

Megfelelési Jelentés

az

E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.

2019. évi működéséről

Nagykanizsa, 2020. február 24.

Az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság (9027 Győr, Kandó K. utca 11-13., Cg. 08-10-001534; a továbbiakban: a Társaság vagy engedélyes) kérelme alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: „MEKH”) a H2851/2019 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 2019. 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 mindenkori 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

2019. 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 2019-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 - 2019-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 2019. 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 2019. évben is kiemelt figyelmet fordított arra, hogy a Megfelelési Programban írt elvek a működését megalapozó írásos rendelkezésekben is megjelenjenek. Ennek figyelembe vételével került sor 2019-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 módosított Üzletszabályzat a MEKH 2019. október 29-én kelt H2674/2019. számú határozatával került jóváhagyásra.

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 módját, valamint biztosítja az adatvédelem alapjogi elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az ügyféladatakhoz 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 2019. májusában megújító 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 OHSAS 18001 szabvány szerint.

Minőségirányítási rendszer és Környezetirányítási rendszer tekintetben a Társaság átállt a szabvány új verziójára (ISO 9001:2015 és ISO 14001:2015).

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 2019. évi májusi ISO külső audit 1 db enyhe minősítésű nem megfelelést tárt fel, valamint az auditorok fejlesztési javaslatokat, megjegyzéseket fogalmaztak meg. A nemmegfelelések megszüntetésére akciók indultak, az észrevételeket az érintett osztályok, szakterületek megvizsgálták, és a vállalt határidők szerint elkezdték bevezetni.

Az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. törvény előírásai alapján a Társaság vezetése elkötelezte magát az ISO 50001 Energiairányítási rendszer bevezetés mellett. 2016. novemberében szerezte meg az E.ON-Csoport az erre vonatkozó tanúsítványt.

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 teljes körűen felülvizsgálatra kerülnek, valamint megfelelő működésük teszteléssel és vezetői önértékeléssel kerül ellenőrzésre.

Az új 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 2019. 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 intézkedéseket hozhattak struktúrált problémamegoldó „LEAN” eszköz segítségével.

Az ún. A3 módszertanon alapuló problémamegoldás alkalmazása a Társaságon belül elterjedt, amelynek sajátossága többek között a tartós megoldást hozó, a valós gyökérok 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 optimalisabban kerüljenek felhasználásra, növelve az ellátásbiztonságot és javítva az ügyfél-elégedettséget.

A Társaság által 2014. negyedik negyedévben elfogadott, továbbfejlesztett 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. A lean fenntarthatósága

2019-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 terjesztése zajlott, LEAN Szakértők bevonásával, oktatások formájában.

2019-ben a Lean navigátori csapat (részmunkaidős Lean módszertani támogatók) újrászervezésére került sor. A kiválasztásban és felkészítésben az ügyfélközpontúság és a módszertanok integrálása kiemelt szerepet kap (lean, customer insight, ügyfélélmény-tervezés, agile). A navigátorok ügyfélközpontú-innovációs tréningen vettek részt, és támogatták a belső folyamatfejlesztéseket, melynek célja az NPS (Net Promoter Score) mutatóval mért ügyfélélelgedettség javítása. 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.

A vállalati fókusz témák hatékony monitorozásához a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból kiindulva új módszertanú fókusz fórumok kerültek kialakításra, és ezeket a félévenkénti minőség-irányítási áttekintések követték. Dereg.ON módszertannal folytatódott a belső-írásos rendelkezések módosítása (pl. Tervezett üzemszünet, Panaszkezelés). A Társaság tovább üzemeltette belső folyamat auditjainak gyakorlati módszertanát. Service Design (CX) módszertannal több folyamat újratervezésre került (pl. HMKE, HR kiválasztási folyamat, tervezett üzemszünet értesítés, áram újbekapcsolás, beszállítói journey, Solar). A „Lean” módszertani tréningek a vezetők és a munkatársak körében is folytatódtak. Projektvezetési, agilis, CX tréningek kerültek megtartásra e módszertanok alkalmazásának megalapozása érdekében. A környezet-irányítási rendszerhez kapcsolódóan „tudatosító” programok kialakítására került sor.

A Társaságnál elindult a projekt portfólió értékalapú prioritizálásának megteremtése.

2.3. A szervezeti felépítés

A Társaság 2019. 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 2019. évben személyi változás történt. A 2019. december 31. napján hatályos állapot szerint a Társaság vezetését

Vezérigazgatóként: Haraszi Judit

Vezérigazgató-helyettesekként: Somodi Gábor, Nagy Géza és Németh Imre látták el.

2019. évben a Társaság irányítási struktúrája nem módosult. A pozíció változást követve módosult a vezérigazgató, valamint az egyes vezérigazgató-helyettesek irányítása alá

tartozó szervezeti egységek köre. Középvezetői szinten személyi változás az Áramhálózati Osztály vezetésében történt.

Az előző években lezajlott szervezeti diagnosztikát, illetve szervezeti változásokat követően 2019-ben a Társaság működésében további jelentős változások nem voltak.

A fent leírt változások átvezetésre kerültek a Társaság Szervezeti Működési Szabályzatban is. A végzett tevékenységek körében, a folyamatok tartalmában alapvető változás a 2019. évben nem történt.

