

AZ

**E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

MEGFELELÉSI PROGRAMJA

GYŐR, 2019.09.27.

Tartalomjegyzék

1.	A Megfelelési Program célja	5
1.1.	A Társaság adatai:	5
2.	A Megfelelési Program Hatálya	5
2.1.	Személyi és területi hatály	5
2.2.	Időbeli hatály	5
II.	A HÁLÓZATI ENGEDÉLYES BELSŐ ÉS KÜLSŐ ÜZLETI FOLYAMATAINAK TEVÉKENYSÉG SZINTŰ BEMUTATÁSA, AMELY BIZTOSÍTJA AZ ENGEDÉLYES ÖNÁLLÓ, A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TÖBBI TAGJÁTÓL FÜGGETLEN MŰKÖDÉSÉT ÉS ÖNÁLLÓ DÖNTÉSHOZATALI LEHETŐSÉGEIT, A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TÖBBI TAGJÁNAK A HÁLÓZATI ENGEDÉLYES MŰKÖDÉSÉT ÉRINTŐ HATÁSKÖRÉNEK BEMUTATÁSÁVAL ...	6
III.	A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS VÁLLALKOZÁS SZERVEZETI FELÉPÍTÉSÉBŐL, VALAMINT A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TAGVÁLLALATAINAK ALAPSZABÁLYAIBÓL KÖVETKEZŐ, KÜLÖNBÖZŐ VEZETŐI SZINTEKHEZ KAPCSOLÓDÓ HATÁSKÖRÖK, INFORMÁCIÓÁRAMLÁSI ÉS BESZÁMOLÁSI ÚTVONALAK	8
3.1.	Független döntéshozatal	8
3.1.1.	Döntéshozatal	8
3.1.2.	Információ-áramlás	8
3.1.3.	Beszámolási útvonal	9
3.1.4.	Vezetők függetlensége	9
IV.	A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS VALAMENNYI TAGJA FŐ DÖNTÉSHOZÓ SZERVEINEK ÖSSZETÉTELE	9
4.1.	A Társaság szervezeti felépítése	9
4.1.1.	A részvényes	9
4.1.2.	Vezérigazgató	10
4.1.3.	A felügyelő bizottság	10
4.1.4.	A könyvvizsgáló	10
4.1.5.	Az elosztói tevékenység vezetéséért felelős személy	10
4.1.6.	A Társaság munkaszervezete	11
4.1.7.	A Társaság vezetői	11
4.2.	A vezetők feladat- és hatásköre	11
V.	A VET SZERINTI ENGEDÉLYESKÖTELES TEVÉKENYSÉG FÜGGETLEN VÉGZÉSHEZ SZÜKSÉGES ERŐFORRÁSOK (SZEMÉLYI, TÁRGYI, PÉNZÜGYI) BIZTOSÍTOTTSÁGA	12
5.1.	Személyi erőforrások	12
5.2.	Tárgyi erőforrások	15
5.3.	Pénzügyi erőforrások	16
VI.	A VEZETŐ TISZTSÉGVISELŐ, A CÉGVEZETŐ, A FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI – ELOSZTÓ ESETÉN AZ ÜGYDÖNTŐ FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI – TAG, A VEZETŐ ÁLLÁSÚ MUNKAVÁLLALÓ ÉS A SZERVEZETI EGYSÉG VEZETŐ MUNKAVISZONYA MEGSZÜNTETÉSÉNEK LEHETSÉGES INDOKAI	17
VII.	A VEZETŐ TISZTSÉGVISELŐ, A CÉGVEZETŐ, A FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI – ELOSZTÓ ESETÉN AZ ÜGYDÖNTŐ FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAG, A VEZETŐ	

ÁLLÁSÚ MUNKAVÁLLALÓ ÉS A SZERVEZETI EGYSÉG VEZETŐ DÍJAZÁSÁNAK ELEMEI, TOVÁBBÁ PREMIZÁLÁSUK ÉS JUTALMAZÁSUK RENDJE	17
VIII. AZ ÜGYFÉLKAPCSOLAT-KEZELÉS FOLYAMATAINAK ISMERTETÉSE	18
8.1. Általános magatartási szabályok az ügyfélkapcsolatok kezelése során.....	18
8.2. Közéleti szereplés	18
8.3. Ügyfélkapcsolat-kezelés.....	19
IX. A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESSEL MUNKAVISZONYBAN ÁLLÓ SZEMÉLYEKRE VONATKOZÓ, AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓDOT BIZTOSÍTÓ RÉSZLETES MAGATARTÁSI SZABÁLYOK	19
X. A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESSEL MUNKAVISZONYBAN ÁLLÓ SZEMÉLYEK KÖTELZETTSÉGEI A MEGFELELESI PROGRAM VÉGREHAJTÁSA ÉRDEKÉBEN 20	
XI. A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESSEL MUNKAVISZONYBAN ÁLLÓ SZEMÉLYEKRE VONATKOZÓ, A TEVÉKENYSÉGEK SZÉTVÁLASZTÁSÁT BEMUTATÓ OKTATÁSI RENDSZER ÉS ANNAK TEMATIKÁJA.....	20
11.1. Oktatás a szakszemélyzet részére.....	20
11.2. Az oktatás tematikája.....	20
XII. ADATKEZELÉSI ELJÁRÁSOK ÉS AZOK MEGVALÓSÍTÁSA AZ INFORMATIKAI RENDSZEREKBE, IDEÉRTVE A KÜLÖNBÖZŐ ADATTÍPUSOK KATEGORIZÁLÁSÁT ÉS A BIZALMAS INFORMÁCIÓK KEZELÉSÉT.....	21
12.1. Információhoz való hozzáférés, adatkezelés, titoktartás	21
12.2. Az adatvédelmi szabályok alapvetései	22
12.3. A Társaság adatkezelési eljárásai és azok megvalósítása a Társaság informatikai rendszerében	23
12.3.1. Jogszabályi kötelezettségek betartása.....	23
12.3.2. Belső szabályozási és műszaki-informatikai védelem.....	24
12.3.3. Nyilvános adatok hozzáférhetőségének biztosítása	25
12.3.4. Adatok átadása	25
XIII. A KISZERVEZÉS ESETÉN ELŐÍRT ADATKEZELÉSI SZABÁLYOK ÉS ELJÁRÁSOK.....	26
XIV. A TEVÉKENYSÉGEK SZÉTVÁLASZTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK ALKALMAZÁSÁNAK FELÜGYELETE ÉS ELLENŐRZÉSE	26
14.1. Panasz eljárás.....	27
14.1.1. Munkavállalói panaszok kezelése.....	27
14.1.2. Felhasználóktól érkező panaszok kezelése	27
XV. A TEVÉKENYSÉGEK SZÉTVÁLASZTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK MEGSÉRTÉSE ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZANKCIÓK RENDSZERE.....	27
XVI. AZ ELOSZTÓ HÁLÓZATI ENGEDÉLYES TEVÉKENYSÉGHEZ TARTOZÓ KISZERVEZETT TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK KÖRÜLMÉNYEI, SZERZŐDÉSES FELTÉTELEI, RÉSZLETEZVE AZ ÁRAZÁSRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI ELEMEIRE VONATKOZÓ FELTÉTELEKET.....	28
XVII. A TÁMOGATÓ TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK KÖRÜLMÉNYEI, SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI, RÉSZLETEZVE AZ ÁRAZÁSRA ÉS SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI ELEMEIRE VONATKOZÓ FELTÉTELEKET.....	29

XVIII. A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁSON BELÜL A HÁLÓZATI TEVÉKENYSÉG FIZIKAI ELKÜLÖNÍTÉSÉRE, VALAMINT AZ ÖNÁLLÓ ARCULAT KIALAKÍTÁSÁRA VONATKOZÓ INTÉZKEDÉSEK, TOVÁBBÁ ANNAK BEMUTATÁSA, HOGY A HÁLÓZATI ENGEDÉLYES HOGYAN ÉS MILYEN ESZKÖZÖKKEL KÜLÖNBÖZTETI MEG MAGÁT A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TÖBBI TAGJÁTÓL KOMMUNIKÁCIÓJÁBAN ÉS MÁRKAJELZÉSÉBEN.....	30
18.1. Önálló arculat	30
XIX. A MEGFELELÉSI PROGRAMBAN LEFEKTETETT ELŐÍRÁSOK MEGVALÓSÍTÁSÁNAK IDŐBELI ÜTEMEZÉSE, AZ ELÉRT EREDMÉNYEK ÉS ÁLLAPOT MELLETT A JÖVŐBELI ELVÁRÁSOK BEMUTATÁSA.....	31
XX. A MEGFELELÉSI PROGRAM ÖSSZEÁLLÍTÁSÁÉRT FELELŐS, A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESNÉL TALÁLHATÓ SZERVEZETI EGYSÉG KIJELELŐLÉSE	31
1. SZ. MELLÉKLET: VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VÁLLALKOZÁS FŐ DÖNTÉSHOZÓ SZERVEINEK ÖSSZETÉTELE	33
2. SZ. MELLÉKLET: TÁRSASÁG SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE	34
3. SZ. MELLÉKLET: ELKÜLÖNÜLT MEGJELENÉS	35
4. SZ. MELLÉKLET: ÁLTALÁNOS ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT	40
5. SZ. MELLÉKLET MEGFELELÉSI ELLENŐR NEVE, CÍME ÉS ELÉRHETŐSÉGE	77

I. MEGFELELÉSI PROGRAM ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Megfelelési Program célja

Az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. (a továbbiakban: a **Társaság**) abból a célból készítette el a jelen Megfelelési Programját, hogy a Társaság működése során az egyenlő bánásmód és a keresztfinanszírozás-mentesség követelményét megfelelő módon érvényre juttassa mind vállalati szinten, mind pedig a vezetők és a munkavállalók eljárása során. A Társaság az egyenlő bánásmódot biztosító eljárási rendjét a legkisebb költség elvének figyelembevételével alakítja ki.

A Megfelelési Program meghatározza azokat a szabályokat, elveket, előírásokat és egyéb szükséges intézkedéseket, amelyek biztosítják az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő, megkülönböztetés-mentes és független működést, az önálló döntéshozatali lehetőségeket, különös tekintettel a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény („**VET**”) 100. §-ában, a VET rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X.19.) Korm. rendelet („**VET Vhr.**”) 94. § (3) bekezdésében, valamint az Európai Parlament és a Tanács irányelveiben és rendeleteiben foglalt rendelkezések betartására.

1.1. A Társaság adatai:

cégneve:

E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság

cégjegyzékszám:

Cg.08-10-001534

székhelye:

9027 Győr, Kandó K. utca 11-13.

2. A Megfelelési Program Hatálya

2.1. Személyi és területi hatály

A Megfelelési Program hatálya kiterjed a Társaság valamennyi szervezeti egységére, a Társaságnál foglalkoztatott valamennyi személyre a foglalkoztatása módjától, illetve beosztásától, munkakörétől függetlenül.

A Megfelelési Programban foglaltak kötelezően meghatározzák a Társaság külső kapcsolatainak, így szerződéses kapcsolatainak, ügyfélkapcsolatainak, cégcsoporton belüli és kívüli kapcsolatainak, illetve a mindenkorai tulajdonosához fűződő kapcsolatainak kereteit.

A Megfelelési Program összhangban áll a Társaság üzletszabályzatával.

2.2. Időbeli hatály

A Megfelelési Program a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal („**MEKH**”) jóváhagyó határozata Társaság általi kézhezvételét követő napon lép hatályba, amennyiben a MEKH a hatályba lépés napjáról határozatában nem rendelkezik.

II. A HÁLÓZATI ENGEDÉLYES BELSŐ ÉS KÜLSŐ ÜZLETI FOLYAMATAINAK TEVÉKENYSÉG SZINTŰ BEMUTATÁSA, AMELY BIZTOSÍTJA AZ ENGEDÉLYES ÖNÁLLÓ, A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TÖBBI TAGJÁTÓL FÜGGETLEN MŰKÖDÉSÉT ÉS ÖNÁLLÓ DÖNTÉSHOZATALI LEHETŐSÉGEIT, A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TÖBBI TAGJÁNAK A HÁLÓZATI ENGEDÉLYES MŰKÖDÉSÉT ÉRINTŐ HATÁSKÖRÉNEK BEMUTATÁSÁVAL

A vállalkozások közötti összefonódások ellenőrzéséről szóló, 2004. január 20-i 139/2004/EK tanácsi rendelet 3. cikkének (1) bekezdésében meghatározott olyan vállalkozás vagy vállalkozások csoportja, ahol az érintett vállalkozás (vállalkozáscsoport) átviteli rendszerirányítási vagy elosztási tevékenységek közül legalább az egyik tevékenységet, továbbá a termelési vagy kereskedelmi tevékenységek közül is legalább az egyik tevékenységet végzi.

A Társaság az E.ON Hungária Energetikai Zrt. (székhely: 1134 Budapest, Váci út. 17.; Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg. 01-10-043518) tulajdonában áll.

A Társaság, mint az E.ON Hungária Energetikai Zrt. egyik leányvállalata, a MEKH által kiadott 29/2003. számú működési engedély alapján villamos energia elosztói tevékenységet végez.

Az elosztói tevékenység befolyásmentes és diszkrimináció-mentes végzésének alapvető feltétele a folyamatos független működés biztosítása. A Társaság elosztói tevékenységének minden elemében maradéktalanul teljesülnie kell a VET 101. §-ában meghatározott, független működésre és döntéshozatalra vonatkozó követelményrendszernek.

A Társaság, mint elosztói tevékenységet ellátó társaság, a jogi formájában, szervezetében, valamint – a tevékenységek elvégzése és az ehhez szükséges feltételek megléte szempontjából – a döntéshozatali eljárása során a vertikálisan integrált vállalkozás egyéb tevékenységeitől független.

A Társaság a mindennapi üzleti tevékenysége során olyan belső szabályozást alakított ki, illetve olyan működés kialakítására törekszik, amely megfelel egyfelől a legkisebb költség VET-ben megfogalmazott követelményének, másfelől a szervezeti és döntéshozatali szétválasztás megvalósítása révén biztosítja a Társaság befolyásmentes és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő működését.

A Társaság befolyásmentesen és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően hozza meg az elosztói engedélyesi tevékenységeit érintő döntéseket, mind a tulajdonában álló elosztóhálózat és a szükséges egyéb berendezések üzemeltetése, fenntartása és fejlesztése terén, mind a vele szerződésben álló, illetve szerződést kötő ügyfelekkel és üzleti partnerekkel kapcsolatos ügyintézés terén. Ezen tevékenységeinek ellátása során a Társaság a MEKH által jóváhagyott Üzemi Szabályzat, Elosztói Szabályzat és az elosztói Üzletszabályzat rendelkezései szerint működik. A szabályzatokban foglaltak betartását a MEKH ellenőrzi.

A Társaság elosztói tevékenységgel kapcsolatos működése az alábbi tevékenységeket foglalja magában:

- A hosszú- és középtávú hálózati tervezés a Társaság szintjén történik, a vonatkozó belső folyamatok és belső írásos rendelkezések alapján, valamint a jogszabályi előírások, külső és belső körülmények, társasági célok figyelembe vételével.

- A Társaság elosztóhálózatát érintő éves tervezés kiindulási alapja a helyi szinten (üzemekben), illetve az illetékes szakterületeken összeállított éves tervjavaslat. Ez a fejlesztés (beruházás) terén az egyes feladatcsoportokhoz tartozó konkrét beavatkozásokat tartalmazza, részletes műszaki leírásokkal, költségbecsléssel együtt. Az üzemeltetés terén – szintén tevékenységekre bontva – az egyes hálózati eszközökhöz rendeltlen kerülnek meghatározásra a feladatok, a szükséges költségek megadásával együtt.

A beérkező tervjavaslatok alapján a konkrét éves terv a Társaság szintjén kerül összeállításra és jóváhagyásra. Az ennek alapján megvalósításra kerülő beavatkozások lebonyolítása, nyomon követése, illetve az esetlegesen szükségessé váló módosítások intézése, engedélyezése szintén a Társaságnál történik.

- A fejlesztési munkák sajátos típusát képviselik a felhasználói oldalról érkezett csatlakozási igények alapján kezdeményezett beruházások. A csatlakozáshoz kapcsolódóan az igénybejelentők – amennyiben azt jogszabály előírja - csatlakozási díjat fizetnek a vonatkozó hatályos jogszabályok szerint, amelyek a következők:
 - 7/2016. (X. 13.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak meghatározásának keretszabályairól,
 - 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól,
 - 15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről.

Ezen munkák is ugyanúgy kerülnek megtervezésre és kivitelezésre, mint a Társaság saját beruházásai.

- A Társasággal szerződésben álló, illetve szerződést kötő ügyfelekkel kapcsolatos ügyintézés szintén önállóan történik, az ügyfél igényeinek, a vonatkozó belső folyamatoknak, valamint a jogszabályi előírásoknak a figyelembevételével.
 - A Társasággal szerződésben álló ügyfél a Társaság, mint elosztói engedélyes részére a vonatkozó jogszabályok és a MEKH által jóváhagyott üzletszabályzat alapján kötelezhető díjfizetés vagy más fizetési kötelezettség teljesítésére, így például rendszerhasználati- és külön díjak esetében a jelenleg hatályos szabályozás: 7/2016. (X. 13.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak meghatározásának keretszabályairól; 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól; 15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről, valamint az üzletszabályzat F6 sz. függeléke szerinti egyéb díjakat fizeti. Az ügyfél a villamos energiát az általa szabadon választott villamosenergia-kereskedelmi engedélyestől szerzi be, a vele kötött villamosenergia-vásárlási szerződés szerint. A villamosenergia-kereskedelmi ügyekben a Társaság semmilyen formában nem vesz részt.

