



1081 BUDAPEST, KÖZTÁRSASÁG TÉR 7.
1444 BUDAPEST, PF. 247.
www.eh.gov.hu

KÖZPONTI TEL.: 459-7777
KÖZPONTI FAX: 459-7766
E-MAIL: eh@eh.gov.hu

00083

2007 JAN. - 5

MAGYAR ENERGIA HIVATAL
1081 BUDAPEST,
KÖZTÁRSASÁG TÉR 7.

ÜGYINTÉZŐ: VAJDOVICH ÁRPÁD, ORBÁN GYULA
TELEFON: 06-1-459-7707
TELEFAX: 06-1-459-7764
E-MAIL: eh@eh.gov.hu; vajdovicha@eh.gov.hu, orbangy@eh.gov.hu

HATÁROZAT SZÁMA: 799/2006

TÁRGY: Elosztói működési engedély módosítása, valamint az ügyfélszolgálati tevékenységek nyilvános pályázat nélkül más személlyel való végeztetéséhez, az ehhez szükséges eszközök átruházásához való hozzájárulás iránti kérelem

Az **E.ON Észak-dunántúli Áramszolgáltató Zrt.** (9027 Győr, Kandó Kálmán u. 11-13.) mint elosztói engedélyes (továbbiakban: Engedélyes) által benyújtott kérelem alapján a Magyar Energia Hivatal (1081 Budapest, Köztársaság tér 7.; továbbiakban: Hivatal) a fenti ügyszámon lefolytatott közigazgatási hatósági eljárás keretében meghozta az alábbi

HATÁROZATOT:

I. A Hivatal az Engedélyes 29/2003. számú elosztói működési engedélye (továbbiakban: Engedély) I.3.2. pontját az alábbiak szerint módosítja:

a) Az Engedély I.3.2. számú pontjának szövegezése e határozat kiadásával egyidejűleg törlésre kerül és helyébe az alábbi szövegezés lép:

„1.3.2. Az Engedélyes az Illetékességi Területén ügyfélszolgálati irodákat köteles működtetni, és azokban munkanapokon személyesen (saját alkalmazottai vagy megbízottja, illetve annak alkalmazottai útján) az Elosztóhálózat Használók rendelkezésére állni. Az Engedélyes az ügyfélszolgálati irodák működtetésére, az Ügyfélkapcsolati Tevékenység végzésére más személy részére megbízást a

jelen engedély I. 9. pontjában foglaltakkal összhangban adhat.”

b) Az Engedély e határozattal nem érintett részei változatlan tartalommal érvényesek.

- II. A Hivatal az Engedélyes e határozat 1.számú mellékletében felsorolt ügyfélszolgálati tevékenységek E.ON Ügyfélszolgálati Kft-vel nyilvános pályáztatási eljárás kiírása nélkül való végeztetését 2008. december 31-ig terjedő időtartamra jóváhagyja.
- III. A Hivatal az Engedélyes kérelmében foglaltaknak helyt ad és 2007. január 1-i hatállyal jóváhagyja az e határozat elválaszthatatlan részét képező 2. számú mellékletben részletesen körülírt és felsorolt eszközökkel oly módon történő rendelkezést, hogy az eszközöket átruházza az E.ON Ügyfélszolgálati Kft részére.
- IV. A Hivatal az Engedélyes számára a következő kötelezettségeket írja elő:
- a. Az Engedélyes nem jogosult kiszervezni az ügyfélszolgálati tevékenységeivel kapcsolatos döntési és irányítási jogokat és kötelezettségeket.
- b. A jelen határozat I. pontjával jóváhagyott ügyfélszolgálati tevékenységek más személlyel való végeztetése (kiszervezés) céljából 2008. év során írjon ki nyilvános pályázatot az Engedélyének 1.9 pontjában foglaltak szerint, amennyiben e tevékenységeket 2009. január 1-jétől továbbra is más személyekkel kívánja végeztetni.
- c. Az Engedélyesnek a pályáztatás során gondoskodnia kell arról, hogy minden egyes kiszervezett szolgáltatás (ügyfélszolgálati tevékenységek) esetében pontosan rögzítésre kerüljenek a következők:
1. a szolgáltatás tartalma, beleértve annak nyújtásának helye és ideje,
 2. a szolgáltatás színvonalának mérésére szolgáló paraméterek,
 3. a paraméterek elvárt értékei,
 4. a szolgáltatási színvonal be nem tartásának következményei, és
 5. a költségelszámolás módja.
- d. Az Engedélyes — kiszervezés jóváhagyása iránt a Hivatalhoz benyújtandó — kérelmének a következőket kell tartalmazni:
1. a kiszervezendő tevékenység(ek) részletes leírása,
 2. a döntési és irányítási funkciók telepítési helye az Engedélyes szervezetén belül,