4. A Megfelelési Program alapján végrehajtott oktatások

A Társaság 2019. évben tovább dolgozott a Megfelelési Programban foglaltak teljesítését szem előtt tartva az egyes területek szakmai és egyéb kompetenciabeli fejlesztésén, megerősítésén.

2019-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 több Emberi erőforrásmenedzsmenttel kapcsolatos fejlesztés valósult meg (kapacitásmenedzsment, teljesítményértékelés, különleges kezelést igénylő alkalmazási viszonyok),
- 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.

2019. évben a Társaság munkavállalóinak széles köre kapott lehetőséget arra, hogy csatlakozzon a az E.ON Hungária Zrt. által meghirdetett nyílt képzésekhez, melynek fókuszában az alábbiak álltak:

- Microsoft Office alkalmazások
- Visual Basic programozás
- Időgazdálkodás
- Kommunikációs készségfejlesztés
- Hatásgyakorlás
- Stratégiai gondolkodás
- Személyes motiváció

- Konfliktuskezelés
- PCM® - Process Communiation Model
- Prezentációs készségek fejlesztése
- Self-branding és önismeret

Az üzleti igények alapján belső e-learning fejlesztési szolgáltatás indult 2019-ben, amelyeket vezető és szakértő kollégák e-learning szakértőktől igényelhetek meg. Ezek prioritálás 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.

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-shops kerültek megrendezésre.

A további szakmai képzések a megelőző évek irányvonalai és a szakmai elvárások alapján kerültek megtervezésre. Az érintett dolgozók 2019-ben, többek között műszaki ellenőri jogosultsági vizsga, felelős műszaki vezető képzésen, drón oktatáson, FAM képzéseken illetve ezek továbbképzésein, kis- és középfeszültségű kábelszerelő, SF₆ gáztöltésű készülékek gázfeltöltése és gáz mintavétel, belső Mestervizsga, belső Speciális mérőszerelő alapoktatás, érintésvédelmi szabványossági felülvizsgáló, villámvédelmi felülvizsgálói, erősáramú berendezések felülvizsgálója, villamos hálózatkezelő, villamos alállomáskezelő, építő- és anyagmozgatógép kezelő, motorfűrész kezelő oktatás, OKJ-s villanszerelő alapképesítés, illetve kábelhibahely-, nagyfeszültségű mérésvezető és tűzvédelmi OKJ-n kívüli oktatásokon továbbá 132 kV-os hálózatszerelő belső oktatáson vehettek részt.

2019. évben is biztosította a Társaság munkatársai számára a megjelenést különféle szakmai eseményeken (FAM szakemberek találkozója, Országos Energetikai Konferencia, Szigetelésdiagnosztikai konferencia), melyek közül kiemelendő a MEE Vándorgyűlés.

A Társaság 2019-ben folytatta a korábban elindult együttműködését számos szakközépiskolával es 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.

2019. 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 villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről szóló 15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet módosítását követően a hatályos rendelkezésekkel összhangban a Társaság az informatikai rendszerében módosította a rendszerhasználati és a külön díjakat.

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 kialakításánál az üzleti működés mellett a Társaság törekedett arra, hogy az adatbiztonság, az adatkezelés és az adatfeldolgozás egyaránt az érintettek jogainak tiszteletben tartása mellett történjen.

Az energetikai tárgyú törvények, valamint egyes klímapolitikai és adózási tárgyú törvények módosításáról szóló 2018. évi XCIX tv. 40. §-a alapján módosult a VET, ami lehetővé tette, hogy az elosztó a felhasználóval kötött megállapodás alapján a mérőberendezés leolvasását a felhasználó részére biztosított, a mérőállást fényképen rögzítő és az elosztó részére továbbító applikáció útján is végrehajthassa. A Társaság a jogszabályi lehetőségek adta kereteken belül elkezdte az applikáció fejlesztését, azzal a céllal, hogy az ügyfeleink részére egy rugalmas környezetet biztosítson, mellyel növeli elégedettségüket. Az applikációt használó felhasználóknak nem kell a leolvasóra várnia, és elkerülhetőek az esetlegesen sikertelen leolvasás miatti, becsült számlázásból eredő kellemetlenségek. Az alkalmazást várhatóan 2020. második felében kezdenek használni a felhasználók.

A Társaság minden érintett adatlajdonos részére biztosítja a tájékoztatói 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.

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.

2019. 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 cégekultúrával 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 munkánkenti 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.

2019. évben nem került sor a minősítés visszavonására.

A munkánkenti ellenőrzéseken felül a Társaság elkészítette az érintett vállalkozók 2019. 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 2019-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 megtöbbszörözése jelentősen növelné a költségeket, anélkül, hogy megfelelő többletelőnyt biztosítana.

A Társaság 2019-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 mellékelteként 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 a Deloitte Üzletviteli és Vezetési Tanácsadó Zrt. (1068 Budapest, Dózsa György út 84/c.) 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 2019. 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/kozszolgáltatoi-tevekenyseg.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, 2020. február 24.

.....
Baticzné Molnár Éva
megfelelési ellenőr

1. sz. melléklet - Szervezeti ábra