III. A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS SZERVEZETI FELÉPÍTÉSÉBŐL, VALAMINT A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TAGVÁLLALATAINAK ALAPSZABÁLYAIBÓL KÖVETKEZŐ, KÜLÖNBÖZŐ VEZETŐI SZINTEKHEZ KAPCSOLÓDÓ HATÁSKÖRÖK, INFORMÁCIÓÁRAMLÁSI ÉS BESZÁMOLÁSI ÚTVONALAK

3.1. Független döntéshozatal

A Társaság az elosztói tevékenységet az anyavállalattól és a cégcsoport többi társaságától szervezeti és döntéshozatali tekintetben függetlenül látja el. Ezen kötelezettség maradéktalan teljesülése érdekében a Társaság döntéshozatali folyamata az alábbi szempontok szerint került kialakításra:

3.1.1. Döntéshozatal

A Társaság, mint elosztói engedélyes, befolyásmentesen és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően jogosult meghozni az elosztóhálózat üzemeltetéséhez, fenntartásához, fejlesztéséhez és ezzel kapcsolatos finanszírozásához szükséges döntéseket, beleértve az éves üzleti terv keretein belül a napi üzemvitellel, valamint az elosztóvezetékek létesítésével, felújításával, és az ezzel kapcsolatos finanszírozására vonatkozó egyedi döntéseket is. Az E.ON Hungária Energetikai Zrt. (mint anyavállalat) a Társaság részére e döntéseket érintő, illetve az éves üzleti terv végrehajtására vonatkozó egyedi utasításokat nem adhat, így többek között nem határozhatja meg a szerződéses partner személyét, a szerződés feltételeit, továbbá nem hozhat a Társaság jogszabályi feladatai ellátásához szükséges emberi és tárgyi erőforrások rendelkezésre állását veszélyeztető döntéseket.

A Társaság önállóan, befolyásmentesen készíti el az elosztóhálózat tervezésére és építésére vonatkozó dokumentumokat.

Az elosztói szolgáltatások biztosításához és a hálózati veszteség pótlásához szükséges villamos energia beszerzése kizárólag versenysemleges módon, mindenféle befolyástól mentesen történhet.

Az elosztóhálózatok tervezése és fejlesztése kizárólag versenysemleges módon, mindenféle befolyástól mentesen történhet.

A Társaság üzleti terve nem tartalmazhat olyan adatokat, információkat, amelyek az egyes piaci szereplőkre vonatkoznak, illetve amelyek alapján az egyes piaci szereplők beazonosíthatók, nevesíthetők. Kivételt képez ez alól a MEKH engedélye alapján kiszervezhető tevékenységeket végző harmadik fél.

Az anyavállalat a tulajdonosi jogait kizárólag a hatályos jogszabályokban és a Társaság Alapszabályában foglaltak betartásával gyakorolhatja.

A vertikálisan integrált vállalkozás fő döntéshozó szerveinek összetételét az 1. számú melléklet tartalmazza.

3.1.2. Információ-áramlás

A Társaság szervezeti felépítésén belül a működési, döntés-előkészítési és döntéshozatali

folyamatok úgy kerültek kialakításra, hogy azok biztosítják a Társaság vezetőinek független és befolyásmentes, szakmailag megalapozott döntéshozatalát, illetve azt, hogy az ehhez szükséges titoktartási szabályok – az anyavállalat és a cégcsoport további társaságai tekintetében is – mindenkor érvényesüljenek.

3.1.3. Beszámolási útvonala

A Társaság Alapszabálya, valamint Szervezeti és Működési Szabályzata (a továbbiakban: **SZMSZ**) alapján a kialakított hatáskör-megosztáshoz világos és átlátható felelősségi rendszer, és ennek megfelelő beszámolási útvonala társul. A beszámolási útvonálnak mindenkor meg kell felelnie a titokvédelemre, az egyenlő bánásmódra és a tisztességtelen piaci magatartás tilalmára vonatkozó jogszabályi előírásoknak, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. V. tv. (a továbbiakban: **Ptk.**) vonatkozó rendelkezéseinek.

3.1.4. Vezetők függetlensége

Annak érdekében, hogy a Társaság vezetőinek lehetősége legyen a független döntéshozatalra, a Társaság vezetőinek a vertikálisan integrált vállalkozás más társaságaitól való személyes és hatásköri függetlenségét egyaránt biztosítani kell. A hatályos jogszabályok és a Társaság Alapszabályában foglaltak figyelembevételével a Társaság vezetői tekintetében – az önálló döntéshozatal biztosítása érdekében – mindenkor érvényesülniük kell az összeférhetetlenségi szabályoknak.

IV. A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS VALAMENNYI TAGJA FŐ DÖNTÉSHOZÓ SZERVEINEK ÖSSZETÉTELE

4.1. A Társaság szervezeti felépítése

A Társaság a 2. számú melléklet szerinti szervezeti struktúrát alakította ki.

A Társaság szervezeti egységeinek feladat- és hatáskörét az SZMSZ rögzíti. A szervezeti egységek részletes munkafolyamatait és kapcsolódó beszámolási mechanizmusokat a Társaság által bevezetett folyamatközpontú irányítási rendszer tartalmazza.

A Társaság befolyásmentesen és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően jogosult meghozni a vezetékrendszer üzemeltetéséhez, fenntartásához és fejlesztéséhez szükséges döntéseket, beleértve az éves üzleti terv keretein belül a napi üzemvitellel, valamint az elosztóvezetékek létesítésével, továbbá felújításával kapcsolatos egyedi döntéseket is.

4.1.1. A részvényes

A Társaság legfőbb szervének jogkörét a Társaság egyszemélyes tulajdonosa – továbbiakban „Részvényes” - gyakorolja.

A Társaság felépítésének, vezetésének és ellenőrzésének alapelveit Alapszabály rögzíti, melynek elfogadására a „Részvényes” jogosult. A Társaság szervezetének és működésének az Alapszabállyal összhangban kell állnia.

A Társaság működését a Részvényes határozatai útján irányítja, a VET által megállapított korlátozásokkal. Ezen határozatok kötelező érvényűek a Felügyelőbizottságra, a Vezérigazgatóra és a Társaság összes munkavállalójára.

4.1.2. Vezérigazgató

Az Alapszabály rendelkezése szerint az igazgatóság jogait vezető tisztségviselőként a Vezérigazgató gyakorolja. A Vezérigazgató jogait és kötelezettségeit az Alapszabály rögzíti. A Vezérigazgató megválasztására a Részvényes jogosult.

A Vezérigazgató a Társaságot határozatai útján irányítja.

A Vezérigazgató, mint vezető tisztségviselő feladatait megbízási jogviszonyban vagy munkaviszonyban láthatja el.

A Vezérigazgató nevét és adatait az Alapszabály 1. sz. függeléke tartalmazza.

4.1.3. A felügyelő bizottság

A Felügyelőbizottság felügyeli a Társaság működését és ügyvezetését. Jogait és kötelezettségeit az Alapszabály rögzíti.

A Felügyelőbizottság tevékenységét ügyrendben szabályozza, melyet a Részvényes hagy jóvá.

A felügyelő bizottság legalább 3 (három) és legfeljebb 9 (kilenc) főből áll.

A felügyelő bizottság tagjainak megbízatása 5 (öt) évre szól és újraválaszthatók.

A felügyelő bizottság tagjai maguk közül választanak elnököt.

A felügyelő bizottság mindenkori tagjainak a nevét és adatait az Alapszabály 1. sz. függeléke tartalmazza.

4.1.4. A könyvvizsgáló

A Társaság számvitelének és pénzügyeinek ellenőrzésére a közgyűlés a választásra vonatkozó határozatban meghatározott, de legfeljebb 5 (öt) éves időtartamra könyvvizsgálót választ. A könyvvizsgáló ezen tisztségéből a közgyűlés által bármikor visszahívható és a határozott időtartam lejártát követően újraválasztható.

A mindenkori könyvvizsgáló nevét és címét/székhelyét az Alapszabály 1. sz. függeléke tartalmazza.

4.1.5. Az elosztói tevékenység vezetéséért felelős személy

A Vezérigazgató köteles gondoskodni a Társaság Megfelelési Programjának kidolgozásáról.

A Vezérigazgató tevékenységére a megbízási szerződésének vagy munkaszerződésének rendelkezései az irányadók.

4.1.6. A Társaság munkaszervezete

A Társaság szervezeti felépítését és az egyes szervezeti egységek tevékenységét a Vezérigazgató határozza meg, aki a vezetési feladatait Igazgatókkal osztja meg.

A társaságnál 4 Igazgatói pozíció van, ők munkaviszonyban állnak a társasággal, és jogosultak a Vezérigazgató-helyettesi cím használatára, amennyiben maguk nem Vezérigazgatók. A vezérigazgató-helyettes(ek)e)t a Vezérigazgató határozattal választja meg.

A vezérigazgató-helyettes(ek) feladatairól és hatásköreiről a Vezérigazgató a Szervezeti és Működési Szabályzat útján vagy egyedileg rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az Igazgatók gyakorolják az SZMSZ-ben rögzített megosztásban.

Az Igazgató jogosult munkáltatói jogok gyakorlásával más munkavállalókat is felruházni az erre vonatkozó belső írásos rendelkezés szerint.

A munkaszervezeten belül a hatáskörök elosztását az SZMSZ rendezi.

A feladatok, a felelősségek és a hatáskörök részletesen megtalálhatók az egyes munkavállalók munkaköri leírásaiban.

Az üzleti folyamatok és a szervezeti struktúra megfelelőségét a Vezérigazgató rendszeresen felülvizsgálja.

4.1.7. A Társaság vezetői

A Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. tv. (továbbiakban: **Mt.**) 208. §-a alapján az Igazgatók a munkáltató vezető állású munkavállalójának (vezetőnek) minősülnek.

A vezető állású munkavállalók és mindazok, akiknek feladata más munkavállalók irányítása, munkafadatainak ellenőrzése, függetlenül a munkakörük megnevezésétől - a munkaszerződésükben foglalt feladatokon túlmenően kötelesek gondoskodni:

- az irányításuk alatt álló szervezeti egység feladatainak racionális és gazdaságos megoldásáról,
- az irányításuk alatt álló szervezeti egység munkavállalóinak hatékony foglalkoztatásáról,
- a munkaügyi-, egészségügyi-, tűz-, és környezetvédelmi, jogszabályi előírások betartásáról,
- a Társaságon belüli előírások betartásáról,
- a Társaság vagyontárgyainak gondos kezeléséről,
- a Társaság érdekeinek maradéktalan érvényesüléséről.

A Társaság vezetőit a Ptk.-ban, illetve a Mt.-ben meghatározott felelősség terheli, különösen az önálló döntési jogkör gyakorlása, illetve hatáskör-megvonás, vagy -túllépés esetén.

4.2. A vezetők feladat- és hatásköre

Az engedélyköteles tevékenységeket végző szervezeti egységek, és az azokat irányító vezetők feladat- és hatáskörét a Társaság Alapszabálya és SZMSZ-e határozza meg.

Az engedélyköteles tevékenység befolyásmentes, az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő napi szintű operatív irányítása és felügyelete az engedélyköteles tevékenységet

végző szervezeti egységeket irányító vezetők feladata.

A Társaság szervezeti egységeit irányító vezetők a közvetlen felügyeletük alatt működő szervezeti egységek tevékenységét szakmailag irányítják, szervezik, koordinálják, és érte felelősek, a szervezet erőforrásaival (anyagi és személyi) hatékonyan gazdálkodnak. E vezetők az engedélyköteles tevékenységre vonatkozóan a Ptk. és az Alapszabály által megszabott keretek között befolyásmentes és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő önálló döntéseket hoznak a Társaság Alapszabálya és a Vezérigazgató által a Társaságra meghatározott üzleti tervet és általános működési irányelveket is figyelembe véve.

A Társaság Igazgatójának -amennyiben a Társasággal munkaviszonyban áll – és a vezető állású munkavállalójának munkaszerződésében rögzíteni kell a felmondásra vonatkozó szabályokat.

V. A VET SZERINTI ENGEDÉLYESKÖTELES TEVÉKENYSÉG FÜGGETLEN VÉGZÉSHEZ SZÜKSÉGES ERŐFORRÁSOK (SZEMÉLYI, TÁRGYI, PÉNZÜGYI) BIZTOSÍTOTTSÁGA

A Társaság az alábbiak szerint rendelkezik a független működéshez és független döntéshozatalhoz szükséges személyi, tárgyi és pénzügyi erőforrásokkal:

5.1. Személyi erőforrások

A Társaság rendelkezik az engedélyezett tevékenység folytatásához szükséges létszámú és szakmai összetételű, a független döntéshozatalt biztosító emberi erőforrással. A szükséges képzések/szakképzettségek a Munkakör Értékelési Rendszerben (MÉR) kerültek meghatározásra. A képzési/továbbképzési igények meghatározása és a képzések/továbbképzések hatékonyságának mérése a belső szabályzatainkban van rögzítve.

a) Kollektív munkaügyi kapcsolatok

A Társaságnál a kollektív munkaügyi kapcsolatok rendezettek, mivel a hatályos E.ON Kollektív Szerződés (továbbiakban: **EKSz**) kiterjed a Társaságra.

b) A munkáltatói jogkör gyakorlása

A Társaság Vezérigazgatója 53/2018. (VII.31.) számú határozatával elfogadta és 2018. augusztus 1. napjával hatályba léptette a munkáltatói jogok gyakorlásáról szóló SZ-157 számú szabályzatot, amely valamennyi munkáltatói jogot gyakorló és munkavállaló rendelkezésére áll.

A munkáltatói jogokat a Vezérigazgató, mint a munkáltató vezetője és a Vezérigazgató-helyettesek gyakorolják azzal, hogy a Vezérigazgató gyakorolja a munkáltatói jogokat a Vezérigazgató-helyettesek felett.

A Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott, adott szakterületen dolgozó munkavállaló felett az adott szakterület közvetlen irányításáért felelős Vezérigazgató, vagy Vezérigazgató helyettes gyakorolja – önállóan – az alábbi munkáltatói jogokat:

- a) a munkaviszony létesítése,
- b) a munkaviszony megszüntetése,
- c) munkaszerződés módosítása,

- d) a Társaságra irányadó munkarend meghatározása, (SZ-160 Az irányadó munkarendről szóló szabályzat)
- e) hátrányos jogkövetkezmények alkalmazása az EKSz alapján, munkaviszonnyal kapcsolatos köteleességszegés esetén, hogy meghatározott esetben az utasításban megjelölt más személy is jogosult eljárni,
- f) kártérítési felelősség érvényesítése, kártérítési eljárás esetén a kártérítési határozat meghozatala,
- g) a munkavégzési kötelezettség alóli mentesítés, 10 munkanapnál hosszabb időre,
- h) a főálláson kívüli tevékenység elbírálásával kapcsolatos döntés,
- i) leltárhiányért való felelősség megállapítása: leltárfelelősségi megállapodással rendelkező munkavállaló felelősségre vonása, leltárfelelősségi megállapodás hiányában a leltárhiány miatti kártérítési igény esetén fizetési felszólítás az EKSz V. fejezetének 2.2. pontjában foglalt szabályok alapján, valamint,
- j) szabadság átvitelének indokoltságának eldöntése az EKSz VI. 3.4. alapján,
- k) versenytilalmi megállapodás megkötése, nyilatkozat elállásról és tilalmi idő lerövidítéséről,
- l) bármilyen és minden egyéb munkáltatói jog, amit a jelen utasítás nem határoz meg a középvezetőre, illetve operatív irányító számára.

Az adott szakterület közvetlen irányításáért felelős Vezérigazgató, vagy Vezérigazgató helyettes gyakorolja továbbá a középvezetői és operatív irányítói munkáltatói jogokat is a közvetlen irányítása alá tartozó munkavállalók tekintetében.

A munkáltatói jogok gyakorlását az utasítás a következőképpen delegálta:

A középvezető gyakorolja – önállóan – az alábbi operatív munkáltatói jogokat az irányítása alá tartozó szervezeti egység munkavállalói vonatkozásában:

- a) az Az irányadó munkarendről szóló szabályzat (SZ-160) alapján a munkaidő beosztása az irányítása alá tartozó munkavállalókra vonatkozóan,
- b) a munkaköri leírás meghatározása (aláírása) a közvetlen irányítása alá tartozó munkavállalók esetén,
- c) a főálláson kívüli tevékenység elbírálásával kapcsolatos javaslat tétel,
- d) főálláson kívüli tevékenység engedélyezése esetén ellenőrzési és megállapodás aláírási jog, különös tekintettel a regisztrált szerelői tevékenységekre, ahol az ellenőrzés kiterjed a főálláson kívüli tevékenység minőségi és mennyiségi ellenőrzésére,
- e) munkaviszonyból származó kötelezettségszegés esetén hátrányos jogkövetkezmények alkalmazásának kezdeményezése,
- f) kártérítési eljárás lefolytatása,
- g) írásbeli figyelmeztetés (hátrányos jogkövetkezményekre irányuló eljárás lefolytatása nélkül, amennyiben ennek feltételei fennállnak),
- h) átirányítás (helyettesítés), kirendelés elrendelése,
- i) fizetés nélküli szabadság engedélyezése,
- j) a munkavégzési kötelezettség alóli mentesítés 10 munkanap, vagy annál rövidebb időre,
- k) szociális juttatások (különösen: szociális célú munkáltatói kölcsön) iránti kérelem esetén vezetői vélemény,
- l) javaslat tétel a HR szakterület részére tanulmányi szerződés megkötésére, illetve javaslat tétel oktatásban, képzésben való részvételre,

- m) szakterületére vonatkozó funkcionális egység szintű utasítások, műszaki kézikönyvek, műszaki utasítások jóváhagyása a Munkáltatónál hatályos belső írásos rendelkezések kezeléséről szóló utasítás keretei között
- n) munkaszerződés módosítása, mely alapítói határozaton vagy kollektív megállapodáson vagy vezérigazgatói döntésen alapul, vagy belső szabályzat írja elő (pl. munkakörváltás, bérértékesítő, kompetencia hiány változás, rugalmas foglalkoztatási forma),
- o) szabadság átvitelének elrendelése EKSz VI. 3.4. alapján,
- p) osztott munkaidő megállapodás kötése,
- q) szakterületi felelőssége szerinti SZME-k (Szabványos Műveleti Eljárás) jóváhagyása a Munkáltatónál hatályos belső írásos rendelkezések kezeléséről szóló utasítás keretei között,
- r) munkaviszony megszűnése/megszüntetése során a munkavállaló elszámoltatása,
- s) döntés tanulmányi támogatásról,
- t) munkabérelőleg iránti kérelem esetén vezetői javaslattétel,
- u) a munkavállalókkal megkötendő leltárfelelősségi megállapodások (SZ-164 Leltározási szabályzat) aláírása a munkáltató nevében.

A középvezető gyakorolja továbbá az operatív irányítói jogokat is az irányítása alá tartozó operatív irányítók, illetve a közvetlen irányítása alá tartozó munkavállalók tekintetében.