3. a végrehajtási funkciók telepítésének módját (együtműködésük rendjét) a kiszervezett tevékenységet végző személynél.
- e. Az Engedélyes köteles az egyes engedélyesi tevékenységeinek más személlyel való végeztetése esetére e személyek kiválasztására és megbízására vonatkozó feltételeket és eljárásokat Belső Kiválasztási Szabályzatban rögzíteni, és a szabályzatot, valamint annak módosításait a Hivatal részére jóváhagyásra benyújtani. A belső kiválasztási szabályzat jóváhagyásra történő benyújtásának határideje 2007. július 1.
- f. Az Engedélyesnek az előző pontban előírt Belső Kiválasztási Szabályzat előírásainak teljesítéséről — a beszámolási évre vonatkozóan — jelentést kell adni. Ennek részeként az Engedélyes köteles a Hivatal részére az Engedély I.9. pontja alapján létrejött (keret)szerződésekről — pályázati kiírásonként — egy összefoglaló kimutatást (vállalkozó neve, címe, a szerződés azonosítója, a felajánlott kapacitás [MFt/év], tény kapacitás lekötés [MFt/év], nyertes árszintek) megküldeni. Egy adott sikeres pályázati kiírással kapcsolatos éves beszámolási kötelezettség addig áll fenn, ameddig a pályázati kiírás (keret)összege teljes mértékben nem kerül felhasználásra. A tájékoztatóban az Engedélyes kapcsolt vállalkozásait külön meg kell jelölni és az év folyamán velük bonyolított gazdasági ügyleteket — a kapcsolt vállalkozások gazdálkodási adatait is bemutatva — a legkisebb költség elvének betartása szempontjából is értékelni kell.
- g. Az Engedélyesnek a kiszervezés során — a legkisebb költség elvének érvényesülése mellett — tekintettel kell lennie a tevékenység magas színvonalon történő ellátására, azaz annak biztosítására, hogy a fogyasztók ellátásának minősége nem romlik.
- h. Az Engedélyes transzferár kialakítása és alkalmazása során a vonatkozó jogszabályok mellett köteles legalább a következőket betartani:
1. A transzferárak alkalmazását megelőzően, a 18/2003. (VII. 16.) PM rendelet alapján előírt nyilvántartást elkészíteni és azt a Hivatalnak bemutatni.
 2. A transzferár és a szokásos piaci ár közötti eltérést szolgáltatás elemenként ki kell mutatni.
 3. A transzferár alkalmazása során biztosítani kell a szükséges naturáliák és tényköltségek gyűjtését és nyilvántartását.
 4. Az Engedélyes a Hivatal egyedi felhívása alapján köteles az alkalmazott transzferárak háttéréül szolgáló részletes (ex-ante, ex-post) költségkalkulációkat a Hivatal részére bemutatni.

A jelen pont alkalmazásában transzferár alatt azon szolgáltatás egységének meghatározott ellenértéke értendő, amelyet az integrált villamosenergia-ipari vállalkozás tagja – kapcsolt vállalkozás – nyújt az Engedélyes részére.

- i. Az Engedélyes a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény (továbbiakban: VET) 97. § alapján köteles úgy eljárni, hogy a költség és árbevételi struktúra átláthatóságát a nyilvántartási és elszámolási rendszerében biztosítani tudja különös tekintettel az Engedélyesnek az Elosztói Szolgáltatási tevékenység egyes részeit végző vállalkozásokkal kötött ügyleteire (beleértve a transzferárakhoz kapcsolódó részletes költségkalkulációkat is), valamint a minőségi követelmények és az ellátási színvonal teljesítését igazoló dokumentumokra.
- j. Az Engedélyes köteles biztosítani, hogy a Hivatal a hatósági ellenőrzési tevékenységét a kiszervezett tevékenységek tekintetében – akár helyszíni ellenőrzés keretében is - elvégezhesse és ennek érdekében az E.ON Ügyfélszolgálati Kft-t a kiszervezett tevékenység végzése során ellenőrizhesse, számviteli nyilvántartásaiba a kiszervezett tevékenység vonatkozásában betekinthessen.
- k. Az Engedélyes köteles a Hivatalt előzetesen tájékoztatni abban az esetben, ha az E.ON Ügyfélszolgálati Kft-ben az E.ON csoport körébe tartozó tulajdonos üzletrészesének 50%-át meghaladó részét értékesíteni akarja az E.ON csoporton kívüli társaságnak és köteles ebben az esetben a tevékenység kiszervezésének jóváhagyása iránt újabb kérelmet a Hivatalhoz benyújtani.
- l. Az Engedélyes E.ON Ügyfélszolgálati Kft-vel végeztetett tevékenységei vonatkozásában nem jogosult a Hivatal előzetes jóváhagyása nélkül hozzájárulni ahhoz, hogy az E.ON Ügyfélszolgálati Kft a tevékenységeket vagy azok egy részét további harmadik személyekkel végeztesse. Amennyiben erre –az Engedélyesnél és az E.ON Ügyfélszolgálati Kft-nél előre nem látható okok miatt fellépő kapacitáshiány következtében – szükség van, az alvállalkozó bevonása az indokolt legrövidebb időtartamra lehetséges. Az Engedélyes alvállalkozó bevonásából eredő többletköltségeit az árképzés során a Hivatal nem ismeri el. Alvállalkozó bevonása esetén az Engedélyes köteles a Hivatalt haladéktalanul értesíteni.
- m. Az Engedélyes Engedélye rendelkezéseinek megfelelően köteles biztosítani az ügyfélszolgálati tevékenységek folyamatos és biztonságos nyújtását abban az esetben is, ha a közte és az E.ON Ügyfélszolgálati Kft között az ügyfélszolgálati tevékenységek kiszervezésére vonatkozó szerződés bármely ok miatt megszűnik.

