET és a végrehajtására kiadott jogszabályok, az alkalmazandó egyéb jogszabályok, a Társaság villamos energia elosztói üzletszabályzata, továbbá a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak a Társaságra vonatkozó határozatai rendelkezéseivel összhangban történjen. A Társaság az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit végző más személy tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga végezte volna.

A kiválasztás mechanizmusát, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a 7/2013. számú határozatával jóváhagyott Belső Kiválasztási Szabályzat rögzíti. A Belső Kiválasztási Szabályzatban foglalt szabályok biztosítják továbbá, hogy a lefolytatott versenyeztetési eljárás eredményeként az adott időpontban elérhető piaci árakon történjen a szerződéskötés, így a jövőben az új szabályzat keretein belül történik az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit végző más személy kiválasztása és megbízása.

9.2. Támogató tevékenységek

Az E.ON Hungária cégcsoportban a villamos energia elosztói engedélyesi tevékenységeket támogató egyes szolgáltatásokat a tulajdonos és kapcsolt vállalkozásai nyújtják, tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatások többszörözése jelentősen növelné a költségeket, anélkül, hogy megfelelő többletelőnyt biztosítana.

A Társaság 2021-ben is biztosította az általa továbbfejlesztett SLA Menedzsment rendszer működtetését.

A Társaság a Megfelelési Programot a szolgáltatásnyújtók rendelkezésére bocsátotta, és tájékoztatta azokat annak esetleges módosításairól.

A Megfelelési Program rendelkezései, különösen a szétválasztásra, az egyenlő bánásmódra és az adatvédelemre vonatkozó előírásai a szolgáltatásnyújtókra az őket érintő körben kötelezőek; a Megfelelési Program szolgáltatásnyújtókat érintő rendelkezéseit a felek a szolgáltatási szerződésekhez melléletként csatolják. A szolgáltatásnyújtók kötelesek a részükre továbbított, a Társaság működésével kapcsolatos információkat bizalmasan kezelni. A Társaság köteles a szolgáltatásnyújtókkal kötött szerződésben a bizalmas adat- és információkezeléssel összefüggő kötelezettségvállalásokat rendezni. A bizalmas információkezelés megsértése súlyos szerződésszegésnek minősülhet, és – az eset jellegétől függően – a szerződés azonnali hatályú megszüntetését és kártérítési felelősség érvényesítést vonhatja maga után.

Az E.ON Hungária Zrt.-től igénybe vett támogató tevékenységek vonatkozásában létrejött jogviszonyra a polgári jog szabályai az irányadók. A felek közti megállapodás részét képezi a nyújtott szolgáltatások ellenértékének meghatározása vonatkozásában az

Ernst & Young Tanácsadó Kft. (1132 Budapest, Váci út 20.) által készített transzferár-dokumentáció is.

10. Az önálló vállalati arculat, a vertikálisan integrált villamos energia ipari vállalkozástól független kommunikáció és márkajelzések, valamint a függetlenség folyamatos biztosítására tett intézkedések.

A Társaság önálló és független arculattal jelenik meg 2011. év óta, amely megfelel a jogszabályban előírtaknak is. Az új arculat az E.ON Hungária cégcsoporthoz való tartozást megerősíti, azonban erőteljesen fejezi ki a Társaság fő tevékenységét, ezzel is jelezve önállóságát az E.ON Hungária cégcsoport többi vállalkozásától.

A bevezetett „E.ON|Hálózat” logó használata kiterjed az épületekre, hálózati objektumokra, munkaruházatra, gépjárművekre, nyomtatványokra, névjegykártyákra, borítékokra, levélpapírokra, prezentációk lapjaira is.

A Társaság korábban már megújította a fenti követelményeknek megfelelő honlapjának arculatát (www.eon.hu).

Az új arculat következetes használata valósult meg 2021. évben.

A Társaság a meglévő honlapja vonatkozásában eleget tett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a szerinti adattartalommal bíró, a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlap kialakítására vonatkozó előírásoknak (<https://www.eon.hu/hu/lablec/kozszoigaltatoi-informaciok.html>).

11. A VET 100. §. (3) bekezdés d.) pontban előírtak szerinti nyilatkozatok

A VET Vhr. 97 § (1) szerinti nyilatkozatot és a (2) bekezdés szerinti tájékoztatót a Megfelelési Jelentés 2. sz. melléklete tartalmazza.

A Megfelelési Jelentést a VET Vhr. 95. §. (3) bekezdésében írt kötelező tartalmi elemek alapján állítottam össze:

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: Szervezeti ábra
- 2. sz. melléklet: 11. pont szerinti nyilatkozat és tájékoztatás

Nagykanizsa, 2022. február 25.


.....
Baticzné Molnár Éva
megfelelési ellenőr

1. sz. melléklet - Szervezeti ábra

E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.