Az operatív irányító gyakorolja – önállóan – az alábbi operatív munkáltatói jogokat az irányítása alá tartozó munkavállalók vonatkozásában:

- a) a munkavégzéssel kapcsolatos utasítási és ellenőrzési jogok gyakorlása,
- b) a munkaköri feladatok meghatározása (munkaköri leírás aláírása)
- c) fizetett szabadságok kiadásának engedélyezése,
- d) munkaidő nyilvántartó ívek (0738_eb, 0739_eb űrlapok) igazolása,
- e) kártérítési eljárás kezdeményezése,
- f) munkaviszonyból származó kötelezettségszegés esetén hátrányos jogkövetkezmények alkalmazásának kezdeményezése,
- g) a munkavállalók teljesítményének értékelése, az ösztönző jutalom mértékének meghatározása,
- h) Az irányadó munkarendről szóló szabályzat (SZ-160) alapján a munkaidő beosztása az irányítása alá tartozó munkavállalókra vonatkozóan,
- i) rendkívüli munkavégzés elrendelése,
- j) készenlét elrendelése,
- k) kiküldetés elrendelése,
- l) a főálláson kívüli tevékenység elbírálásával kapcsolatos javaslat tétel,
- m) főálláson kívüli tevékenység engedélyezése esetén ellenőrzési jog (különös tekintettel a regisztrált szerelői tevékenységre, ahol az ellenőrzés kiterjed a főálláson kívüli tevékenység minőségi és mennyiségi ellenőrzésére.),
- n) szakterületi felelőssége szerinti szabványos műveleti eljárás(ok) (SZME) jóváhagyása a Munkáltatónál hatályos belső írásos rendelkezések kezeléséről szóló utasítás keretei között,
- o) munkaviszony megszűnése/megszüntetése során a munkavállaló elszámoltatása.

A l) és m) pontok szerinti munkáltatói jogok az operatív irányító által kizárólag azokban a szervezeti egységekben gyakorolhatók, melyek a középvezetői szint felett álló felsővezető közvetlen irányítása alá tartoznak, és ezen tevékenység végzésére a

felsővezetőtől megbízást kaptak.

A Vezérigazgató és a Vezérigazgató-helyettesek az általuk irányított szakterületen dolgozó bármely munkavállaló tekintetében a munkáltatói jogok gyakorlását bármikor a saját hatáskörükbe vonhatják.

A Vezérigazgató távollétében vagy akadályoztatása esetén a munkáltatói jogokat bármelyik Vezérigazgató-helyettes gyakorolhatja.

Bármelyik Vezérigazgató-helyettes távollétében vagy akadályoztatása esetén a munkáltatói jogokat a Vezérigazgató vagy a másik Vezérigazgató-helyettes gyakorolhatja.

c) Utasítási jog, vitás kérdésekben való döntés joga

A vezetők utasításadási joga az irányításuk alá rendelt szervezeti egységek munkavállalóira terjed ki.

A középvezetők utasításadási joga az irányításuk alá rendelt szervezeti egységek munkavállalóira terjed ki.

A szervezet azonos szintjein lévő vezetők közötti vitás ügyekben a következő, magasabb szintű vezető, végső soron a feladatért, szervezeti egységért felelős Igazgató dönt.

d) Összeférhetetlenségi szabályok

A Társaság vezető tisztségviselője, cégvezetője, ügydöntő felügyelő bizottságának tagja, vezető állású munkavállalója mindenkor köteles betartani a VET 100. §-ában írt összeférhetetlenségi szabályokat.

5.2. Tárgyi erőforrások

Az engedélyköteles tevékenység végzéséhez a jogszabályban, a működési engedélyben és egyéb vonatkozó hatósági határozatokban meghatározott feladatok ellátásához szükséges eszközök tulajdonjog vagy egyéb jogcím alapján az elosztói tevékenység végzéséhez folyamatosan, megfelelő mennyiségben és minőségben a Társaság rendelkezésére állnak.

Az elosztói engedélyesi tevékenység végzéséhez szükséges - Társasági tulajdonban tartandó - alapvető eszközöket a Társaság Működési Engedélyének 4. számú melléklete tartalmazza:

- a) 132 kV-os távvezetékek, transzformátor állomások, berendezések;
- b) középvezetési vezeték, transzformátor állomások, berendezések;
- c) kisfeszültségű vezeték, berendezések;
- d) mérőberendezések és a rendszer elszámolásához szükséges mérési adatgyűjtő rendszerek;
- e) rendszer- és üzemirányítási eszközök, beleértve a rendszer- és üzemirányításhoz szükséges távközlési eszközöket, valamint teljesítményszabályzó eszközöket is;
- f) a d) pont szerinti rendszerek adatfeldolgozásához és a számlázáshoz és az e) pont szerinti tevékenységekhez szükséges informatikai eszközök.

Az engedélyköteles tevékenység végzéséhez szükséges alapvető eszközökkel való

rendelkezés az engedélyköteles tevékenység végzését nem veszélyezteti.

5.3. Pénzügyi erőforrások

A Társaság hálózati beruházásainak saját forrás feletti része, valamint forgóeszköz finanszírozása érdekében az E.ON Hungária Energetikai Zrt. szerződésben rögzített feltételek mellett, átvezetések és feltöltések teljesítésével likviditást nyújthat, illetve tarthat a Társaság rendelkezésére. A Társaság részére biztosított forrás a bankközi referencia kamathoz (BUBOR) kötött, így a kamatok változása követi a piaci tendenciákat.

A Társaság a mérleget és az eredmény-kimutatást a MEKH által kiadott irányelvnek, valamint a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően készíti.

Az alkalmazott számviteli szétválasztási szabályok biztosítják a Társaság pénzügyi függetlenségét és a keresztfinanszírozás-mentességet.

A könyvvizsgáló az éves könyvvizsgálói jelentésében igazolja, hogy a Társaság által kidolgozott és alkalmazott számviteli szétválasztási szabályok biztosítják a szervezeti egységek közötti keresztfinanszírozás-mentességet.

A Társaság független, befolyásmentes, az egyenlő bánásmódot biztosító működéséhez szükséges pénzügyi erőforrások az alábbiak szerint biztosítottak:

a) Jegyzett Tőke

A Társaság jegyzett tőkéje 35.833.168.250,- Ft, azaz Harmincötmilliárd-nyolcszázharminchárommillió-százhatvannyolcezer-kettőszázötven forint.

b) Éves Üzleti Terv

A hatósági árszabályozáson alapuló éves üzleti tervnek biztosítania kell a Társaság számára az elosztóhálózat üzemeltetéséhez és fejlesztéséhez szükséges anyagi eszközöket és finanszírozási forrásokat.

c) Keresztfinanszírozás tilalma

A Társaság a vertikálisan integrált vállalkozás többi társaságával kialakított szerződéses kapcsolatok, illetve gazdasági együttműködés során semmilyen formában nem alkalmazhat keresztfinanszírozást. Ennek biztosítása érdekében a szolgáltatásokat piaci alapon, diszkrimináció-mentesen, a piaci feltételek szerint kell nyújtani. A könyvvizsgáló az éves könyvvizsgálói jelentésében köteles igazolni, hogy a vállalkozás által kidolgozott és alkalmazott számviteli szétválasztási szabályok biztosítják a vállalkozás üzletágai közötti keresztfinanszírozás-mentességet.

d) Egyéb vállalkozási tevékenység

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény és a Társaság működési engedélye nem zárja ki a Társaság másodlagos vállalkozási tevékenységét, azonban az ilyen vállalkozási tevékenység nem akadályozhatja és/vagy veszélyeztetheti a Társaság főtevékenységének

ellátását. A hatályos ágazati szabályok alapján a Társaságnak az engedélyesi főtevékenységétől egyértelműen el kell határolnia az egyéb vállalkozási tevékenységeit, ennek keretében számviteli szétválasztásra is köteles.

VI. A VEZETŐ TISZTSÉGVISELŐ, A CÉGVEZETŐ, A FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI – ELOSZTÓ ESETÉN AZ ÜGYDÖNTŐ FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI – TAG, A VEZETŐ ÁLLÁSÚ MUNKAVÁLLALÓ ÉS A SZERVEZETI EGYSÉG VEZETŐ MUNKAVISZONYA MEGSZÜNTETÉSÉNEK LEHETSÉGES INDOKAI

A Társaság ügyvezető szerve az Igazgatóság jogait gyakorló Vezérigazgató, akit a részvényes választ meg, és jogosult indokolás nélkül visszahívni.

A Társaság ügyvezetésének ellenőrzése céljából az Alapszabály felügyelőbizottság létrehozását írja elő, mely a Társaságnál nem ügydöntő módon működik. A felügyelő bizottság tagjait is a részvényes jogosult megválasztani, illetve indokolás nélkül visszahívni.

A Vezérigazgató, valamint a felügyelőbizottság tagjának a megbízása megszűnhet:

- a) határozott idejű megbízás esetén a megbízás időtartamának lejártával,
- b) megszüntető feltételhez kötött megbízás esetén a feltétel bekövetkezésével;
- c) visszahívással,
- d) lemondással,
- e) a vezető tisztségviselő vagy felügyelő bizottsági tag halálával,
- f) a vezető tisztségviselő vagy felügyelő bizottsági tag cselekvőképességének a tevékenysége ellátásához szükséges körben történő korlátozásával;
- g) a vezető tisztségviselővel vagy felügyelő bizottsági taggal szembeni kizáró vagy összeférhetlenségi ok bekövetkeztével.

VII. A VEZETŐ TISZTSÉGVISELŐ, A CÉGVEZETŐ, A FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI – ELOSZTÓ ESETÉN AZ ÜGYDÖNTŐ FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAG, A VEZETŐ ÁLLÁSÚ MUNKAVÁLLALÓ ÉS A SZERVEZETI EGYSÉG VEZETŐ DÍJAZÁSÁNAK ELEMEL, TOVÁBBÁ PREMIZÁLÁSUK ÉS JUTALMAZÁSUK RENDJE

A Vezérigazgató és a Vezérigazgató-helyettesek, továbbá a Társaság vezetőinek jogait és kötelezettségeit, munkabérét és egyéb juttatásait, valamint a munkavégzésének feltételeit, továbbá a vezető tisztségviselő(k) díjazását a Társaság úgy határozza meg, hogy biztosítsa a Társaság működését befolyásoló döntések meghozatala során a befolyásmentesség és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő eljárást.

A célprémium a Társaság vezetőire vonatkozó rögzített elemeket tartalmazó ösztönzési rendszer, amely a teljesítményértékelési rendszerre épül. A kitűzött célok teljesítésének arányában kerül megállapításra az adott tárgyévi célprémium összege. A célok teljesítésének vizsgálata objektív mutatók alapján, a célok mennyiségi és minőségi kiértékelésének eredményeként kerülnek megállapításra. A célprémium maximum összege az éves bruttó bér

százalékában kerül meghatározásra. A célprémium kifizetése kettő részletben történik: előleg-kifizetés, illetve – a teljes évi célok kiértékelését követően – a fennmaradó prémium kifizetése. Az ösztönző rendszer működése hatályos belső programban rögzített.

A Társaság vezető tisztviselője, felügyelő bizottsági tagja és vezető állású munkavállalója díjazását, illetve munkabérét és egyéb juttatásait nem lehet sem az E.ON Hungária Zrt., sem a vertikálisan integrált vállalkozás más, nem villamosenergia-elosztói tevékenységet ellátó társaságának eredményességétől (adózás utáni eredményétől) függően meghatározni.

VIII. AZ ÜGYFÉLKAPCSOLAT-KEZELÉS FOLYAMATAINAK ISMERTETÉSE

8.1. Általános magatartási szabályok az ügyfélkapcsolatok kezelése során

A Társaság képviselőjében eljáró személyek a munkavégzésük során a Megfelelési Program rendelkezéseit kötelesek tiszteletben tartani, illetve azoknak megfelelően eljárni.

A Társaság képviselőjében eljáró személyek a munkavégzésük során a Megfelelési Program mellett kötelesek a Társaság Magatartási Kódexében foglalt rendelkezéseket tiszteletben tartani, illetve azoknak megfelelően eljárni.

A Magatartási Kódex célja, hogy összefoglalja és meghatározza mindazon magatartási és viselkedési normákat, amelyek:

- segítséget nyújtanak a Társaság képviselőjében eljáró személyek számára a helyes döntések meghozatalához, a Társaság eredményes működésének biztosításához, ezen keresztül pedig a munka színvonalának folyamatos emeléséhez;
- megfelelő támpontokat, útmutatásokat adnak a munkatársaknak és vezetőiknek az etikailag kifogásolható magatartások, az erősítendő, illetőleg a szankcionálandó cselekedetek felismeréséhez, azok pártatlan megítéléséhez és minősítéséhez;
- tartalmazzák mindazon előírásokat, követelményeket, amelyek mértékül szolgálnak az érintettek számára munkahelyi kapcsolatrendszerük működtetéséhez, továbbá a munkahelyen elvárható életvitel kialakításához, problémáik megoldásához és konfliktusaik kezeléséhez.

Alapvető elvárások:

- A jogszabályok és a Társaság belső szabályzataiban foglalt rendelkezések tiszteletben tartása

Diszkriminációmentesség, az egyenlő elbánás elvének tiszteletben tartása

- Professzionizmus, minőségi munkavégzés, felelősségvállalás
- Elkötelezettség, lojalitás
- Együttműködés, motiváltság

A Társaság képviselőjében eljáró személyek az ügyfélkapcsolataik során kiemelten ügyelnek arra, hogy a Társaság ne sértse meg az egyenlő bánásmód törvényi követelményét.

8.2. Közéleti szereplés

A Társaság képviselőjében bármely fórum előtt – különös tekintettel a médiára – hivatalos

nyilatkozatot csak az arra feljogosított személyek tehetnek. A nyilatkozattétel rendjét és módját az erre vonatkozó belső utasítás szabályozza.

Szakmai fórumok esetében – amennyiben a Vezérigazgató másként nem rendelkezik – a saját szakterületét érintő kérdésekben mindenkinek jogában áll saját álláspont képviselése, azonban a Társaságra vonatkozó információt tartalmazó publikációt a téma szerint illetékes vezetővel előzetesen jóvá kell hagyatni. Magánemberként mindenkinek jogában áll a saját munkájáról a Társaság területén kívül oly módon nyilatkozni, hogy azzal a Társaság és üzleti partnerei, illetve a közigazgatási szervek érdekeit és titkait, valamint jó hírnevét ne sértse. Tilos a Társaság nevében bármely fórumon politikai nézetet kifejezni, állásfoglalást tenni, illetve jogszabályban, belső szabályozásban és megállapodásokban foglaltakkal össze nem egyeztethető ígéretet tenni, valamint pontatlan információt adni.

8.3. Ügyfélkapcsolat-kezelés

A Társaság vezető tisztségviselői, felügyelő bizottsági tagjai, könyvvizsgálója, valamint munkavállalói a Társaság elosztói tevékenységének ellátása során létrejövő ügyfélkapcsolataikban oly módon kötelesek eljárni, hogy az ügyfelek, üzletfelek számára egyértelmű legyen, hogy kizárólag a Társaságot képviselik. Az ügyfelekkel való szerződéskötés során kötelesek egyértelműen utalni arra, hogy mely Társaság képviselőjében járnak el.

Ennek érdekében különösen tartózkodniuk kell minden, a cégcsoportra, és annak különböző társaságaira történő utalástól, hivatkozástól, valamint a piaci szereplőkre vonatkozó bármilyen információnak, adatnak bárki részére történő átadásától.

Az információ közreadására vonatkozó jogi kötelezettség sérelme nélkül a Társaság képviselőjében eljáró személyek kötelesek megőrizni azoknak az üzleti szempontból érzékeny információknak a titkosságát, amelyekhez a tevékenységük során hozzájutnak. A Társaság a saját tevékenységével kapcsolatosan olyan információt, amelyek üzleti szempontból előnyösek lehetnek, megkülönböztetéstől mentes módon köteles közreadni.

A Társaság a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján köteles ügyfélszolgálatot működtetni.

Amennyiben az előzőekben írt kötelezettségeiknek a Társaság képviselői nem tesznek eleget, velük szemben a jelen Programban foglalt szankciók alkalmazhatók.

IX. A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESSEL MUNKAVISZONYBAN ÁLLÓ SZEMÉLYEKRE VONATKOZÓ, AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓDOT BIZTOSÍTÓ RÉSZLETES MAGATARTÁSI SZABÁLYOK

A Társaság munkavállalói az ügyfelekkel való érintkezés során kizárólag az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően nyújthatnak tájékoztatást. Az ügyfélkapcsolati személyzet nem ajánlhatja a felhasználónak a Társaság más szervezeti egységei, illetve a cégcsoporthoz tartozó villamosenergia-kereskedők szolgáltatásait más piaci szereplőkre nézve hátrányosan vagy eltérő feltételekkel.

A Társaság munkavállalói és egyéb szakszemélyzete az ügyfelekkel való érintkezés során nem teheti meg, hogy a Társaság valamely tevékenységét azzal a feltétellel végzi el, ha az ügyfél igénybe veszi a Társaság egyéb, vagy a cégcsoporthoz tartozó villamosenergia-

kereskedők, vagy egyéb cégek valamely szolgáltatását.

Az ügyfélkapcsolati munkatársak nem adhatnak a felhasználóknak olyan félrevezető tájékoztatást, amely szerint az elosztói szolgáltatások igénybevételének feltétele lenne az integrált vállalkozás egyetemes szolgáltatójával vagy kereskedőjével való szerződéskötés.

X. A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESSEL MUNKAVISZONYBAN ÁLLÓ SZEMÉLYEK KÖTELEZETTSÉGEI A MEGFELELÉSI PROGRAM VÉGREHAJTÁSA ÉRDEKÉBEN

A Társaság munkavállalói kötelesek megismerni és elsajátítani a Megfelelési Programban leírtakat. Munkavégzésük során mindenkor kötelesek betartani a Megfelelési Programban leírt alapelveket, szabályokat. Biztosítani kötelesek az egyenlő bánásmód kötelezettségét, a diszkriminációmentes ügykezelést és ügyintézkést bármely felhasználó irányába.

Munkahelyi vezetőjük felé haladéktalanul jelezni kötelesek, ha munkavégzésük során tapasztalják, hogy a Megfelelési Programban írtak bármely módon sérelmet szenvednek.

A Társaság a Megfelelési Programot a VET Vhr. 94. § (2) bekezdésének megfelelően - a Megfelelési Program bizalmasnak minősített részeit kivéve - közzéteszi a Társaság honlapján.

XI. A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESSEL MUNKAVISZONYBAN ÁLLÓ SZEMÉLYEKRE VONATKOZÓ, A TEVÉKENYSÉGEK SZÉTVÁLASZTÁSÁT BEMUTATÓ OKTATÁSI RENDSZER ÉS ANNAK TEMATIKÁJA

11.1. Oktatás a szakszemélyzet részére

A Társaság törekszik arra, hogy a munkavállalói kellő információval rendelkezzenek a Társaság mindennapi működését, illetve az egyes munkavállalók eljárását is meghatározó jogszabályi környezetről, követelményekről. A Társaság biztosítani kívánja, hogy munkavállalói széles körű ismeretekkel rendelkezzenek, így ennek érdekében tájékoztatási rendszert dolgoz ki.