- n. Amennyiben az engedélyes olyan személyt bíz meg a kiszervezett tevékenység végzésével, aki más engedélyes részére is végez kiszervezés keretében olyan villamosenergia-ipari engedélyesi tevékenységet, amely vonatkozásában a VET 101.§ (1) bekezdése számviteli szétválasztási, a VET 102/A. §-a pedig az elosztói tevékenységtől szervezeti és döntéshozatali szétválasztási kötelezettséget ír elő, az Engedélyes felel azért, hogy a szervezeti és döntéshozatali szétválasztás a kiszervezett tevékenységet végző személynél a VET, Vhr, valamint az Engedélyes megfelelési szabályzatának előírásaival összhangban megvalósul.

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs.

Az Engedélyes a Magyar Energia Hivatal igazgatási szolgáltatási díjairól és a felügyeleti díj fizetésének szabályairól szóló 19/2002. (XI.5.) GKM-PM együttes rendelet melléklete II./13, 18, 20. és 39. pontja szerinti igazgatási szolgáltatási díjat befizette.

A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

A Hivatal intézkedik a határozatnak a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

INDOKOLÁS:

Az Engedélyes ügyfélszolgálati tevékenysége kiszervezésének jóváhagyása tárgyában kérelemmel fordult a Hivatalhoz a Hivatal által 2006. május 11-én kézhez kapott levelében. Ennek kapcsán kérte, hogy a Hivatal módosítsa a 31/2003. számú elosztói működési engedélyét a következők szerint: *„Az Engedélyes, az Illetékességi Területén ügyfélszolgálati irodákat köteles működtetni (saját szervezetén belül vagy megbízottja útján), ahol munkanapokon személyesen (ügyfélszolgálati munkatársak útján) az Elosztóhálózat Használók rendelkezésére áll. Az ügyfélszolgálati irodák számát, működési rendjüket az Üzletszabályzat tartalmazza. Az Engedélyes köteles elérhetőségéről és az ügyfélfogadás rendjéről az Elosztóhálózat Használókat tájékoztatni.”*

Kérte továbbá a Hivatalt, hogy engedélyezze az ügyfélszolgálati tevékenység Engedélyesből az E.ON Ügyfélszolgálati Kft-be való kiszervezését pályázatadás nélkül és a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges eszközök átruházását.

Kérelmében előadta, hogy az E.ON Hungária cégcsoport egy új cégbe – az E.ON Ügyfélszolgálati Kft-be tervezi egyesíteni a jelenleg engedélyesenként külön (3 villamos energia elosztó, 3 közüzemi szolgáltató, 2 gázelosztó és 2 gázszolgáltató, valamint 1 villamosenergia-kereskedő) működtetett ügyfélszolgálati tevékenységet. Előadta továbbá, hogy az ügyfélszolgálati

tevékenység Engedélyesből való kiszervezésének célja az, hogy az elosztás és a közüzemi szolgáltatás jogi – funkcionális szétválasztása az ügyfélszolgálatok működtetése területén a lehető leghatékonyabban - az E.ON Ügyfélszolgálati Kft belső folyamataiban megvalósuló szétválasztás útján - kerüljön megoldásra: az elérhető legmagasabb szolgáltatási színvonalon, a lehető legkisebb költségek mellett.

A Hivatal az Engedélyest 2006. június 28-án, 2006. október 10-én és 2006. november 23-án kelt leveleiben további adatszolgáltatásra szólította fel, illetve 2006. december 13-án elektronikus úton további adatot kért az Engedélyestől. Az Engedélyes a felszólításnak eleget tett és 2006. szeptember 4-én, majd 2006. október 25-én, majd 2006. december 5-én, illetve 2006. december 14-én elektronikus úton és levélben további adatokat és információt nyújtott be a Hivatalhoz.

A Hivatal 2006. december 8-án kelt ES-896/13/2006. számon kiadott végzésében az eljárást felfüggesztette, mivel a jelen határozattal jóváhagyott kiszervezés érinti, a VET 102. §-a által előírt jogi szétválasztás engedélyes által megvalósítani tervezett, de az eljárás során addig nem ismertetett folyamatát.

Az eljárás felfüggesztésének ideje alatt az Engedélyes szóban tájékoztatta a Hivatalt arról, hogy a VET folyamatban lévő, várhatóan az elosztók jogi szétválasztási kötelezettségét is érintő módosításáig a jogi szétválasztás konstrukciója tárgyában dönteni nem tud, és kérte a Hivatalt a kiszervezések tárgyában való döntéshozatalra. Ennek alapján a Hivatal a felfüggesztett eljárást 2006. december 20-án újra indította és az Engedélyes kérelmét a rendelkezésére álló adatok és információk alapján bírálta el.

A Hivatal az Engedélyes által benyújtott dokumentumokat megvizsgálta és a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Az elosztói működési engedély módosítása iránti kérelemnek a Hivatal a rendelkező részben foglalt pontosítással helyt adott. Ennek megfelelően, - tekintettel az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 15. §-ában, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. §-ában foglaltakra - az ügyfélszolgálati iroda működtetése továbbra is az Engedélyes kötelezettsége és felelőssége, jogosult azonban az abban folytatott ügyfélszolgálati tevékenységet más személlyel végeztetni az elosztói működési engedély I. 9. pontjában foglaltak szerint azzal, hogy nem jogosult kiszervezni az ügyfélszolgálati tevékenységeivel kapcsolatos döntési és irányítási jogokat és kötelezettségeket.

A Hivatal az ügyfélszolgálati tevékenységek azon részének, amelyek nem tartalmazzák e tevékenység irányítási funkcióit, más személlyel történő végeztetésének nem látja jogszabályi akadályát, viszont ahhoz, hogy ezt az Engedélyes nyilvános pályáztatás nélkül tegye, határozott időtartamra, 2008. december 31-ig járul csak hozzá.

Az elosztói működési engedély I. 9. 4. pontja írja elő az engedélyes pályáztatási kötelezettségét, amennyiben az engedélyes tevékenységének bizonyos elemeit más személlyel kívánja végeztetni. A pályáztatási eljárás célja a kiszervezett tevékenységet végző személyek átlátható, diszkriminációtól mentes

kiválasztása annak érdekében, hogy a legkisebb költség elve a VET által előírt módon a kiszervezett tevékenységek végzése esetén is érvényesülhessen, hiszen a jelenlegi költségalapú ár-felülvizsgálati rendszerben a kiszervezés költsége a közcélú hálózatok költségei között nem hagyható figyelmen kívül.

A kiszervezés E.ON csoporton belüli lebonyolítását az Engedélyes azzal indokolta, hogy az E.ON csoporton belül ezen tevékenységek ily módon történő összeszervezése a legkisebb költség elvét adja.

Az Engedélyes beadványában arról is tájékoztatta a Hivatalt, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység végzéséhez olyan know-how és szakismeret szükséges, amelynek az esetleges pályázók részéről történő megszerzése, illetve ezek szolgáltatásként történő megvásárlása, valamint a pályázattal rendszer fenntartása olyan mértékű többletköltséget eredményez, ami a legkisebb költség elvének ellentmond.

Azon túl, hogy a vélelmezett többletköltségek összességét az Engedélyes nem mutatta be, a Hivatal az Engedélyes fenti állításával sem ért egyet, hiszen tudomása van arról, hogy ezen ügyfélszolgálati tevékenységek olyan tevékenységek, amelyek végzésére kisebb-nagyobb mértékben számos más gazdasági társaság is képes. Ilyen szolgáltatások piacon történő megrendelése az engedélyesek jelenlegi gyakorlatában is fellelhető.

A Hivatal az Engedélyesnek a verseny kiiktatására vonatkozó kérelmét a jövőre vonatkozóan piacszerűítő hatásúnak ítéli meg, mivel valószínűsíthető, hogy a szakipari cégek megrendelések és új kihívások hiányában ilyen típusú kapacitásokat nem fejlesztenek ki, illetve utóbb valóban kivonulnak a piac e szegmenséről és ilyen típusú meglévő kapacitásaikat nem fejlesztik, illetve visszafejlesztik, amely nem kívánatos.

A piac e szegmensének beszűkülése esetén ugyanis, az e tevékenységet egyedülként végző gazdasági társasággal szemben egy közszolgáltatást végző engedélyes olyan függőségi helyzetbe kerülhet, amely komolyan veszélyeztetheti a legkisebb költség elvét, nemkülönben az ellátásbiztonságot.

Ennek megfelelően, a Hivatal időt és lehetőséget adva az Engedélyesnek arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység jelen kiszervezéssel érintett széles körére a pályázattal feltételeit, eljárását kidolgozza az Engedélyes kérelmét 2008. december 31-ig terjedő időtartamra hagyja jóvá.

Az Engedélyes a Hivatal adatpótlási felhívására 2006. szeptember 4-én benyújtott beadványában tájékoztatta a Hivatalt, hogy a kiszervezéshez kapcsolódó eszközátruházás az elosztó hálózati eszközöket nem érinti, hanem kifejezetten a munkavégzéshez szükséges eszközökre („irodai, igazgatási berendezések, nem közvetlen termelési célú gépek és termelési célú hírközlő berendezések”) terjed ki és tájékoztatta a Hivatalt az átruházásra kerülő eszközök értékéről (beadvány 2. számú melléklete). Ennek alapján a Hivatal az eszközátruházást jóváhagyta.

A Vhr 103.§ (6) bekezdése alapján a Hivatal az Engedélyesnek a kiszervezéssel kapcsolatban kötelezettségeket írt elő, amelyek betartása a villamosenergia-ellátás biztonságát és az engedélyköteles tevékenység – a

kiszervezett tevékenységet végző társaságok által történő –megfelelő ellátását, valamint az elosztási tevékenység díjának legkisebb költség elvével összhangban történő megállapítását hivatott biztosítani.

Az Engedélyes tájékoztatta a Hivatalt, hogy a kiszervezett tevékenységet végző társaság és az Engedélyes között alkalmazott szolgáltatási árak transzferárak, amelyeknek meg kell felelniük az adóhatóság transzferárakra vonatkozó előírásainak. A Hivatal a IV. rész g) pontjának rendelkezéseit annak érdekében írta elő, hogy a Hivatal által végzett ár-felülvizsgálati tevékenység keretében az Engedélyes és a kiszervezett tevékenységet végző társaság közötti szolgáltatási árak és elszámolás módja a Hivatal által ellenőrizhető legyen.