A Társaság tájékoztatja munkavállalóit az aktuális versenyjogi előírásokról, valamint a tevékenységek szétválasztására vonatkozó körülményekről, azok tartalmáról, valamint bemutatja ezek érvényesülését a Társaság működésében.

11.2. Az oktatás tematikája

Az előadások tematikája:

- a) A vonatkozó jogszabályi rendelkezések
- b) A Megfelelési Program célja, hatálya, tartalma; a tevékenységek szétválasztásának követelménye
- c) Adatkezelési szabályok bemutatása
- d) Szervezeti és döntéshozatali szétválasztás a gyakorlatban.

A szervezeti egységek vezetőinek kötelezettsége, hogy az oktatási anyagot a munkatársakkal megismertesse.

Amennyiben az új munkavállalók számára vagy a jogszabályi környezet jelentős módosulására tekintettel további képzések beiktatása szükséges, annak megszervezéséről és a munkavállalók ezzel kapcsolatos tájékoztatásáról a Megfelelési Ellenőr a Személyügyi Szervezettel közösen intézkedik.

A munkavállalók felkészítése és oktatása ezen kívül történhet még készségfejlesztés és konzultációk keretében.

Amennyiben a rendelkezésre bocsátott anyagok nem adnak megfelelő eligazítást, bármelyik munkavállaló megkeresheti kérdésével a Megfelelési Ellenőrt, aki köteles felvilágosítást nyújtani.

XII. ADATKEZELÉSI ELJÁRÁSOK ÉS AZOK MEGVALÓSÍTÁSA AZ INFORMATIKAI RENDSZEREKBEN, IDEÉRTVE A KÜLÖNBÖZŐ ADATTÍPUSOK KATEGORIZÁLÁSÁT ÉS A BIZALMAS INFORMÁCIÓK KEZELÉSÉT

12.1. Információhoz való hozzáférés, adatkezelés, titoktartás

Az információhoz való hozzáférés tekintetében a Társaság köteles biztosítani, hogy a villamosenergia-ipari vállalkozások és a felhasználók egyenlő bánásmódban részesüljenek, tekintet nélkül arra, hogy azok az integrált vállalkozás részei, az integrált vállalkozás vállalati körébe tartozó villamosenergia-kereskedelemre vonatkozó vagy egyetemes szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társasággal jogviszonyban álló felhasználók, vagy más, önálló vállalkozások, illetve felhasználók.

A Társaság adatkezelési és titokvédelmi szabályzatában foglalt szabályozás útján biztosítja, hogy az engedélyköteles tevékenységgel kapcsolatos információk és adatok kezelése, továbbítása, más módon hozzáférhetővé tétele, valamint nyilvánosságra hozatala megfelelően

- a) a jogszabályokban, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban és a Társaság Üzletszabályzatában foglalt előírásoknak,
- b) az azonos fajta engedéllyel rendelkező engedélyesekkel és felhasználókkal szemben az egyenlő bánásmód követelményének, tekintet nélkül arra, hogy az engedélyes az integrált villamosenergia-ipari vállalkozás része vagy más vállalkozás.
- c) a beszámolási kötelezettség teljesítése során az adatokhoz kapcsolódó gazdasági események elszámolásakor keletkező információk tekintetében,
- d) a személyes adatok tekintetében 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletnek ("GDPR").

A Társaság adatkezelésére a Társaság Általános Adatvédelmi Szabályzatának rendelkezései vonatkoznak.

12.2. Az adatvédelmi szabályok alapvetései

A Társaság a külön jogszabályban, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban és a Társaság Üzletszabályzatában meghatározott, személyes adatot nem tartalmazó adatokat, információkat az ott előírt ideig megőrzi, továbbá abban - és azzal összhangban a villamosenergia-ellátási szabályzatokban - meghatározottak részére az előírt módon, időben és csoportosításban megadja.

A Társaság, a felhasználónak közvetlenül értékesítő termelői engedélyes, a villamosenergia-kereskedő engedélyköteles tevékenységének végzése, valamint az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a külön jogszabályban meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges, a vonatkozó, a szerződés tartalmát képező személyes adatokat a GDPR rendelkezéseinek megfelelően a szerződés teljesítése érdekében kezeli. A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye és ideje, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.

A Megfelelési Ellenőr a VET.-ben és a VET Vhr.-ben meghatározott szétválasztási követelményeknek való megfelelés ellenőrzésével, valamint a Megfelelési Program végrehajtásával kapcsolatos feladatai elvégzése céljából, az ahhoz szükséges mértékben kezelheti a tevékenysége során tudomására jutott Társaság üzleti titkait, valamint a Társaságnál munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott személyek személyes adatait, így nevüket, lakcímüket, születési helyüket és idejüket, anyjuk nevét, valamint munkakörükre és végzettségükre vonatkozó adataikat.

A Társaság a védendő fogyasztókat illető kedvezmény biztosítása céljából kezeli a fogyasztó azonosításához szükséges, valamint védendő fogyasztói státuszt megalapozó személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriába tartozó adatokat, így a védendő fogyasztó nevét, lakcímét, születési helyét és idejét, anyja nevét, valamint a védendő fogyasztói státuszt megalapozó adatokat.

A Társaság és a Megfelelési Ellenőr a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha nem a fent felsoroltak szerinti célból történt az adatkezelés, vagy a fent felsoroltak szerinti adatkezelési cél megszűnt, különösen a Társaság tevékenysége keretében létrejött jogviszony megszűnik, vagy az ahhoz kapcsolódó követelések érvényesítése megtörtént, illetve a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

A felhasználó, valamint a fizető adatkezelővel történő szerződéskötése nem tehető függővé valamely, a fentiekben nem szabályozott célból történő adatkezeléshez való hozzájárulástól.

A Társaság megadja a MEKH-nek a jogszabályokban meghatározott és a feladatai ellátásához szükséges információkat, abban a formában, ahogyan azt a MEKH megköveteli.

A Társaság az információ közreadására vonatkozó jogi kötelezettség sérelme nélkül köteles megőrizni azoknak a gazdasági szempontból érzékeny információknak a titkosságát, amelyekhez tevékenysége során hozzájutott, továbbá megakadályozni, hogy a saját

tevékenységével kapcsolatos - üzleti szempontból előnyös - információ megkülönböztető módon kerüljön nyilvánosságra.

A Társaság adatkezelési tájékoztatóit külső honlapján teszi közzé: www.eon.hu/adatvedelem.

12.3. A Társaság adatkezelési eljárásai és azok megvalósítása a Társaság informatikai rendszerében

A Társaság olyan adatkezelési eljárást alakított ki, amely megfelel a jogszabályokban, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban és a Társaság Üzletszabályzatában foglalt előírásoknak, továbbá biztosítja, hogy az engedélyköteles tevékenységgel kapcsolatos információk és adatok kezelése, továbbítása, más módon hozzáférhetővé tétele, valamint nyilvánosságra hozatala megfelel az azonos típusú engedéllyel rendelkező engedélyesekkel és felhasználókkal szemben az egyenlő bánásmód követelményének.

A Társaság adatkezelése kiterjed – az alkalmazott eljárástól függetlenül – az adatokon végzett bármely műveletre vagy a műveletek összességére, így például gyűjtésre, felvételre, rögzítésre, rendszerezésre, tárolásra, megváltoztatásra, felhasználásra, lekérdezésre, továbbításra, nyilvánosságra hozatalra, összehangolásra vagy összekapcsolásra, zárolásra, törlésre, megsemmisítésre, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozására.

Az egyes biztosítékok a következők:

- a) jogszabályi kötelezettségek betartása;
- b) jogi védelem biztosítása belső szabályozás megalkotásán keresztül;
- c) az adattárolás műszaki-informatikai követelményeinek megfelelő biztosítása

12.3.1. Jogszabályi kötelezettségek betartása

A Társaság mind a jogszabályi kötelezettségeinek és feladatainak teljesítésekor, mind az ehhez szükséges belső szabályozási rendje megalkotásakor figyelembe veszi az adat- és titokvédelemmel kapcsolatos jogszabályi előírásokat, az azokban foglalt védelmi rendelkezéseknek eleget tesz.

A Társaság működésére kötelező jogszabályok a következők:

- a) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló ("GDPR"). A Társaság a GDPR rendelkezéseinek megfelelően kezeli a természetes személy (Érintett) személyes adatait és a GDPR-ban foglalt rendelkezéseinek megfelelő személy adatkezelési szabályokat tart fenn.
- b) A személyes adatok, valamint közérdekű adatok tekintetében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. törvény. Ezen jogszabály értelmében a Társaság betartja a személyes adatok kezelésére, feldolgozására és tárolására vonatkozó, valamint a közérdekű adatok nyilvánosságra hozatalával, hozzáférhetővé tételével kapcsolatos előírásokat;
- c) Az üzleti titokkal, bizalmas adatokkal kapcsolatban a Társaság messzemenően figyelembe veszi a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezéseit, különös tekintettel a tisztességtelen módon való megszerzés, felhasználás, jogosulatlan közlés és nyilvánosságra hozatal tilalmára;

- d) A nyilvánosságra hozható adatok közé elsősorban a MEKH által meghatározott – személyes adatokat nem tartalmazó - gazdálkodási adatok, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatok és a Társaság Üzletszabályzata szerinti információk tartoznak, amelyek elsődlegesen a villamosenergia-rendszer folyamatos és biztonságos üzemvitelét és elszámolását szolgálják. Ezen adatokkal kapcsolatban az elsődleges elvárás a diszkriminációmentes hozzáférhetőség biztosítása az arra jogosultak részére, azzal a kitéttel, hogy az átadott adatok és információ kizárólag a villamosenergia-rendszer működésével kapcsolatos tevékenységek ellátásával kapcsolatban használható fel.
- e) A Társaság mindenkor maradéktalanul megfelel a VET, a VET Vhr. adatkezeléssel kapcsolatos követelményeinek.

A Társaság a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha nem meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

A felhasználónak a Társasággal történő szerződéskötése nem tehető függővé adatkezeléshez való hozzájárulástól.

12.3.2. Belső szabályozási és műszaki-informatikai védelem

A Társaság a szabályozás által biztosított védelmet az alábbi szinteken érvényesíti:

- a) a Társaság által bevezetett szabályzatok kötelező jellegű rendelkezései;
- b) a Társaság belső szabályozásának vonatkozó rendelkezései.

A kezelt személyes adatok védelme és biztonsága érdekében a Társaság a tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott adatokat és információkat bizalmasan kezeli és minden tőle elvárhatót megtesz azok jogosulatlan változtatástól, hozzáféréstől, felhasználástól, nyilvánosságra hozataltól, sérüléstől, megsemmisüléstől és törléstől megóvása érdekében.

A műszaki-informatikai követelmények kiépítésének szükségessége az alábbi területeken jelentkezik:

- a) a védelemre szoruló személyes adatok, államtitkot illetőleg szolgálati titkot képező adatok, valamint az üzleti titkok, bizalmas információk tárolásával, jogosulatlan hozzáférés és nyilvánosságra hozatal megakadályozásával kapcsolatos követelmények;
- b) a közérdekű adatok, valamint a nyilvánosságra hozható adatokhoz való diszkriminációmentes hozzáférés biztosítása valamennyi arra jogosult személy számára.

E tevékenysége körében a Társaság információbiztonsági irányítási rendszert vezet be, mely tevékenység keretein belül többek között gondoskodik az adatok

- rendszeres mentéséről, archiválásáról: a hálózati kiszolgáló gépen (szerver) tárolt személyes adatok elvesztésének elkerülése érdekében;
- tűzvédelmi megóvásáról: az adatok és adatbázisok tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben történő elhelyezéséről;

- vírusvédelmről: az adatkezelő személyek számítógépén való vírusmentesítésről;
- hozzáférés elleni védelmről: csak érvényes, személyre szóló jogosultsággal lehetséges hozzáféréséről a jogosulatlan logikai és fizikai hozzáférés megelőzéséről;
- hálózati védelmről: a Társaság belső informatikai hálózatának külső fenyegetettségek elleni védelmről, az adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez való illetéktelen hozzáférés megakadályozásáról a mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával;
- kockázatainak rendszeres, szisztematikus elemzéséről, az azonosított kockázatok csökkentéséről;
- belső információbiztonsági felelős kijelöléséről: az információ biztonságával kapcsolatos intézkedések és megoldások felügyeletére, koordinálására, ellenőrzésére;
- a GDPR 37. cikk rendelkezéseinek megfelelően az Adatvédelmi Tisztviselő (DPO) kinevezése és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) nyilvántartásába a DPO bejelentése megtörtént. Így a GDPR rendelkezéseinek megfelelően biztosított a adatkezelés jogszerűségének felügyelete és az adatvédelmi incidensek kivizsgálása.

Az informatikai rendszerelemekre (tárgyak, eszközök, programok, adatok, dokumentumok, adathordozók stb.) és e rendszerekkel kapcsolatba kerülő kezelő, üzemeltető, kiszolgáló, karbantartó, felhasználó személyekre az információellátás, adattárolás és kezelés biztonságát, az adatok védelmét az Általános Adatvédelmi Szabályzat garantálja. Az informatikai rendszerekben tárolt személyes adatok az Információbiztonsági Szabályzat alkalmazásában az üzleti titok körébe tartozó adatokkal egyenrangú besorolásúnak tekintendők.

12.3.3. Nyilvános adatok hozzáférhetőségének biztosítása

A vonatkozó jogszabályok és szabályzatok értelmében a nyilvános adatok hozzáférhetővé tételéről a Társaság egy külön erre a célra kialakított internetes oldal (weboldal) működtetésén keresztül gondoskodik. A weboldal informatikai kialakítása gondoskodik az adatokhoz való hozzáférés jogosultak részére történő diszkriminációmentes, naprakész biztosításáról.

12.3.4. Adatok átadása

A Társaság által kezelt adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak az Általános Adatvédelmi Szabályzat szerint:

- a) a Társaság megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- c) a MEKH-nek,

- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- f) a Fogyasztóvédelmi Hatóságnak,
- g) a védendő fogyasztó esetében az egy felhasználási helyen való igénybevételenek ellenőrzése céljából a védendő fogyasztót megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a villamosenergia-kereskedőnek.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az a), b), és e) pontjaiban meghatározott szervezeteket a Társasággal azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Társaság a know how-ját képező adatbázist, illetve az abban szereplő felhasználói adatokat az egyenlő bánásmód követelményeinek megfelelően, diszkriminációmentesen bocsátja a piaci szereplők rendelkezésére.

Az adatkezelésre vonatkozó további szabályokat a Társaságnak a személyes adatok, valamint közérdekű adatok tekintetében a GDPR és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. törvény (Info törvény) rendelkezéseivel összhangban megalkotott Általános Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

Az Általános Adatvédelmi Szabályzat a Megfelelési Program 4. sz. melléklete.

XIII. A KISZERVEZÉS ESETÉN ELŐÍRT ADATKEZELÉSI SZABÁLYOK ÉS ELJÁRÁSOK

A Társaság biztosítja, hogy a kiszervezett tevékenységeket végző társaságok tudomással bírnak a Társaságnál hatályos, a jelen Megfelelési Programban részletezettek szerinti adatkezelési szabályokról, és a 4. számú mellékletként csatolt Általános Adatvédelmi Szabályzat tartalmáról. A Társaság, valamint a kiszervezett tevékenységet végzők kötelesek a MEKH részére megadni a VET Vhr.-ben meghatározott és a feladatai ellátásához szükséges információkat. Az adatszolgáltatás tartalmát és formáját a MEKH határozza meg.

XIV. A TEVÉKENYSÉGEK SZÉTVÁLASZTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK ALKALMAZÁSÁNAK FELÜGYELETE ÉS ELLENŐRZÉSE

A Társaság a Megfelelési Program alkalmazását ellenőrzi és felügyeli. A Megfelelési Ellenőr mellett a szabályok érvényesülésének ellenőrzésében és felügyeletében közvetlenül részt vesz a Vezérigazgató is, továbbá önellenőrzési mechanizmus is érvényesül a Társaság mindennapi működése során.

A Megfelelési Programban foglaltak teljesítéséről, megvalósításáról, a feltárt eredményekről és hiányosságokról évente Megfelelési Jelentés készül, melynek elkészítéséért a Megfelelési Ellenőr a felelős. Az elkészült Megfelelési jelentést a Megfelelési Ellenőr jóváhagyásra megküldi a MEKH-nek. Amennyiben a szervezeti egységek vezetői a Megfelelési Program valamely pontjában foglaltak megsértését észlelik, erről kötelesek jegyzőkönyvet felvenni és

azt a Vezérigazgatónak megküldeni, aki arról köteles haladéktalanul tájékoztatni a Megfelelési Ellenőrt. A megküldött jegyzőkönyv alapján – az eset összes körülményeit mérlegelve, a munkáltatói jogkör gyakorlója dönt - a Megfelelési Ellenőr tájékoztatása mellett - a szankció alkalmazásnak módjáról.

14.1. Panaszeljárás

14.1.1. Munkavállalói panaszok kezelése

Amennyiben a Társaság képviseletében eljáró bármely személy a Megfelelési Programban foglalt rendelkezések megsértését észleli, panasszal fordulhat a Társaság Vezérigazgatójához, vagy az általa kijelölt személyhez, aki köteles megtenni a megfelelő lépéseket a panasz kivizsgálása végett.

Amennyiben az ügy tisztázása végett szükséges, vizsgálócsoporthat állítható fel. A vizsgálócsoporthat tagjait a Vezérigazgató, vagy az általa kijelölt személy jelöli ki.

A lefolytatott vizsgálat eredményéről és a javasolt intézkedésekről a Megfelelési Ellenőr és a Vezérigazgató vagy az általa kijelölt személy, egyeztetést tart. Amennyiben a Megfelelési Program megsértése megállapítást nyer, a Megfelelési Programban foglalt szankciók alkalmazásának van helye.

14.1.2. Felhasználóktól érkező panaszok kezelése

A Társaság Vezérigazgatója vagy az általa kijelölt személy köteles kivizsgálni a tudomására jutott, felhasználóktól érkező panaszokat és megoldási javaslatot kidolgozni.

Amennyiben a panasz valamely munkavállalót érinti, úgy a vizsgálat során szükséges az érintett munkavállaló meghallgatása is.