A kiszervezett tevékenységet végző társaságnál a Hivatal által végezhető - akár helyszíni – hatósági ellenőrzési jog előírására, az Engedélyes nyilvántartási, adatszolgáltatási és információadási kötelezettségeinek előírására a Vhr 1/B. § alapján és az Engedélyes 2006. december 4-én kelt beadványában foglaltak alapján került sor.

Az Engedélyes ugyanebben a beadványában vállalta, hogy „amennyiben az E.ON csoport körébe tartozó tulajdonos a szolgáltató üzletrészének 50%-át meghaladó részét értékesíteni akarja az E.ON csoporton kívüli társaságnak, abban az esetben újabb kiszervezési engedélykérelmet terjeszt elő a Hivatal felé.”. Erre való tekintettel, továbbá a VET 103.§ (6) bekezdése alapján, a Hivatal ilyen esetekben kötelezte az Engedélyest bejelentésre és jóváhagyás iránti kérelem benyújtására.

A VET és a Vhr vonatkozó rendelkezései alapján megállapítható, hogy ellátás biztonsági érdek és a villamosenergia-rendszer biztonságon működésének érdeke fűződik ahhoz, hogy a Hivatal jóváhagyása mellett kerülhessen sor egyes engedélyesi tevékenységek kiszervezésére. Ugyanez az érdek indokolja azt, hogy a kiszervezések láncszerű továbbgördítésére a kiszervezett tevékenységet végzőktől további személyekhez csak kivételes esetekben - az ellátás folyamatosságának biztosítása, az ellátás biztonságának fenntartása vagy rendszerbiztonsági okok miatt - ideiglenesen kerüljön sor és akkor is a Hivatal értesítése mellett.

Ugyanezen indokok alapján írta elő a Hivatal az Engedélyes részére az ügyfélszolgálati tevékenység folyamatos és biztonságos nyújtásának kötelezettségét arra az esetre, ha a közte és a kiszervezett tevékenységet végző személy között a szerződés bármely ok miatt megszűnne.

Az Engedélyes kérelmében foglaltak szerint az E.ON Hungária cégcsoport valamennyi társasága (3 villamos energia elosztó, 3 közüzemi szolgáltató, 2 gázelosztó és 2 gázszolgáltató, valamint 1 villamosenergia-kereskedő) számára az E.ON Ügyfélszolgálati Kft végezné az ügyfélszolgálati tevékenységet. A VET 101.§ (1) bekezdése a horizontálisan, illetve vertikálisan integrált villamosenergia-ipari vállalkozások számára számviteli szétválasztási kötelezettséget ír elő, míg a 102/A §. (2) bekezdése előírja, hogy amennyiben az elosztó tevékenységet vertikálisan integrált villamosenergia-ipari vállalkozás végzi, az elosztó tevékenységet az ahhoz közvetlenül nem kapcsolódó egyéb villamosenergia-ipari tevékenységektől szervezeti és döntéshozatali tekintetben függetlenül kell ellátni. Az Engedélyes által kiszervezni tervezett ügyfélszolgálati

tevékenység az elosztó tevékenység része, továbbá az E.ON Ügyfélszolgálati Kft az E.ON Hungária cégcsoport - a VET értelmében integrált vállalkozás-csoport - egyik társasága, ezért az Engedélyes az ügyfélszolgálati tevékenységeit az E.ON Ügyfélszolgálati Kft részére oly módon jogosult kiszervezni, hogy a VET 101.§ (1) és a VET 102/A. § (2) bekezdésében foglalt előírások maradéktalanul érvényesülése biztosítható legyen a kiszervezett tevékenységet végző társaságnál is.

Az ügyfél-kapcsolatokban az elosztónak a nem elosztáshoz kapcsolódó további villamosenergia-ipari tevékenységektől való szervezeti szétválasztásának döntő jelentősége van, az ügyfélkapcsolatok során jelenítik meg a fogyasztók felé az elosztó belső függetlensége a vertikálisan integrált vállalkozáson belül. A fogyasztók számára egyértelműen be kell mutatni, hogy az elosztás és a közüzemi szolgáltatás, illetve kereskedelem egymástól független tevékenységek, és hogy a hálózati engedélyes a kereskedelmi érdekektől függetlenül, megkülönböztetés nélkül bocsátja rendelkezésre az általa üzemeltetett elosztóhálózatot valamennyi rendszerhasználó számára.

A Hivatal az Engedélyes által benyújtott dokumentumokat megvizsgálta és a fentiek alapján a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

E határozat a villamos energiáról szóló VET 101.§ (1), 102/B.§, 103.§ (2) és (6) bekezdésében, a Vhr 15. §. (1) bekezdésében, 39/A.§ (2) és (4) bekezdésében, valamint az Engedély I.3. és I. 9. fejezetében foglaltakon alapul.

E határozatot a Hivatal a VET 10. § I) pontjában foglalt hatáskörében eljárva hozta.


A VET 9/A. § (11) bekezdése szerint a Hivatal határozata ellen fellebbezésnek nincs helye, a határozat felülvizsgálatát a bíróságtól lehet kérni a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: KET) 109. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően.