XV. A TEVÉKENYSÉGEK SZÉTVÁLASZTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK MEGSÉRTÉSE ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZANKCIÓK RENDSZERE

Amennyiben a Társaság valamely vezetője vagy munkavállalója bizonyítottan megsérti a Megfelelési Programban előírt követelményeket, így különösen az eset súlyosságától, a szándékosság fokától, a rosszhiszeműség mértékétől függően, a munkáltatói jogkör gyakorlója döntése alapján a következő szankciók alkalmazására kerülhet sor:

- a) szóbeli figyelmeztetés;
- b) meghatározott kedvezmények megvonása;
- c) a teljesítmény-értékelési rendszerben való figyelembevétel;
- d) ismételt részvétel elrendelése a tevékenységek szétválasztásának szabályairól és a Megfelelési Programról szóló oktatáson;
- e) az érintett személytől történő írásbeli bocsánatkérésre történő kötelezés;
- f) amennyiben az eset a munkavállaló munkaviszonyával kapcsolatos kötelezettségek vétkes megszegésének minősül, az EKSz-ben és az Mt.-ben foglalt jogkövetkezmények alkalmazhatók;
- g) a Ptk. szerinti kártérítési felelősségi szabályok érvényesítése.

A nem munkaviszony keretében foglalkoztatott személyek tekintetében a vonatkozó előírások megsértése – az eset összes körülményeinek mérlegelésétől függően – súlyos szerződésszegésnek minősülhet, így a velük kötött szerződés azonnali hatállyal történő megszüntetését, és a Ptk. szabályai szerinti kártérítési felelősség érvényesítését vonhatja maga után. Ezek a szabályok a Megfelelési Ellenőrré is vonatkozhatnak.

XVI. AZ ELOSZTÓ HÁLÓZATI ENGEDÉLYES TEVÉKENYSÉGHEZ TARTOZÓ KISZERVEZETT TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK KÖRÜLMÉNYEI, SZERZŐDÉSES FELTÉTELEI, RÉSZLETEZVE AZ ÁRAZÁSRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI ELEMEIRE VONATKOZÓ FELTÉTELEKET

Amennyiben a Társaság – a működési engedélyében biztosított jogaival élve, és annak keretei között – úgy határoz, hogy a működése során a költség-hatékonyság maximalizálása céljából bizonyos, az engedélyköteles tevékenységeit más személlyel végeztet (kiszervezés) vagy a vertikálisan integrált vállalkozás valamely más társaságától vásárol, ezen megoldások alkalmazására csak akkor kerülhet sor, ha az nem veszélyezteti a megkülönböztetés-mentességet, a független döntéshozatal és a bizalmas információ-átadás tilalma követelményeinek teljesülését.

A Társaság biztosítja, hogy a kiszervezett tevékenységek végzése a működési engedély, a VET és a végrehajtására kiadott jogszabályok, az alkalmazandó egyéb jogszabályok, a villamosenergia-ellátási szabályzatok, a Társaság Üzletszabályzata és a MEKH 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) Kiszervezett tevékenységek

Az engedélyköteles tevékenységek körét a Társaság működési engedélye, a kiszervezhető engedélyköteles tevékenységek körét a VET Vhr. 84/A. §-a rögzíti. Azon engedélyköteles tevékenységek, melyek kiszervezéséhez a MEKH hozzájárult, a Társaság Működési engedélyének 5. számú mellékletében találhatóak.

A Társaság a kiszervezett tevékenységre vonatkozó jogviszony tekintetében köteles érvényesíteni a következő feltételeket:

- a) Tilos bármiféle (bújtatott) keresztfinszírozás, legyen az a Társaság részéről adott vagy kapott. Ennek biztosítása érdekében a szolgáltatásokat piaci alapon, megkülönböztetés-mentesen, piaci feltételek szerint kell nyújtani.
- b) A határozott, legfeljebb három év időtartamra létrejött jogviszonyt a szolgáltatást nyújtó és a megrendelő társaság között a VET Vhr. szabályainak megfelelő szerződésben is szabályozni kell.
- c) A szolgáltatást nyújtó társaság illetékes cégbíróság által bejegyezett főtevékenysége alapján végzi a létrejött jogviszony keretében feladatait.

A szolgáltatást nyújtó társaság a szerződésben szereplő kiszervezett tevékenységet legalább ugyanolyan minőségi színvonalon köteles végezni, mint ami a Társaságra vonatkozik.

A kiválasztás mechanizmusát, a MEKH által jóváhagyott Belső Kiválasztási Szabályzat rögzíti.

A szerződésekben garanciális jelleggel rögzítésre kerültek azon felelősségi szabályok, melyek

közös jellemzője, hogy a kiszervezett tevékenységet végző társaságok akként kötelesek eljárni a tevékenységük végzése során, mintha a Társaság maga végezné az adott tevékenységet.

További garanciális feltétel, hogy amennyiben a kiszervezett tevékenységet végző társaság nem tudja ellátni a kiszervezett tevékenységet, úgy a Társaság köteles az adott tevékenység ellátását saját szervezetén belül megoldani.

A Társaság a szerződéseiben rögzített módon biztosítja, hogy a MEKH hatósági ellenőrzési tevékenységét a kiszervezett tevékenységek tekintetében is elvégezhesse, melynek keretében a kiszervezett tevékenységet végző társaságoknál is ellenőrizhessen, nyilvántartásokba belenézhesen stb.

A szerződésekben a Társaság biztosítja, hogy az önálló döntési jogosítványok a Társaságnál maradjanak.

XVII. A TÁMOGATÓ TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK KÖRÜLMÉNYEI, SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI, RÉSZLETEZVE AZ ÁRAZÁSRA ÉS SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI ELEMEIRE VONATKOZÓ FELTÉTELEKET

A támogató tevékenységeket - nem kizárólagosan - az Alapító leányvállalatai nyújtják, tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatások vállalatcsoporton belüli többszörözése jelentősen növelné a költségeket, anélkül, hogy megfelelő többletelőnyt biztosítana.

Az E.ON Csoport olyan szolgáltatási színvonal menedzsment („SLM”) folyamat kialakítására törekszik, mely által a szolgáltatók és a szolgáltatást igénybe vevő felek között létrejött szolgáltatási szint-szerződések („SLA” vagy „SLA-szerződések”) segítségével menedzselhető az egyes szolgáltatók tevékenységének minősége. Ezen SLA-szerződések határozzák meg az egyes felekre háruló felelősségeket, és kötelezik a szolgáltatókat, hogy az adott szerződésekben meghatározott szintű minőségben – például rendelkezésre állással – és előre meghatározott áron szolgáltatassanak mindaddig, amíg a szolgáltatást igénybe vevő fenntartja az igényét az elfogadott feltételek között.

A Társaság biztosítja az általa továbbfejlesztett SLA Menedzsment rendszer működtetését.

A Társaság a Megfelelési Programot a szolgáltatásnyújtók rendelkezésére bocsátja, és tájékoztatja 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 mellékletként 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 vonatkozásában készített transzferár-dokumentáció, amely alapján határozzák meg a felek a nyújtott szolgáltatások ellenértékét.

XVIII. A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁSON BELÜL A HÁLÓZATI TEVÉKENYSÉG FIZIKAI ELKÜLÖNÍTÉSÉRE, VALAMINT AZ ÖNÁLLÓ ARCULAT KIALAKÍTÁSÁRA VONATKOZÓ INTÉZKEDÉSEK, TOVÁBBÁ ANNAK BEMUTATÁSA, HOGY A HÁLÓZATI ENGEDÉLYES HOGYAN ÉS MILYEN ESZKÖZÖKKEL KÜLÖNBÖZTETI MEG MAGÁT A VERTIKÁLISAN INTEGRÁLT VILLAMOSENERGIA-IPARI VÁLLALKOZÁS TÖBBI TAGJÁTÓL KOMMUNIKÁCIÓJÁBAN ÉS MÁRKAJELZÉSÉBEN

Annak érdekében, hogy a Társaság független működése és versenysemleges, az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő megjelenése biztosított legyen, saját névvel, honlappal, képviselettel és támogató rendszerrel rendelkezik.

A Társaság az engedélyesi tevékenységét más engedélyesi tevékenység végzésétől függetlenül, fizikailag különálló helyiségekben végzi azzal a kivétellel, hogy a VET Vhr. 23/A. § (4) bekezdés szerinti lehetőséggel élve ügyfélszolgálati irodáit közösen működteti az egyetemes szolgáltatói engedéllyessel, ügyelve arra, hogy az egyes jogviszonyokkal kapcsolatos ügyintézés elkülönített maradjon.

18.1. Önálló arculat

Annak érdekében, hogy a Társaság független működése és versenysemleges, az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő megjelenése biztosított legyen, saját márkanévvel rendelkezik.

A Társaság márkaneve:



A Társaság önálló márkaneve megjelenik a szerelők munkaruháján, a céges gépjárműveken, a Társaság hirdetésein, igazolványain, áramszüneti és egyéb plakátjain, szórólapjain (3. sz. melléklet), a munkavállalók által használt névjegykártyán és a mindennapi levelezésen, nyomtatványokon is. A Társaság elkülönült megjelenése az ügyfélszolgálati irodákban is megvalósul a következő módon:

- Kültéri logó (központi és fiókirodákban*): bejárat felett és külső homlokzaton elhelyezve

*ahol az engedélyezett volt bérbeadó/önkormányzat által
Lsd. 3. d. sz. melléklet

- Beltéri logó:
 - o központi irodákban kikerült a falra az E.ON Hálózat logó
 - o a fiókirodákban asztali táblák kerültek kiLsd. 3. e. sz. melléklet

- Ügyfélhívó:
Minden hálózatos menüpont mellé kikerül a hálózat logó.

XIX. A MEGFELELÉSI PROGRAMBAN LEFEKTETETT ELŐÍRÁSOK MEGVALÓSÍTÁSÁNAK IDŐBELI ÜTEMEZÉSE, AZ ELÉRT EREDMÉNYEK ÉS ÁLLAPOT MELLETT A JÖVŐBELI ELVÁRÁSOK BEMUTATÁSA

A Társaság, annak Vezérigazgatója, felügyelő bizottsági tagja és munkavállalója a jelen Megfelelési Programban foglaltakat köteles folyamatosan és maradéktalanul végrehajtani.

A Társaság elosztói tevékenységét érintő jogszabályváltozás esetén annak előírásait legkésőbb a jogszabályváltozás hatályba lépésének időpontjától, vagy ha a vonatkozó előírás kötelező alkalmazására a jogszabály ennél későbbi időpontot állapít meg, úgy ettől az időponttól kell alkalmazni.

A Társaság Vezérigazgatója jóváhagyta a Megfelelési Programot. A Megfelelési Program végrehajtásának figyelemmel kíséréséért, valamint a Megfelelési jelentés elkészítéséért a Társaság által kijelölt, független Megfelelési Ellenőr felel.

A Megfelelési Programot a Társaság legalább négyévenként aktualizálja, és jóváhagyásra benyújtja a MEKH-nek.

XX. A MEGFELELÉSI PROGRAM ÖSSZEÁLLÍTÁSÁÉRT FELELŐS, A HÁLÓZATI ENGEDÉLYESNÉL TALÁLHATÓ SZERVEZETI EGYSÉG KIJELÖLÉSE

A Megfelelési Program összeállításáért a Társaság Vezérigazgatója vagy az általa kijelölt személy a felelős. A Megfelelési Programot a Társaság a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján aktualizálja, és jóváhagyásra benyújtja a MEKH-nek.

Amennyiben bármely melléklet módosítása válik szükségessé, úgy a Társaság átvezeti a módosulást és a Megfelelési Program módosításának kezdeményezése nélkül, de a MEKH írásbeli tájékoztatásával egyidejűleg a módosított mellékletet a módosítás dátumának megjelölésével honlapján közzéteszi.

A jóváhagyott Megfelelési Programot, valamint a MEKH jóváhagyó határozatát a Társaság nyilvánosságra hozza: elérhetővé teszi a honlapján, valamint az ügyfélszolgálati irodáiban.

Budapest, 2019. szeptember 29.



.....
Haraszi Judit

vezérigazgató

Mellékletek:

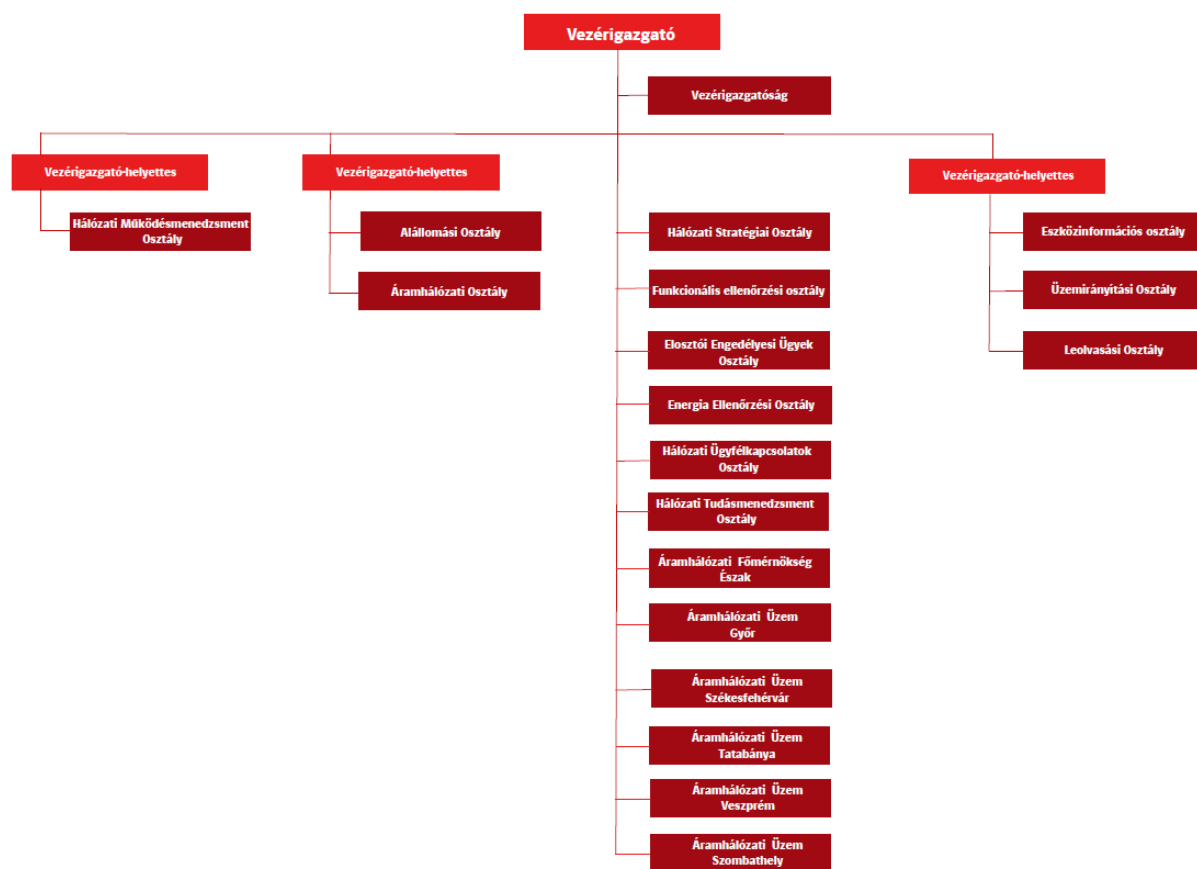
- | | |
|------------------|---|
| 1.sz. melléklet | Vertikálisan integrált vállalkozás fő döntéshozó szerveinek összetétele |
| 2.sz. melléklet | Társaság szervezeti felépítése |
| 3.sz. melléklet | Elkülönült megjelenés |
| 4.sz. melléklet | Általános Adatvédelmi Szabályzat |
| 5.sz. melléklet: | Megfelelési Ellenőr neve és elérhetősége |

1. sz. melléklet: Vertikálisan integrált vállalkozás fő döntéshozó szerveinek összetétele

E.ON Hungaria Zrt	E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.	E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.	E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.	E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.	E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.	E.ON Energiakereskedelmi Kft.	E.ON Digital Technology Hungary Kft.	E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft.	E.ON Ügyfélszolgálati Kft.
együttesen	önálló	önálló	önálló	önálló	önálló	önálló	önálló	önálló	önálló
EHU	EDE	EED	ETI	EKO	EDD	EKER	EDTHU	BAEGS	CSCÉÜS
Igazgatóság	Vezérigazgató És Helyettes Vezérigazgató	Vezérigazgató És Helyettes Vezérigazgató	Vezérigazgató És Helyettes Vezérigazgató	Vezérigazgató És Helyettes Vezérigazgató	Vezérigazgató És Helyettes Vezérigazgató	Managing Director	Ügyvezető	Managing Director	Ügyvezető
Kiss Attila (Elnök) 2018.06.01-től 2021.06.01-ig	Németh Imre (vezérigazgató) 2019. március 1-től 2024. március 1-ig	Haraszti Judit (vezérigazgató) 2018.08.01-től 2023.08.01-ig	Nagy Géza (vezérigazgató) 2018.10.01-től 2023.10.01-ig	Somodi Gábor (vezérigazgató) 2018.07.23-től 2023.07.23-ig lesz	Somodi Gábor (vezérigazgató) 2018.07.23-től 2023.07.23-ig lesz	Lehoczki Balázs (ügyvezető) 2018.01.01-től 2023.01.01.	Popovicsné Kocsos Brigitta (ügyvezető) 2017.10.01-től határozatlan időre	Karácsonyi Edina (ügyvezető) 2018.02.01-től 2023.02.01-ig	Temesváry Zsolt (ügyvezető) 2018.01.15-től határozatlan időre
Janniczky Zsolt 2019.01.09-től 2022.01.09-ig	Somodi Gábor 2019.03.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Németh Imre 2019.03.01-től vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Németh Imre 2019.03.01-től vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Németh Imre 2019.03.01-től vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Németh Imre 2019.03.01-től vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Fejes Tibor István (ügyvezető) 2019.09.01-től 2024.09.01.			
Zsedényi Zsolt 2020.06.30-ig	Haraszti Judit 2015.04.10-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Somodi Gábor 2018.08.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Somodi Gábor 2018.08.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Haraszti Judit 2015.04.07-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Haraszti Judit 2015.04.10-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség				
Tóth Béla 2018.08.01-től 2023.08.01-ig	Nagy Géza 2018.10.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Nagy Géza 2018.10.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Haraszti Judit 2018.10.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Nagy Géza 2018.10.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség	Nagy Géza 2018.10.01-től határozatlan időre vezérigazgató helyettes munkaviszonyban, nem cégjogi tisztség				

E.ON Energiatermelő Kft.	E.ON Energiamegoldások Kft.	E.ON Áramszolgáltató Kft.	"Veszprém-Kogeneráció" Energiatermelő Zrt.	Szombathelyi Erőmű Zrt.	Komáromi Kogenerációs Erőmű Kft.	Mosoni-Duna Menti Szélerőmű Kft.	EMSZET	Gondoskodás-Egymásért Alapítvány
önálló	önálló	önálló	önálló	együttesen	önálló	önálló	önálló	önálló
EHUEET	EEM	EÁS	VESZKO	SZOME			EMSZET	
Ügyvezető	Ügyvezető	Ügyvezető	Vezérigazgató	Igazgatóság	Ügyvezető	Ügyvezető	Ügyvezető	Kuratórium
Deme Roland (ügyvezető) 2018.03.28-től határozatlan időtartamra	Lehoczki Balázs (ügyvezető) 2019.06.26-től	Lehoczki Balázs (ügyvezető) 2019.07.18-től	Lukács Tibor 2019.07.10-től 2024.július 10-ig	Lukács Tibor 2017.11.10-től 2022.11.10-ig	Deme Roland 2019.05.02-től 2024.05.02-ig	Szappanos Sándor 2019.05.02-től 2024.05.02-ig	Stelczer Balázs 2015.03.12-től 2020.03.12-ig	Haraszti Judit (Elnök) határozatlan időre
				Németh Gyula 2015.06.01-től 2020.05.31-ig				dr. Janka Mária határozatlan időre
				Feldmájer Benjámin 2019.07.10-től 2024.07.10-ig				Pál Norbert határozatlan időre
								Gila Tibor határozatlan időre
								Mosonyi Gábor határozatlan időre
								Temesváry Zsolt határozatlan időre

2. sz. melléklet: Társaság szervezeti felépítése



3. sz. melléklet: Elkülönült megjelenés

a. Szórólapok (4 oldalas)



Egyszerűen gyors!



Automata mérőállás rögzítés

Győződjön meg Ön is előnyeiről:

- egyszerű,
- gyors,
- éjjel-nappal elérhető.

e-on | Hálózat

Mérőállás rögzítése SMS-ben



1. Üzenetét szerkessze az alábbi módon:

Tipp: A mérőállás rögzítések megkönnyítésének érdekében töltsse ki a képet saját adataival!

Mérőállás rögzítést jelöli Szóköz Felhasználó azonosító, a számlán található 10 karakter

M

Mérőállás

A fogyasztásmérő gyári számának utolsó 6 karaktere

Példa: Egytarifás mérő esetén:
M 1001567890 123456 110

2. SMS-ét a **06 30 3444 999-es** számra küldje el.
3. A mérőállás rögzítését visszaigazoljuk.

Mérőállás rögzítése vezetékes telefonról



Hívja vezetékes telefonról a **06-80-210-211-es**, ingyenes telefonszámot, és kövesse egyszerű útmutatásunkat!



1. Adja meg a telefon nyomógombjai segítségével felhasználó azonosítóját!
2. Adja meg a mérőállás gyári számának utolsó 6 számjegyét, majd nyomja meg a **„#”** gombot!
3. Adja meg a mérőállás egész értékét, majd nyomja meg a **„#”** gombot!
4. Mérőállásának sikeres rögzítéséről a következőképpen tájékoztatjuk: **„Mérőállását sikeresen rögzítettük. Viszonhallásra.”**

Mérőállás rögzítése online

Regisztráció / Elérés: www.eon.hu/ugyintezes » Mérőállás » Mérőállás rögzítése

Több felhasználó azonosító felvételére belépés után a Saját adatokból a **„További felhasználó azonosító felvétele”** gombra kattintva van lehetőség.

1. Több fogyasztási hely esetén válassza ki a bejelenteni kívánt mérőóra fogyasztási helyét!

Hogyan rögzíthetem a mérőállásomat?

1. Válassza ki, hogy melyik fogyasztási helyen található mérőóra állását szeretné bejelenteni.
2. Adja meg a táblázatban az aktuális mérőállás tizedes jegyek nélkül. Ha a kurzorral az információ ikonra áll, a megengedett minimum és maximum értékek jelennek meg. Ezek az értékek csak tájékoztató jellegűek, és azt mutatják, hogy eddigi havi fogyasztásait figyelembe véve kb. milyen értékek között lehet a mérőállás.
3. Végül kattintson a **„Mérőállás rögzítése”** gombra.

Felhívjuk figyelmét, hogy egy nap csak egyszer rögzíthet mérőállást!

14_APM_15.01



b. Igazolványok



Nekünk bátran ajtót nyithat!

Munkatársainkat könnyen felismerheti fényképes vállalati igazolványukról.

Legyen elővigyázatos, bizonyosodjon meg róla, hogy valóban az E.ON szakembere keresi fel Önt!

www.eon.hu

e-on

c. Áramszünet szórólap és plakát

Áramszünet

Tisztelt Ügyfelünk!

Folyamatos korszerűsítést hajtunk végre hálózatunkon. A tervszerű beavatkozások biztonságos elvégzése érdekében elengedhetetlen a vezetékek időszakos feszültségmentesítése.

A szolgáltatás átmeneti szüneteltetése miatt kérjük megértését!
A tervezett üzemszünetekről internetes oldalunkon tájékozódhat:
www.eon.hu

A balesetek megelőzése érdekében felhívjuk figyelmét, hogy az áramszünet ideje alatt hálózathoz csatlakoztatott áramfejlesztőt használni csak az E.ON-nal megkötött - a leválasztás feltételeit tartalmazó - üzemviteli megállapodás előírásai szerint szabad. Ezzel kapcsolatos bejelentéseit a túlóldalon található helyileg illetékes régió telefonszámán várjuk.



e-on | Hálózat



Gallyazási felhívás

Kérjük az Ingatlan tulajdonosokat, -kezelőket és -használókat, hogy gondoskodjanak az ingatlanjaikat érintő, azokon áthaladó vezetékeket elérő vagy megközelítő fák és növényzet metszéséről, illetve eltávolításáról!

Miért fordulunk Önökhöz?

- Mert a vezetékek az Ön tulajdonában álló ingatlant érinti, keresztezi.
- Mert a vezetékek az előírt távolságon belül megközelítő fák, növények vagy ezek ágainak visszavágása során szem előtt tudja tartani saját kertészeti, esztétikai szempontjait is.

• Mert a vezetékek meghatározott távolságon belül érintő, megközelítő fák, növények élet- és balesetveszélyt, valamint áramszüneteket, feszültségingadozásokat okozhatnak.

A vezetékek biztonsági övezetének terjedelmére vonatkozó előírásokat a 2/2013. (I. 22.) NGM rendelet tartalmazza.

Biztonság mindenképp!

Kérjük, hogy előzetesen jelentse be a munkavégzés tervezett időpontját az áramhálózati társaságnál, hogy az érintett vezetékszakaszokat a munka megkezdése előtt feszültségmentesíthessük! A bejelentés elmulasztásából és a feszültségmentesítés elmaradásából adódó esetleges balesetekért, károkkért nem vállalunk felelősséget!

A bejelentést a következő telefonszámokon teheti meg:

Pécsi régióközpont:	06 72/ 500 084
Székesvári régióközpont:	06 74/ 505 700
Kaposvári régióközpont:	06 82/ 502 934
Nagykanizsai régióközpont:	06 93/ 503 500

Figyelem! Áramszünet-információ a másik oldalon!

Felhívjuk figyelmét, hogy a jelen értesítésünkkel meghirdetett áramszünet és feszültségmentes állapot nem a biztonsági övezet tisztántartási munkák elvégzését szolgálja, ezért a túloldalon meghirdetett időpont alatt ilyen munkálatokat ne végezzen!

E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt. 7602 Pécs, Pf. 85
www.eon.hu aramhalozat@eon.hu

d. Ügyfélszolgálati iroda (kültéri logó (központi és fiókiroda))



e. Ügyfélszolgálati iroda (beltéri logó (központi iroda), asztali tábla (fiókiroda))



4. sz. melléklet: Általános Adatvédelmi Szabályzat



**E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.
E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.
E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.
E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.
E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.**

**EDE-SZ-238-v01
EED-SZ-238-v01
ETI-SZ-238-v01
EDD-SZ-238-v01
EKO-SZ-238-v01**

**Általános Adatvédelmi Szabályzat –
Szabályzat**

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 1/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

SZ-238-v01

Általános Adatvédelmi Szabályzat

	Név, munkakör
BIR gazda:	<i>Dr. Vajda Andrea Judit, EHU jogtanácsos</i>
Készítette:	<i>Dr. Vajda Andrea Judit, EHU jogtanácsos</i>
BIR véleményezők:	
MM részéről:	<i>Galambos Tímea, Minőség menedzsment területi referens</i>
Jogi szakterület részéről:	<i>Dr. Bán Péter, EHU Jogi és Compliance vezető</i>
Munkavédelem részéről:	<i>n.a.</i>
Környezetvédelem részéről:	<i>n.a.</i>
Biztonság- és krízismenedzsment részéről:	<i>Niklai Norbert, EHU Biztonság- és krízismenedzsment vezető</i>
DSO EEÜ részéről:	<i>Ombódiné Flumbort Renáta, Elosztói engedélyesi ügyek SZRF</i>
Szakmai véleményezők:	<i>Klézli Ferenc, EDD Hálózati ügyfélkapcsolati vezető</i>
	<i>Hornyák István Viktor, ETI Energia ellenőrzés vezető</i>
	<i>Kuthy Péter, EGS Beszerzéstámogatás szakreferens</i>
	<i>Németh Attila, EBSHU Head of Continuous Delivery</i>
	<i>Földi László, EÜS Kiemelt Projektvezető szakreferens</i>
	<i>Szabados Tamás, EÜS Ügyfélszolgálat működés menedzsment SZV</i>
Szakmailag ellenőrizte és jóváhagyta:	
Jóváhagyó határozat száma:	EDE BIR 27/2018; EED BIR 27/2018; ETI BIR 27/2018; EDD BIR 20/2018; EKO BIR 20/2018
Bevezetés felelőse:	Dr. Vajda Andrea Judit
Hatályba lépés dátuma:	2018.05.25.
Hatályon kívül helyezi:	EDE-SZ-066-v02; EED-SZ-066-v02; ETI-SZ-066-v02; EDD-SZ-066-v02; EKO-SZ-066-v02

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 2/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Jóváhagyom és hatályba léptetem:	E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. nevében:
	 Tóth Béla Vezérigazgató
	E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt. nevében:
	 Tóth Béla Vezérigazgató
	E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt. nevében:
	 Gelencsér Lajos Vezérigazgató
	E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. nevében:
	 Gelencsér Lajos Vezérigazgató
	E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt. nevében:
	 Haraszi Judit Vezérigazgató

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 3/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Rövid szöveges összefoglaló

Jelen Szabályzat az E.ON Hungária csoportba tartozó DSO társaságok adatkezelésének részletszabályait foglalja össze. A Szabályzat célja, hogy a 2018. május 25. napján hatályba lépő "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 az európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet" ("**GDPR**") megfelelését biztosítsa a DSO társaságok, mint Adatkezelők és az Adatkezelőkkel kapcsolatban álló Adatfeldolgozók számára.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 4/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Változások követése

Verziószám	Hatálybalépés dátuma	Változtatás
v01	2018. 05. 25.	Eredeti kiadás. 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 az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) (általános adatvédelmi rendelet) (" GDPR "), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek való megfeleltetés.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 5/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Tartalomjegyzék

Rövid szöveges összefoglaló	4
Változások követése	5
1. A rendelkezés célja és hatálya	7
1.1 Célja	7
1.2 A rendelkezés hatálya	7
1.2.1 A rendelkezés szervezeti hatálya (érintett felhasználók azonosítása):	7
1.2.2 A rendelkezés tárgyi hatálya	7
1.2.3 A rendelkezés időbeli hatálya:	7
1.3 Bevezetés módja	8
2. Fogalmak, rövidítések	8
3. Eljárás, felelősség	10
3.1. Alapelvek	10
3.2 Az adatkezelések céljai	11
3.3 Az adatkezelések jogalapjai	11
3.3.1 A GDPR szerinti jogalapok	11
3.3.2 A DSO adatkezelések jogalapjai	11
3.4 A DSO által kezelt adatok köre	11
3.5 Az adatok kezelésének időtartama	12
3.6 Adatfeldolgozás, adattovábbítás	12
3.6.1 Adatfeldolgozás	12
3.6.2 Adattovábbítás	12
3.6.3 Profilozási célú adatfelhasználás	13
3.7 Adatbiztonság	13
3.8 Az adatvédelem irányítási szervezete	14
3.9 Adatvédelmi incidensek kezelése	15
3.9.1 Az adatvédelmi incidensekkel kapcsolatos elvárások	15
3.9.2 Adatvédelmi incidens bejelentése	16
3.9.3 Bejelentett incidensek elhatárolása	16
3.9.4 Adatvédelmi incidens értékelése	16
3.9.5 Kockázatértékelés az adatvédelmi incidensek bejelentésével kapcsolatban	17
3.9.6 Nyilvántartás az adatvédelmi incidensekről	17
3.9.7 Felügyeleti hatóság és az E.ON SE adatvédelmi felelősének értesítése	17
3.9.8 Az Érintett személyek értesítése	18
3.10 Az ügyfelek, mint az adatkezeléssel érintettek általános jogai és jogorvoslati lehetőségei	18
3.10.1 Tájékoztatás	18
3.10.2 Hozzáférési jog	19
3.10.3 Helyesbítési jog	19
3.10.4 Törléshez való jog	19
3.10.5 Az adatkezelés korlátozásához való jog	20
3.10.6 A címzettek tájékoztatása	21
3.10.7 Adathordozhatósághoz való jog	21
3.10.8 Tiltakozáshoz való jog	21
3.11 Adatvédelmi hatásvizsgálat és kockázatelemzés	21
3.11.1 Az adatvédelmi hatásvizsgálat szükségessége	22
3.11.2 Az adatvédelmi hatásvizsgálat elvégzése	22
3.12 Érdelmérlegelési teszt és kockázatértékelés készítése	23
4. Kockázatelemzés	24
5. A szabályozott tevékenység felügyelete	24
5.1 Folyamat, tevékenység mérése	24
5.2 Eltérések kezelése	24
5.3 Visszamérés módja, felelőse	24
6. Hivatkozások és kapcsolatok	25
7. Mellékletek	25

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 6/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

1. A rendelkezés célja és hatálya

1.1 Célja

A jelen szabályzat ("Szabályzat") célja, hogy meghatározza az E.ON Hungária csoport hálózati- és elosztó hálózati engedélyes társaságaiban a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó társaságokkal szerződéses kapcsolatban álló vagy képviselőjükben eljáró természetes személyek adatainak kezelésére, feldolgozására vonatkozó szabályokat és biztosítsa a személyes adatok védelmével kapcsolatos jogszabályoknak való megfelelést. A jelen Szabályzat nem terjed ki a DSO munkavállalóival kapcsolatos személyes adatok kezelésére.

A BIR gazdája megvizsgálta és megállapítja, hogy a rendelkezés a Központi irányelvek, Belső Írásos Rendelkezések és a vonatkozó jogszabályok követelményeinek maradéktalanul megfelel.

1.2 A rendelkezés hatálya

1.2.1 A rendelkezés szervezeti hatálya (érintett felhasználók azonosítása):

A Szabályzat hatálya kiterjed az E.ON Hungária csoportba tartozó valamennyi hálózati engedélyes társaságra (E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt., E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.) ("DSO"), illetve a DSO társaságok számára adatfeldolgozási szolgáltatásokat nyújtó az E.ON Ügyfélszolgálati Kft.-re, az E.ON Hungária Zrt.-re, az E.ON Business Services Hungary Kft.-re, az E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft.-re és azok munkavállalóira.

Az egyes DSO társaságok a jelen Szabályzat szerint Adatkezelőnek minősülnek a velük szerződéses jogviszonyban álló természetes személyek tekintetében. Az E.ON Hungária csoportba tartozó E.ON Ügyfélszolgálati Kft., az E.ON Hungária Zrt., az E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. és az E.ON Business Services Hungary Kft. jelen Szabályzat szerint Adatfeldolgozónak minősül.

1.2.2 A rendelkezés tárgyi hatálya

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden, az adatfeldolgozás során felhasznált tárgyi eszközre, függetlenül annak üzemelési helyétől. A jelen Szabályzat nem terjed ki a DSO társaságok, mint munkáltatók által végzett adatkezelésre, erre külön adatvédelmi szabályzat vonatkozik.

1.2.3 A rendelkezés időbeli hatálya:

A Szabályzat **2018. május 25.** napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 7/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

1.3 Bevezetés módja

A BIR gazda rövid, írásos tájékoztató anyagot küld a DSO társaságok Adatvédelmi Koordinátorai számára és az Intraneten vagy a Connect oldalon cikket jelentet meg.

2. Fogalmak, rövidítések

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Adatgazda: az adott üzleti területen kijelölt személy vagy személyek, aki felelős egy adott rendszer vagy rendszerek kapcsán végrehajtott adatkezeléssel kapcsolatos kontrollok végrehajtásáért és támogatja az Adatvédelmi Koordinátor munkáját.

Adatkezelés: a személyes adatokon, vagy adatállományokon automatizált, vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet, vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, jelen esetben: (i) az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.; (ii) az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.; (iii) az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.; (iv) az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.; (v) az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. (azaz a DSO társaságok), amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza.

Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

Adatkezelési tájékoztató: a jelen Szabályzat kapcsán, a DSO-val szerződéses kapcsolatban álló személyek személyes adatainak kezelésével kapcsolatban kiadott és elkészített adatkezelési tájékoztatók.

Adatkezelési térképek: a DPO által jóváhagyott Adatkezelési tájékoztató alapján elkészített, az adatkezelési célok szerint csoportosított adatbázis, amely, az egyes adatkezelések leírását és alapvető tulajdonságait tartalmazza.

Adatvédelmi Fórum: a DPO és az Adatvédelmi Koordinátorok negyedévente rendszeresen tartott ülése.

Adatvédelmi incidens: a személyes adatokkal kapcsolatos biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon az adott személy által kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, arra jogosulatlanul történő közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. Szintén adatvédelmi incidens, ha hosszabb időn keresztül, valamilyen külső hatás vagy rendszerhiba miatt az adatkezelő számára a személyes adatok nem hozzáférhetőek anélkül, hogy ezen adatok integritása egyébként sérülne.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 8/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Adatvédelmi Koordinátor: az adott üzleti területen az a kijelölt személy, aki felelős a rá bízott adatok, információk és különösen a személyes adatok megfelelő védelméhez és felhasználásához szükséges kontrollok végrehajtásáért.