Az eljárási költségről a KET 72. § (1) dd) pontja alapján kellett rendelkezni.

A határozat közzétételére a VET 9/A. § (10) bekezdése és a Vhr. 1/F. §-a és 36. számú mellékletének 19. pontja alapján kerül sor.

Budapest, 2006. december 28.


Horváth J. Ferenc
elnök



Kapják:

E.ON ÉDÁSZ Zrt.	1 példány
MEH Villamos Energia Engedélyezési és Felügyeleti Osztály	1 példány
MEH Árelőkészítő Osztály	1 példány
MEH Irattár	1 példány

1. sz Melléklet

Az elosztói engedélyes ügyfélszolgálati tevékenységei más személy által történő végzéséről

E.ON Észak-dunántúli Áramszolgáltató Zrt.				A TEVÉKENYSÉGET VÉGZŐK			
Elosztói engedélyes ügyfélszolgálati tevékenységek				E.ON Észak-dunántúli Áramszolgáltató Zrt.	E.ON Hálózati Szolgáltató Kft.	E.ON Ügyfélszolgálati Kft.	Más piaci szereplők [Vállalkozások]
Számok	Fő tevékenység	Al tevékenység	Résztevékenységek				
1.	Elosztóhálózati fejlesztés			0			
1.1			Fejlesztési stratégia és irányelvek kidolgozása	OX			
1.2			Éves, közép- és hosszú távú hálózati fejlesztési beavatkozások meghatározása	OX			
1.3			Technológia standardizáció, új technológiák kidolgozása	OX			
1.4							
1.5							
2.	Elosztóhálózati vagyongazdálkodás			0			
2.1			Éves, közép- és hosszú távú üzleti tervek készítése, monitoring	OX			
2.2			Hálózati kontrollig	OX			
2.3			Elosztói folyamatok szabályozása	OX			
3.	Elosztóhálózati veszélyesség kezelése			0			
3.1			Elosztóhálózati veszélyesség tervezése, adatfeldolgozás	OX		X	
3.2			Elosztóhálózati veszélyesség csökkentési stratégia kidolgozása	OX		X	
3.3			Operatív elosztóhálózati veszélyességi energia beszerzése	OX			
3.3.1			Operatív elosztóhálózati veszélyességi energia tervezése	OX			
3.3.2			Operatív elosztóhálózati veszélyességi energia beszerzésnek bonyolítása	OX			
4.	Elosztói kapcsolatok			0			
4.1			Rendszerhasználati csatlakozási igények megválaszolása	0			
4.1.1			Behívási kapacitási igények 3x32 A-ig	0		X	
4.1.2			Kapacitási igények elosztóhálózati fejlesztés nélkül	0		X	
4.2			Hálózati Csatlakozási Szerződések kezelése	0			
4.2.1			Ígérfogadás	OX		X	
4.3			Hálózathasználati Szerződések kezelése	0			
4.3.1			Szerződés kötés	OX		X	
4.3.2			Szerződés módosítás	OX		X	
4.3.3			Ügyfelekkel hálózati kapcsolatok	OX		X	
4.3.4			Adatszolgáltatás (beavatkozási lapok, kapcsolási lapok)	OX		X	
4.3.5			Szerződés felmondás	OX		X	
4.3.6			Interrupció	0		X	
4.4			Panaszok kezelése	0			
4.4.1			Reklamáció és panaszkezelés	OX		X	
4.4.2			Technikai panaszok kezelése	OX			
4.4.3			Károkozás felvétele (pl. TÜK)	OX		X	
4.4.4			Működésbiztonság pontosság vizsgálati adminisztráció	OX			
4.5			Engedélyesekkel való kapcsolatbarát	0			
4.6			Ügyfélszolgálati rendszer üzemeltetése	0			
4.6.1			Adatszolgáltatás (ügyfél kérés nélküli részére)	OX		X	
4.6.2			Tájékoztató	OX		X	