Az Érintett hozzájárulása: az Érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

DSO: az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.; az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.; az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.; az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.; az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. rövidítése.

DPO: a jelen Szabályzat szerint kijelölt adatvédelmi tisztviselő.

E.ON Hungária csoport: az E.ON Hungária Zrt.; az E.ON Energiakereskedelmi Kft.; az E.ON Ügyfélszolgálati Kft.; az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.; az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.; az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.; az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.; az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.; az E.ON Energiatermelő Kft.; az E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft.; az E.ON Business Services Hungary Kft.

E.ON Hungária csoportba tartozó Adatfeldolgozó: az E.ON Ügyfélszolgálati Kft., az E.ON Hungária Zrt., az E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. és az E.ON Business Services Hungary Kft. jelen Szabályzat szerint az Adatkezelő nevében a mellékelt Adatkezelési térképekben szereplő célok elérése érdekében személyes adatokat kezel.

EHU: az E.ON Hungária Zrt. rövidítése.

GDPR: 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 az európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (*Általános Adatvédelmi Rendelet*).

Személyes adat: azonosított, vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Ügyfél vagy Érintett: személyes adattal azonosított vagy azonosítható természetes személy. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható. Az Adatkezelő szempontjából érintettnek minősül különösen a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználó vagy a felhasználó képviselőjében eljáró természetes személy vagy egyéni vállalkozó.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 9/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

3. Eljárás, felelősség

3.1. Alapelvek

A személyes adatok kezelése során az alábbi alapelveknek kell érvényesülnie:

- **Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság:** a személyes adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni.
- **Célhoz kötöttség:** személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a GDPR 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés.
- **Adattakarékosság:** a személyes adatok az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek és a szükségesre kell korlátozódniuk (szükségesség és arányosság elve).
- **Pontosság:** a személyes adatoknak pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden ésszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék.
- **Korlátozott tárolhatóság:** a személyes adatok tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, a GDPR rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések (TOM) végrehajtására is figyelemmel.
- **Integritás és bizalmas jelleg:** személyes adatok kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve.

Az Adatkezelő felelős a Szabályzat 3.1 pontjában foglalt alapelveknek való megfelelésért a jelen Szabályzat alapján kezelt személyes adatok tekintetében, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására akár a megfelelő hatóságok, akár a DPO felé ("Elszámoltathatóság"). Az Elszámoltathatóság érdekében a DPO működteti az adatvédelmi kockázatkezelési rendszert, illetve gondoskodik az adatkezelések dokumentációjának naprakészen tartásáról és irányítja annak elkészítését. Az Adatvédelmi Koordinátorok és az Adatgazdák támogatják a DPO-t az adatkezelések

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 10/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

dokumentációjának elkészítésében és az adatvédelmi kockázatkezelési rendszer működtetésében.

3.2 Az adatkezelések céljai

A DSO az adatkezelésekről Adatkezelési tájékoztatóban tájékoztatja az Érintetteket. A DSO adatkezelések céljait és részleteit a Szabályzat mellékletében található Adatkezelési térkép tartalmazza. Tilos a jelen Szabályzatban nem szereplő célra és módon a DSO számára felhasználókkal (ügyfelekkel) kapcsolatban személyes adatot kezelni. Új adatkezelésre, illetve a Szabályzatban szereplő adatkezelés módosítására vagy kiegészítésére csak a jelen Szabályzat szerint meghatározott módon kerülhet sor. Amennyiben bármely munkavállaló a jelen Szabályzat megsértésével kezel, illetve dolgoz fel személyes adatokat, ez a munkaviszonyból történő lényeges kötelezettség megszegésének minősül.

3.3 Az adatkezelések jogalapjai

3.3.1 A GDPR szerinti jogalapok

A személyes adatok kezelésének jogalapjai az alábbiak lehetnek:

- (i) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (*hozzájáruláson alapuló adatkezelés*);
- (ii) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (*szerződés teljesítése érdekében történő adatkezelés*);
- (iii) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (*jogszabályon alapuló adatkezelés*);
- (iv) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (*az érintett érdekében végzett adatkezelés*); illetve
- (v) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé (*jogos érdeken alapuló adatkezelés*).

3.3.2 A DSO adatkezelések jogalapjai

A DSO adatkezelések jogalapjait a Szabályzat mellékletében található adatkezelési tájékoztatók tartalmazzák az egyes adatkezelési célok szerint. A szerződéses jogviszonnyal kapcsolatban az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés csak a DPO jóváhagyásával lehetséges.

3.4 A DSO által kezelt adatok köre

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 11/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

A DSO által kezelt adatok körét a Szabályzat mellékletében található Adatkezelési térkép tartalmazza az egyes adatkezelési célok szerint. A DSO, mint Adatkezelő a jelen Szabályzatban fel nem sorolt személyes adatot a szerződéses jogviszonnyal összefüggésben nem kezelhet. Személyes adatot csak az Adatkezelési térkép szerint, az ott meghatározott célból és körben lehet felhasználni.

3.5 Az adatok kezelésének időtartama

A DSO által kezelt adatok megőrzési idejét a Szabályzat mellékletében található Adatkezelési térkép tartalmazza az egyes adatkezelési célok szerint. A személyes adatok megőrzési időtartamát papír alapú dokumentumok esetén az **"Iratkezelési szabályzat"** vonatkozó rendelkezései is tartalmazzák.

Az Adatkezelő köteles biztosítani azt, hogy a személyes adatok kezelése ezeknek megfelelően történik. Ha egyedi esetben szükséges eltérő ideig tartó adatkezelés (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a jogos érdeken alapuló adatkezelést), ezt a DPO esetileg jóváhagyhatja, feltéve, hogy az eltérő ideig tartó adatkezelés indokolt és ennek megfelelő jogalapja van.

3.6 Adatfeldolgozás, adattovábbítás

3.6.1 Adatfeldolgozás

Az Adatfeldolgozókkal kötött szerződéseket a DPO által közzétett minta szerződés alapján kell megkötöni. Adatfeldolgozás csak írásos szerződés alapján történhet, a minta szerződéstől való eltérést a DPO hagyja jóvá. A DSO által igénybe vett Adatfeldolgozókat az adatkezelési tájékoztató tartalmazza, illetve az adatfeldolgozók aktuális listája az E.ON honlapján elérhető. Az Adatkezelők kötelesek folyamatosan tájékoztatni a DPO-t az általuk igénybe vett Adatfeldolgozókról illetve az Adatfeldolgozók által végzett tevékenységben történt érdemi változtatásról.

Az E.ON Hungária csoportba tartozó Adatfeldolgozók a személyes adatok feldolgozása során kötelesek a GDPR és a jelen Szabályzat rendelkezéseit betartani, különösen az alapelveket és az adatbiztonsági követelményeket, továbbá kötelesek részt venni az adatvédelmi incidensek kezelésében. Az E.ON Hungária csoportba tartozó Adatfeldolgozók csak olyan adatkezelési műveletet végezhetnek, ami megfelel a jelen Szabályzatban foglaltaknak, ideértve a Szabályzat mellékletében foglalt adatkezelési célokat is. Az E.ON Hungária csoportba tartozó Adatfeldolgozók kötelesek megfelelni a belső adatfeldolgozási szerződésben írtaknak, biztosítani az általuk feldolgozott személyes adatok biztonságát és az adatfeldolgozás jogszerűségét.

Az E.ON Hungária csoportba nem tartozó Adatfeldolgozók esetén az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között kötött szerződés tartalmazza az Adatfeldolgozó részletes kötelezettségeit. A DPO jogosult kérni az adott szerződésért felelős szakterületet, hogy ellenőrizze a szerződéses rendelkezések betartását, illetve maga is jogosult ilyen ellenőrzést végezni.

3.6.2 Adattovábbítás

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 12/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Az adattovábbításokra vonatkozó információkat az Adatkezelési térképek tartalmazzák. A DSO-ba tartozó, jelen Szabályzat hatálya alá tartozó személyes adatokat az Európai Unión kívülre, harmadik országba tilos továbbítani.

A fenti szabály alól kivételt képeznek az E.ON csoport által központilag kezelt alkalmazásai, illetve az E.ON csoport által központilag beszerzett szolgáltatások nyújtása, ideértve a telekommunikációs és az adattárolási szolgáltatásokat is ahol lehetséges harmadik országban működő adatfeldolgozót használata, feltéve, hogy a GDPR szabályoknak megfelelően az adatvédelem megfelelő szintje biztosított. A harmadik országokban működő adatfeldolgozót az adatvédelmi tájékoztatóban külön fel kell tüntetni annak érdekében, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kapjanak.

3.6.3 Profilozási célú adatfelhasználás

A GDPR 4. cikk 4. bekezdésben meghatározott, profilozási célú adatfeldolgozás, illetve adatfelhasználás a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó személyes adatok kapcsán tilos.

Az Adatkezelő kizárólag: (i) üzleti portfóliókezelés támogatása; (ii) termék és szolgáltatásfejlesztés; (iii) ügyfélelégedettség mérése és javítása; (iv) folyamatjavítás érdekében használt, az Érintett és az Adatkezelő által kötött szerződés alapján keletkezett és gyűjtött adatok kapcsán alkalmazhat szegmentálást (profilalkotást).

Az Adatkezelő nem vezethet be és nem működtethet automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatali eljárást; az Adatkezelő által végzett, profilozású célú adatfeldolgozás, illetve ügyfél szegmentálás nem jár olyan egyoldalú döntéssel, amely az Érintettre joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené. A szegmentálás során az adott, konkrét cél alapján releváns adatokat használja fel az Adatkezelő. A profilozást fel kell tüntetni az adatkezelési tájékoztatóban.

3.7 Adatbiztonság

Az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó jogosultsági szintek megadásával korlátozza. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói.

Ezen adatbiztonságra vonatkozó szabályok a DSO társaságok, mint Adatkezelők munkavállalói részére egyértelműen meghatározzák a tudomány és technológia jelenlegi állásának megfelelően, így különösen: (i) a szolgáltatókra és partnerekre; (ii) az információ titkosságára, bizalmasságára, besorolásra, jelölésre, kezelésre; (iii) a hardver, szoftver és információ használatra; (iv) az IT eszközök és szolgáltatások szükségességének alapelveire; (v) az információk és IT eszközök gondos kezelésére; (vi) a mobil felhasználás speciális szabályaira; (vii) az információbiztonsági incidensek jelentésre; (viii) az információ tárolásra és mentésre, megőrzési periódusra, törlési határidőre; (ix) a bizalmassággal és szellemi tulajdonjoggal kapcsolatos kötelezettségekre; (x) a jelszavak és PIN-kódok kezelésére; (xi) intézkedések a kártékony szoftverek (pl. vírusok) elleni intézkedésre vonatkozó eljárást. Az eljárásra vonatkozó részletes szabályokat az Információbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 13/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. Az esetleges incidensek eljárásrendjéről az Adatkezelő a fentebb hivatkozott információbiztonsági szabályozást tart hatályban. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Irányított információbiztonsági intézkedések során az Adatkezelő többek között kiemelt figyelmet fordít: (i) az üzemeltetés- és fejlesztésbiztonságra; (ii) az adatszivárgás megelőzésére; (iii) az üzletfolytonosság fenntartására; (iv) kártékony kódok elleni védelemre; (v) az adatok biztonságos tárolására, továbbítására, feldolgozására; (vi) a behatolás védelmére és felderítésére; (vii) a jogosulatlan hozzáférés megelőzésére; (viii) a sérülékenységi- és incidenskezelésre; valamint (ix) a munkavállalók biztonsági képzésére. Az Adatkezelő kockázatarányos intézkedésekkel védi az Érintett adatokat, illetve magas szintű biztonsági intézkedéseket és védelmi megoldásokat használ az Érintettek adatainak védelme érdekében, annak teljes életciklusa alatt.

3.8 Az adatvédelem irányítási szervezete

Az DSO adatvédelmi tisztviselőt ("DPO") jelöl ki a GDPR 37. cikk (2) bekezdésével összhangban.

A DPO feladatai különösen:

- (i) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére a GDPR, valamint az egyéb uniós vagy tagállami adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban;
- (ii) ellenőrzi a GDPR-nak, valamint az egyéb uniós vagy tagállami adatvédelmi rendelkezéseknek, továbbá az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó személyes adatok védelmével kapcsolatos belső szabályainak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is;
- (iii) kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat GDPR 35. cikk szerinti elvégzését;
- (iv) együttműködik a felügyeleti hatósággal és az E.ON SE adatvédelmi felelősével;
- (v) kivizsgálja és kezeli az üzleti területekkel közösen az adatvédelmi panaszokat és részt vesz az adatvédelmi incidensek kezelésében a jelen Szabályzat szerint;
- (vi) karbantartja és kezeli az adatvédelmi megfeleléssel kapcsolatos dokumentációt; és

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 14/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

(vii) az adatkezeléssel összefüggő ügyekben – ideértve a GDPR 36. cikkben említett előzetes konzultációt is – kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele; illetve

(viii) a DPO ellátja a Szabályzatban foglalt további feladatokat, iránymutatásokat, ad ki a jelen Szabályzat alá tartozó adatvédelmi kérdésekben, illetve döntést hoz arról, hogy egy adott új adatkezelés vagy egy meglevő, az Adatkezelési térképen szereplő adatkezelés módosítása megfelel a Szabályzat előírásainak vagy sem.

A DPO a munkája során együttműködik az Adatvédelmi Koordinátorokkal és az Adatgazdákkal. Amennyiben a DSO munkavállalói az érintett ügyfelek személyes adataival kapcsolatban:

- (i) a szakterületén új személyes adatkezelés merül fel; vagy
- (ii) a szakterületén a személyes adatok kezelésével kapcsolatos változtatás merül fel, vagy
- (iii) az adatkezelésekkel, feldolgozásokkal kapcsolatban bármilyen kérdése, észrevétele van, akkor arról az érintett szakterület Adatvédelmi Koordinátorát tájékoztatja.

Az Adatvédelmi Koordinátor a munkavállaló tájékoztatása alapján a szükséges információkat megfelelő időben a DPO részére megadja és egyeztet az adatvédelmi megfelelés biztosításához szükséges intézkedésekről. Az Adatvédelmi Koordinátorok munkáját, amennyiben az adott szakterületen ilyen személyt kijelölnek, Adatgazdák támogatják.

A DPO negyedévente, rendszeresen Adatvédelmi Fórumot tart az Adatvédelmi Koordinátorokkal. Az Adatvédelmi Fórum célja többek között: (i) a GDPR-nak; valamint (ii) az egyéb adatvédelmi rendelkezéseknek való megfelelés ellenőrzése; valamint (iii) az aktuális adatvédelmi kérdések megvitatása. Az Adatvédelmi Fórum üléseiről írásos emlékeztető készül.

3.9 Adatvédelmi incidensek kezelése

Amennyiben adatvédelmi incidensről szereznek tudomást, a DSO munkavállalóinak, valamint az Adatfeldolgozó ezt késedelem nélkül be kell jelenteniük a jelen 3.9 pontban írtak szerint. Az E.ON Hungária csoportba tartozó társaságokkal szerződéses kapcsolatban álló Adatfeldolgozó bejelentési kötelezettséget, az E.ON Hungária csoport adott társasága és az Adatfeldolgozó között megkötött szerződésnek tartalmaznia kell.

3.9.1 Az adatvédelmi incidensekkel kapcsolatos elvárások

Az adatvédelmi incidens megfelelő és kellő idejű intézkedés hiányában vagyoni nem vagyoni károkat okozhat az érintetteknek. Többek között: (i) a személyes adatok feletti rendelkezés elvesztését; vagy (ii) a jogaik korlátozását; (iii) hátrányos megkülönböztetést; (iv) a személyazonosság-lopást vagy a személyazonossággal való visszaélést; (v) az érintett pénzügyi veszteségét; (vi) az álnevesítés engedély nélküli feloldását; (vii) jó hírnevének sérelmét; (viii) szakmai titoktartási kötelezettség által védett személyes adatok bizalmas

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 15/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

jellegének sérülését; illetve (ix) az érintetteket sújtó egyéb jelentős gazdasági vagy szociális hátrányt.

Ennek érdekében a GDPR szerinti elvárás: hogy (i) az adatkezelő a tudomására jutott adatvédelmi incidenst értékelje; (ii) indokolatlan késedelem nélkül bejelentse; (iii) az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezessen; (iv) az érintetteket megfelelően tájékoztassa az adatvédelmi incidensről; (v) megbizonyosodjon arról, hogy az összes megfelelő technológiai védelmi és szervezési intézkedés végrehajtásra került az adatvédelmi incidens haladéktalan megállapítása érdekében.

Az adatvédelmi incidensek kezelése érdekében az adatvédelmi incidenssel az Adatvédelmi Koordinátor, valamint a DPO által kijelölt adatvédelmi felelős, valamint az információbiztonság által kijelölt munkatárs köteles együttműködni, a szükséges információkat megfelelő időben a DPO részére megadni.

3.9.2 Adatvédelmi incidens bejelentése

Az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos bejelentésnek tartalmazni kell: (i) az adatvédelmi incidens jellegét (személyes adat véletlen vagy jogellenes megsemmisítése, elvesztése, megváltoztatása, jogosulatlan közlése vagy jogosulatlan hozzáférés); (ii) az érintettek kategóriáit (szerződéses partnerek, felhasználók, munkavállalók vagy adatfeldolgozók) és hozzávetőleges számát; (iii) az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát, amennyiben ez meghatározható; (iv) az incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket, amennyiben ezek ismertek. A bejelentést: (i) az E.ON Hungária csoport munkavállalóinak a Biztonsági Incidens bejelentés elektronikus elérhetőségén, az incidens@eon-hungaria.com címen, (ii) adatfeldolgozóknak a bejelentést az adatvedelem@eon-hungaria.com címen kell megtenniük. Az adatvédelmi incidensek bejelentésével kapcsolatban a DPO a helyben szokásos módon, illetve az E.ON Hungária csoport honlapján ad tájékoztatást, illetve a bejelentés megkönnyítése érdekében bejelentési formanyomtatványt tesz elérhetővé.

3.9.3 Bejelentett incidensek elhatárolása

Az E.ON Hungária csoport biztonsági incidens bejelentő vonalára érkezett bejelentést követően az információbiztonság kijelölt felelőse előzetesen értékeli a bejelentett incidenst. Amennyiben a bejelentés adatvédelmi incidensnek minősülhet, úgy az információbiztonság kijelölt felelőse elektronikus úton értesíti a DPO által kijelölt felelőst az adatvedelem@eon-hungaria.com címre a bejelentést továbbítva. Amennyiben a bejelentést nem a biztonsági incidens bejelentő vonalon teszik meg, de az incidens nem minősül adatvédelmi incidensnek, de a bejelentés tartalma alapján biztonsági incidensről van szó, úgy a DPO a bejelentést továbbítja az incidens@eon-hungaria.com elektronikus elérhetőségre.