4.6.3		Szervizrendelés időpontkezelés	O		X
4.6.4		Fogyasztói szolgálat	O		X
4.7	Számlázás		O		
4.7.1		Számlázás	O		X
4.7.2		Számlarendelés és csatlakozás	O		X
4.7.3		Fogyasztói szolgálati díjak számlázása	O		X
4.8	Behajtás		O		
4.8.1		Behajtás	OX		X
4.8.2		Fizetési könnyvételek	OX		X
4.9	Szabálytalan vételezés vagy szerződés megszegés kezelése		O		
4.9.1		Stratégia, szabályozás kidolgozása	OX		
4.9.2		Egyedi kérések elbírálása	OX		
4.9.3		Jogszövegek felülvizsgálata	OX		
4.9.4		Követelés meghatározása	OX		
4.9.5		Bizonylat készítés, fizetési megállapodások elkészítése	OX		
4.9.6		Behajtás	OX		X
5.	Elosztóhálózati beruházások		O		
5.1	Beruházási és karbantartási stratégia kidolgozása		OX		
5.2	Éves, közép- és hosszú távú beruházási tervek készítése, monitoring		OX		
5.3	Egyedi beruházási projektek menedzselése		OX		
5.4	Kivitelezési és kivitelezési szerződéskezelés		OX		
5.5	Kivitelezési terv készítés		O		
5.5.1		Nagyszabású hálózati és alállomási szakértői szolgáltatások	O		
5.5.2		Villamos kivitelezési tervek	O		
5.6	Kivitelezési tervek jóváhagyása		OX		
5.7	Kivitelezés		O		
5.7.1		Nagyszabású hálózati és alállomási szakértői szolgáltatások	O		
5.7.2		Villamos kivitelezési munkák	O		
5.8	Műszaki ellenőrzés		O		
5.8.1		Villamos kivitelezési munkák villamos ellenőrzése	OX		
5.8.2		Villamos kivitelezési munkák építészeti ellenőrzése	O		
6.	Elosztóhálózat üzemirányítása		O		
6.1	Normál üzemállapot meghatározása		OX		
6.2	Normál üzemállapot beállítása, tartása és üzemeltetési felügyelet		OX		
6.3	Üzemintéskedés, üzemi események statisztikájának elemzése		OX		
6.4	Üzemzavarelhárítás koordinálása, operatív irányítása		OX		
7.	Elosztóhálózat üzemeltetése		O		
7.4	Üzemeltetési stratégia kidolgozása		OX		
7.5	Éves, közép- és hosszú távú üzemeltetési tervek készítése, monitoring		OX		
7.6	Üzemeltetési szerződéskezelés		OX		

7.7	Elosztóhálózati karbantartás	0		
7.7.1	Nagyfeszültségű hálózatok karbantartásai	0		
7.7.2	Alföldmások karbantartásai	0		
7.7.2.1	NAF berendezés, transzformátor, hőmérséklet berendezés	0		
7.7.2.2	NAF védelem	OK		
7.7.2.3	KÖF berendezés és védelem	0		
7.7.2.4	Segédüzem	0		
7.7.2.5	HKV jelölés	OK		
7.7.3	Középfeszültségű hálózatok karbantartásai	0		
7.7.4	Kisfeszültségű hálózatok karbantartásai	0		
7.8	Elosztóhálózatok bejárása, diagnosztikája, minősítése	0		
7.8.1	Nagyfeszültségű hálózatok diagnosztikai vizsgálatai	0		
7.8.2	Alföldmások diagnosztikai vizsgálatai	0		
7.8.2.1	NAF berendezés, transzformátor, hőmérséklet berendezés	0		
7.8.2.2	NAF védelem	OK		
7.8.2.3	KÖF berendezés és védelem	OK		
7.8.2.4	Segédüzem	OK		
7.8.2.5	HKV jelölés	OK		
7.8.3	Középfeszültségű hálózatok diagnosztikai vizsgálatai	0		
7.8.4	Kisfeszültségű hálózatok diagnosztikai vizsgálatai	0		
7.9	Üzemzavar bejelentések fogadása	0		
7.9.1	Hibacím felvétel	0		X
7.9.2	Készenléti- és ügyeleti szolgálat	OK		
7.10	Üzemzavarok elhárítása, hibajavítás	0		
7.10.1	Készenléti- és ügyeleti szolgálat	OK		
7.10.2	Rendkívüli helyzetek kezelése (havária)	OK		X
7.10.3	Nagyfeszültségű hálózatok üzemzavari hibajavításai	0		
7.10.4	Nagyfeszültségű hálózatok üzemzavarainak elhárítása	0		
7.10.5	Alföldmások üzemzavari hibajavításai	0		
7.10.5.1	NAF berendezés, transzformátor, hőmérséklet berendezés	0		
7.10.5.2	NAF védelem	OK		
7.10.5.3	KÖF berendezés és védelem	OK		
7.10.5.4	Segédüzem	OK		
7.10.5.5	HKV jelölés	OK		
7.10.6	Alföldmások üzemzavarainak elhárítása	0		
7.10.6.1	NAF berendezés, transzformátor, hőmérséklet berendezés	0		
7.10.6.2	NAF védelem	OK		
7.10.6.3	KÖF berendezés és védelem	0		
7.10.6.4	Segédüzem	0		
7.10.6.5	HKV jelölés	OK		
7.10.7	Középfeszültségű hálózatok üzemzavari hibajavításai	0		
7.10.8	Középfeszültségű hálózatok üzemzavarainak elhárítása	0		
7.10.9	Kisfeszültségű hálózatok üzemzavari hibajavításai	0		
7.10.10	Kisfeszültségű hálózatok üzemzavarainak elhárítása	0		
7.10.11	Hámszög felület okozott kározmények helyreállítása	0		
7.11	Rendszerhasználók hálózataira kapcsolás, kikapcsolás, visszakapcsolás	0		X
7.11.1	Visszakapcsolási igény fogadása	0		X

7.12	Műszaki nyilvántartási rendszer fejlesztése		OX		
7.13	Műszaki nyilvántartási rendszer üzemeltetése		OX		
7.13.1	A rendszer adatainak felülvizsgálata, karbantartása		OX		X
7.13.2	Közművezetési és közműalkotások		OX		X
8.	Elszámolási mérések		O		
8.1	Mérési stratégia és irányelvek kidolgozása		OX		
8.2	Leolvasási stratégia és irányelvek kidolgozása		OX		X
8.3	Csatlakozó-, mérőberendezés létesítése, cseréje, leszerelése, javítása és ellenőrzése		O		
8.3.1	Kis és nagyfeszültségű csatlakozó és mérőhely létesítés		O		
8.3.1.1	Csatlakozó és mérőhely		O		
8.3.1.2	Mérőberendezés		O		
8.3.2	Ellenőrzés mérők fel, lezavartak		O		
8.3.3	Kis és nagyfeszültségű csatlakozó és mérőhely felújítás		O		
8.3.4	Próbamérés üzemeltetése		OX		
8.3.5	Kis és nagyfeszültségű mérőhely karbantartás		O		
8.3.6	Árvesztési mérőhelyi munkák		OX		
8.3.7	Fogyasztói csatlakozó és mérőhely üzemzavarainak elhárítása		O		
8.4	Csatlakozó-, mérőhely és mérőberendezés ellenőrzése		O		
8.4.1	Mérőírás		O		X
8.4.2	Kisfeszültségű mérőhely ellenőrzés		OX		
8.4.3	Nagyfeszültségű ellenőrzés 3kV alatt		OX		
8.4.4	Nagyfeszültségű ellenőrzés 3kV felett		OX		
8.4.5	Nagyfeszültségű mérőhely üzemeltetés		OX		
8.4.6	Mérőhelyi munkák utó ellenőrzése		OX		
8.5	Mérőberendezések leolvasása		O		
8.5.1	Mérőállás fogadás ügyfélszolgálaton		O		X
8.5.2	Éves leolvasási ügyfelekre		OX		
8.5.3	Személyi leolvasás		OX		
8.5.4	Randi leolvasás		OX		
8.6	Leolvasási hibák javítása, pótlása		O		
8.6.1	Hibaleltávolítás		OX		X
8.6.2	Egyedi leolvasás		O		
8.7	Mérési központ üzemeltetése		OX		
8.8	Elszámolásokat alapjáraton képező adatok szolgáltatása mérési adatok alapján		OX		X

Megj: "O" = döntési irányítási funkció

"X" = végrehajtási funkció

2. sz Melléklet

Az Engedélyes részéről az ügyfélszolgálati tevékenységgel
összefüggésben átruházandó eszközök

E.ON Észak-dunántúli Áramszolgáltató Zrt.			
EO kódok	Eszközosztály megnevezések	Ügyfélszolgálati Kft-be kerül	
		Bruttó	Nettó
112000	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
112001	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke	440 000	0
113000	Vagyoni értékű jog	0	0
113006	Egyéb vagyoni értékű jog	220 600	65 533
114000	Szellemi termékek	0	0
114001	Iparjogvédelemben részesülő szabadalom, ipari mint	7 216 800	0
114003	Szoftver	34 132 400	4 104 506
114004	Egyéb szellemi termék	6 303 916	1 326 924
123000	Épületek	0	0
123003	Hosszú élettartamú üzemépületek	0	0
123012	Hosszú élettartamú irodaépületek	0	0
123015	Hosszú élettartamú egyéb épületek	0	0
123019	Idegen ingatlanon végzett beruházás	0	0
124000	Építmények	0	0
124033	Üzemi jellegű hírközlő vezeték, kábel	0	0
125000	Üzemkörön kívül ingatlanok, épületek	0	0
125003	Hosszú élettartamú jóléti épületek	0	0
131000	Termelési célú gépek, berendezések	0	0
131023	Egyéb erőgépek	0	0
133000	Termelési célú számítástechnikai eszközök	0	0
133001	Termelési célú számítástechnikai eszközök	2 981 553	74 033
134000	Termelési célú egyéb gépek, berendezések	0	0
134004	Gépi szerszámok	99 956	11 543
134005	Villamosipari speciális berendezések	171 954	27 410
134006	Egyéb gépek, berendezések, felszerelések	5 360 913	1 192 679
134008	Tűzvédelmi eszközök	12 651	0
134009	Átviteli technikai műszerek	33 600	0
134010	Villamos-, mágneses műszerek, műszeres gépkocsi	265 093	6 159
134011	Egyéb műszerek	26 182	0
134012	Kézi szerszámok	101 349	0
136000	Termelési célú hírközlő berendezések	0	0
136001	Vyőfrekvenciás telefonok és URH-k	14 947 949	4 548 188
136003	Hálózattal kapcsolatos hírközlési eszközök	792 536	296 607
136006	Közcéhu mobil rádiótechnikai eszközök	19 725	0
141000	Nem közvetlen termelési célú gépek, berendezések	0	0
141001	Gyógyászati, laboratóriumi eszközök, orvosi eszközök	17 056	0
141004	Élelmiszeripari gépek, berendezések	597 690	116 763
141005	Fotóberendezések, vetítők	52 782	3 126
141007	Egyéb gépek, berendezések	927 561	560 537
143000	Irodai, igazgatási berendezések	0	0
143001	Ügyviteltechnikai gépek, berendezések	11 862 568	4 029 641
143002	Bútorok	0	0
143003	Egyéb igazgatási berendezések	3 198 700	1 246 135
144000	Jóléti berendezések és felszerelések	0	0
144004	Jóléti egyéb berendezések, felszerelések	732	0
	Összesen (HUF):	89 784 467	17 609 984