3.9.4 Adatvédelmi incidens értékelése

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 16/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

A DPO által kijelölt felelős késedelem nélkül értékeli a bejelentést és szükség esetén vizsgálatot folytat le, információkat szerez be és ezek érdekében felveszi a kapcsolatot a bejelentővel. Amennyiben a bejelentés alapján valószínűsíthető, hogy adatvédelmi incidens történt, a DPO által kijelölt felelős tájékoztatja a megfelelő szakterületeket annak érdekében, hogy az incidens káros következményei és az érintett jogainak esetleges sérülése megelőzhető vagy a káros hatások csökkenthetőek legyenek. Az Adatvédelmi Koordinátorok a megtett intézkedésekről tájékoztatják a DPO által kijelölt felelőst.

3.9.5 Kockázatértékelés az adatvédelmi incidensek bejelentésével kapcsolatban

Annak eldöntése, hogy az adatvédelmi incidens valóban kockázattal, illetve valószínűsíthetően magas kockázattal jár a DPO feladatkörébe tartozik. A DPO számára a döntés meghozatala érdekében az Adatvédelmi Koordinátor, valamint a DPO által kijelölt adatvédelmi felelős köteles együttműködni.

3.9.6 Nyilvántartás az adatvédelmi incidensekről

Az információbiztonság kijelölt felelőse a DPO által kijelölt adatvédelmi munkatárssal együttműködve a bejelentett incidensekről megfelelő és naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak meg kell felelnie a GDPR 33. cikk (5) bekezdés szabályainak.

3.9.7 Felügyeleti hatóság és az E.ON SE adatvédelmi felelőségének értesítése

Amennyiben a DPO által kijelölt adatvédelmi munkatárs vizsgálata alapján adatvédelmi incidens történt, a DPO-t haladéktalanul értesíteni kell. Amennyiben a GDPR 33. cikk (1) bekezdés szabályai alapján ez indokolt, a DPO az értesítéstől számítottan 72 órán belül eleget tesz a felügyeleti hatóság részére történő adatvédelmi incidens bejelentési kötelezettségének. A DPO köteles megindokolni a felügyeleti hatóság részére, ha a 72 órás határidőn túl tesz eleget a bejelentési kötelezettségének. A DPO nem köteles a bejelentést megtenni a felügyeleti hatóság részére, ha a mérlegelése alapján valószínűsíthető, hogy az érintett személyek jogai és jogos érdekei sérülésének kockázata az adatvédelmi incidens körülményei alapján alacsony.

Amennyiben a GDPR 33. cikk (4) bekezdése alapján változás, illetve új tény vagy körülmény jut a DPO tudomására, az adott adatvédelmi incidenssel kapcsolatban köteles ezt a felügyeleti hatóság felé jelezni.

A DPO az E.ON csoport vonatkozó belső szabályai alapján köteles tájékoztatni az adatvédelmi incidensekről az E.ON SE adatvédelmi felelőset.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 17/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

3.9.8 Az Érintett személyek értesítése

Amennyiben az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Érintett jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Érintettet az adatvédelmi incidensről.

Az Érintett részére adott tájékoztatásban világosan és érthetően ismertetni kell az (i) az adatvédelmi incidens jellegét, (ii) közölni kell, hogy az adatvédelmi incidenst követően milyen további intézkedéseket tett az adatkezelő. Az intézkedéseknek olyan mértékűnek kell lennie, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg; (iii) amennyiben az érintett személyek értesítése aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé, ebben az esetben az érintetteket nyilvánosan közzétett tájékoztatás útján kell értesíteni.

3.10 Az ügyfelek, mint az adatkezeléssel érintettek általános jogai és jogorvoslati lehetőségei

3.10.1 Tájékoztatás

A DSO megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó valamennyi információt és tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa. Az információkat elektronikus úton, vagy ha az érintett így kéri ("**Kérelem**"), vagy a tájékoztatás maga indokolja írásban kell megadni. Az Érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható.

A DSO legkésőbb a Kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 3.10.2-3.10.8 pontok szerinti Kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a Kérelem összetettségét és a Kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható, ezekről a késedelem okainak megjelölésével egy hónapon belül az érintettet tájékoztatni kell.

Ha a DSO nem tesz intézkedéseket az érintett Kérelme nyomán, legkésőbb a Kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Ha az Érintett Kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a DSO, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre vagy ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A Kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása a DSO-t terheli. A Kérelem megtagadásáról előzetesen, a díj számításáról utólagosan, a DPO-t tájékoztatni kell.

Amennyiben a személyes adatot az érintettől szerzi be a DSO, függetlenül attól, hogy azt milyen jogcím alapján kezeli (pl. a egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatok, amelyek kezelése jogszabályon alapul) az érintett részre meg kell adni GDPR 13. cikk

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 18/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

szerinti tájékoztatást. A tájékoztatást elsősorban az adatkezelési tájékoztató és az adatkezelési térkép alapján kell összeállítani és megtenni.

Ha a DSO-nak megalapozott kétségei vannak a jelen fejezetben foglalt jogokat érvényesíteni kívánó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megállapításához szükséges információk, dokumentumok nyújtását.

Amennyiben a személyes adatot nem az érintettől szerzi be a DSO, függetlenül attól, hogy azt milyen jogcím alapján kezeli az érintett részre meg kell adni GDPR 14. cikke szerinti tájékoztatást. A tájékoztatást elsősorban az adatkezelési tájékoztató és az adatkezelési térkép alapján kell összeállítani és megtenni.

3.10.2 Hozzáférési jog

Az Érintett, mint ügyfél hozzáférési jogának gyakorlásakor a DSO köteles tájékoztatni az ügyfelet, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, illetve jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a róla kezelt személyes adatok kategóriáiról, az adatkezelés céljáról, valamint a GDPR 15. cikkben foglalt egyéb információkról. A tájékoztatást elsősorban az adatkezelési tájékoztató és az Adatkezelési térkép alapján kell összeállítani és megtenni. A hozzáférés jogának gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

3.10.3 Helyesbítési jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a DSO indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, azzal, hogy a DSO jogosult az eredeti adat felvételével megegyező bizonyítékot kérni az adat változásáról. Figyelembe véve az adatkezelés célját (az Adatkezelési térkép szerint), az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

3.10.4 Törléshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a DSO indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a DSO pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll: (i) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték (pl. az Érintett már nem a DSO ügyfele és a törölni kért adatok kapcsán az adatkezelési térkép szerinti tárolási idő is lejárt); (ii) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja (pl. az marketingnyilatkozat alapján kezelt e-mail címre a hozzájárulást visszavonja); (iii) az érintett a 3.10.8. pont alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre (ilyen elsőbbségi ok lenne, a jogszabályon alapuló adatkezelés, vagy szerződés teljesítése, vagy a jogos érdeken alapuló adatkezelés stb.); (iv) a személyes adatokat jogellenesen kezelték; (v) a személyes adatokat a DSO-ra alkalmazandó uniós vagy magyarországi jogszabályban előírt kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 19/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Ha a DSO nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt a fentiek szerint törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését és maga is megteszi azokat a lépéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy az adatot a lehető legteljesebb körben törlésre kerüljön.

Nem kell az Érintett kérésére az adatokat törölni, ha az adatkezelés a következő célok miatt szükséges:

- (i) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- (ii) a személyes adatok kezelését előíró, a DSO-ra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
- (iii) közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, a törléshez való jog gyakorlása valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- (iv) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

3.10.5 Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a DSO korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- (i) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a DSO ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- (ii) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- (iii) a DSO-nak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez ; vagy
- (iv) az Érintett a 3.10.8 pont szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a DSO jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Európai Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A DSO az

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 20/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Érintettet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

3.10.6 A címzettek tájékoztatása

A DSO minden olyan címzettet tájékoztat a 3.10.3 pont, a 3.10.4 pont, illetve az 3.10.5 pont szerinti valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az Érintettet kérésére a DSO tájékoztatja e címzettekről.

3.10.7 Adathordozhatósághoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a DSO rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a DSO, felvéte, ha: (i) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy a szerződés teljesítésén alapul; és (ii) az adatkezelés automatizált módon történik. Ezen jog gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait.

3.10.8 Tiltakozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a DSO jogos érdekén alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a DSO a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a DSO bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Az igazolást az érdekmérlegelési sablon alapján kell elkészíteni.

A tiltakozás jogára a jogos érdek alapján megvalósuló adatkezelések esetében legkésőbb az ügyféllel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

Ha a személyes adatokat a DSO közvetlen üzletszerzés érdekében kezeli hozzájárulás alapján, úgy ezen adatkezeléssel szemben az Érintett bármikor tiltakozhat. Ha az Érintett tiltakozik az adatainak közvetlen üzletszerzés céljából történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok ebből a célból tovább nem kezelhetők és ezeket törölni kell. Nem kell törölni ezeket a személyes adatokat, ha azok kezelésükre más jogcíme van a DSO-nak de közvetlen üzletszerzésre (marketing célra) ebben az esetben sem használhatja.

3.11 Adatvédelmi hatásvizsgálat és kockázatelemzés

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 21/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

3.11.1 Az adatvédelmi hatásvizsgálat szükségessége

Ha az adatkezelés valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, akkor az Adatkezelő az adatkezelést megelőzően hatásvizsgálatot végez arra vonatkozóan, hogy a tervezett adatkezelési műveletek a személyes adatok védelmét hogyan érintik. Olyan egymáshoz hasonló típusú adatkezelési műveletek, amelyek egymáshoz hasonló magas kockázatokat jelentenek, egyetlen hatásvizsgálat keretei között is értékelhetők ("Adatvédelmi Hatásvizsgálat").

Adatvédelmi Hatásvizsgálatot különösen akkor kell végezni, ha:

- (i) természetes személyekre vonatkozó egyes személyes jellemzők olyan módszeres és kiterjedt értékelése, amely automatizált adatkezelésen alapul, és amelyre a természetes személy tekintetében joghatással bíró vagy a természetes személyt hasonlóképpen jelentős mértékben érintő döntések épülnek;
- (ii) a személyes adatok különleges kategóriáinak nagy számban történő kezelése; vagy
- (iii) nyilvános helyek rendszeres megfigyeléséről van szó.

A felügyeleti hatóságnak össze kell állítania és nyilvánosságra kell hoznia az olyan adatkezelési műveletek típusainak a jegyzékét, amelyekre vonatkozóan a fentiek értelmében adatvédelmi hatásvizsgálatot kell végezni. Az E.ON Hungária csoportnál az érintett szakterület Adatvédelmi Koordinátorai kötelesek a felügyeleti hatóság által készített jegyzéket rendszeresen ellenőrizni.

Adatvédelmi Hatásvizsgálatot kell végezni abban az esetben is, ha valamely tömeges, vagy érzékeny adatkezelésre új IT rendszert vezet be az adott, DSO-ba tartozó társaság, illetve ilyen személyes adatokat kezelő IT rendszerben lényeges változtatást hajt végre a jelen Szabályzat hatálybalépését követően. Amennyiben az adott rendszerben végrehajtott, személyes adatok kezelésével kapcsolatos műveletekkel kapcsolatban korábban már történt Adatvédelmi Hatásvizsgálat, a korábbi hatásvizsgálat eredménye alapján kell elkészíteni a frissített Adatvédelmi Hatásvizsgálatot. Adatvédelmi Hatásvizsgálatot kell végezni akkor is, ha új, korábban nem alkalmazott technológiával végzett adatkezelésről van szó.

3.11.2 Az adatvédelmi hatásvizsgálat elvégzése

Amennyiben az E.ON Hungária csoport valamely társaságánál a jelen Szabályzat hatálybalépését követően olyan új adatkezelés vagy adatkezelési változtatás merül fel, amelyre vonatkozóan Adatvédelmi Hatásvizsgálat elvégzése lehet szükséges, erről az érintett szakterület munkavállalója az adott üzleti terület Adatvédelmi Koordinátorát tájékoztatja. Ezt követően az Adatvédelmi Koordinátor tájékoztatja a DPO-t az Adatvédelmi Hatásvizsgálat elvégzésének szükségességéről. Amennyiben az adatkezelés alapján a DPO indokoltnak tartja az Adatvédelmi Hatásvizsgálat elvégzését, az adatkezelést végző szakterületen az Adatvédelmi Koordinátor, szükség esetén az Adatgazda a DPO támogatásával köteles elvégezni az Adatvédelmi Hatásvizsgálatot és ennek eredményét megfelelően dokumentálni.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 22/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

Adatvédelmi Hatásvizsgálatot kell végezni abban az esetben is, ha valamely tömeges vagy érzékeny adatkezelésre új IT rendszert vezet be az adott, E.ON Hungária csoportba tartozó társaság, illetve ilyen személyes adatokat kezelő IT rendszerben lényeges változtatást hajt végre a jelen szabályzat hatálybalépését követően. Amennyiben az adott rendszerben végrehajtott, személyes adatok kezelésével kapcsolatos műveletekkel kapcsolatban korábban már történt Adatvédelmi Hatásvizsgálat, a korábbi hatásvizsgát eredménye alapján kell elkészíteni a frissített Adatvédelmi Hatásvizsgálatot. Adatvédelmi Hatásvizsgálatot kell végezni akkor is, ha új, korábban nem alkalmazott technológiával végzett adatkezelésről van szó.

Az Adatvédelmi Hatásvizsgálatnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia: (i) a tervezett adatkezelési műveletek módszeres leírására és az adatkezelés céljainak ismertetésére, beleértve adott esetben az adatkezelő által érvényesíteni kívánt jogos érdeket; (ii) az adatkezelés céljaira figyelemmel az adatkezelési műveletek szükségességi és arányossági vizsgálatára; (iii) az érintett jogait és szabadságait érintő kockázatok vizsgálatára; és (iv) a kockázatok kezelését célzó intézkedések bemutatására, ideértve a személyes adatok védelmét és a GDPR-val való összhang igazolását szolgáló, az érintettek és más személyek jogait és jogos érdekeit figyelembe vevő garanciákat, biztonsági intézkedéseket és mechanizmusokat.

Az Adatvédelmi Hatásvizsgálat elvégzése során az Adatvédelmi Koordinátor kikérheti az érintettek vagy képviselőik véleményét a tervezett adatkezelésről. A DPO kérésre szakmai tanácsot ad az Adatvédelmi Hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálatnak a GDPR 35. cikk szerinti elvégzését.

Az Adatvédelmi Hatásvizsgálat eredményét a DPO részére meg kell küldeni. Az adatvédelmi hatásvizsgálatok dokumentációját a DPO őrzi az adatvédelmi megfelelés igazolása érdekében.

A DPO az Adatvédelmi Hatásvizsgálattal kapcsolatban jogosult iránymutatást vagy módszertani útmutatót közzétenni.

3.12 Érdekmérlegelési teszt és kockázatértékelés készítése

A személyes adatok kezelése jogszerű, ha az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé.

A jogos érdeken alapuló adatkezelés feltétele, hogy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdeke az érintett személyes adatainak védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban álljon, amelynek bizonyítására érdekmérlegelési tesztet kell elvégezni. Az érdekmérlegelési teszt elemeit a DPO által közzétett forma tartalmazza.

Amennyiben az E.ON Hungária csoport valamely társaságánál jogos érdeken, mint a GDPR-ban meghatározott jogalapon alapuló adatkezelés merül fel és érdekmérlegelési tesztet kell elvégezni. Amennyiben olyan adatkezelés merül fel, amelyre vonatkozóan érdekmérlegelési teszt elvégzése lehet szükséges, erről az érintett szakterület munkavállalója az adott üzleti

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 23/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

terület Adatvédelmi koordinátorát tájékoztatja. Ezt követően az Adatvédelmi Koordinátor tájékoztatja a DPO-t az érdekmérlegelési teszt elvégzésének szükségességéről.

Amennyiben az adatkezelés alapján a DPO indokoltnak tartja az érdekmérlegelési teszt elvégzését, az adatkezelést végző szakterületen az Adatvédelmi koordinátor, szükség esetén az Adatgazda a DPO támogatásával köteles elvégezni az érdekmérlegelési tesztet és ennek eredményét megfelelően dokumentálni. Az érdekmérlegelési teszthez szükséges üzleti adatokat és az adatkezelés szükségességének indoklását az adatkezelést végző szakterületen az Adatvédelmi koordinátor, az Adatgazda készíti el a DPO által közzétett forma szerint.

Az üzleti indoklás alapján a DPO véglegesíti az érdekmérlegelési teszt dokumentációját és azt hitelesíti. Az érdekmérlegelési teszt hatályos dokumentációját a DPO őrzi az adatvédelmi megfelelés igazolása érdekében.

A DPO, az Adatvédelmi Koordinátorok és Adatgazdák támogatásával függetlenül attól, hogy szükséges-e érdekmérlegelési teszt az adott adatkezeléshez vagy sem, adatkezelési célonként kockázatértékelést végez, amelyet dokumentáltan rögzíteni kell.

4. Kockázatelemzés

A szabályozással elvárt eredmény, hogy elősegítse az adatvédelmi jogszabályoknak való megfelelést és biztosítsa az E.ON Hungária csoport jogszerű működését.

5. A szabályozott tevékenység felügyelete

5.1 Folyamat, tevékenység mérése

A jelen Szabályzat vonatkozásában a BIR gazda a 3.9, 3.11 és 3.12 pontoknál ellenőrzési pontokat határozott meg.

5.2 Eltérések kezelése

Amennyiben bármely munkavállaló a szabályzat rendelkezésétől eltérő eljárást tapasztal, köteles azt haladéktalanul az Adatvédelmi Koordinátornak jelezni. Jogos munkavállalói jelzés esetén az Adatvédelmi Koordinátor jelzi a Szabályzat rendelkezésétől eltérő eljárást a DPO felé.

5.3 Visszamérés módja, felelőse

A DPO szükség esetén felülvizsgálja a jelen szabályzatot és annak módosítását kezdeményezi. Amennyiben a jelen szabályzat mellékletét képező adatkezelési térkép módosítása szükséges, akkor a DPO jogosult a hatályos verziót a helyben szokásos módon közzétenni. Az Adatkezelési térképek módosítása nem igényli a szabályzat módosítását.

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 24/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

6. Hivatkozások és kapcsolatok

A rendelkezés kapcsolódik a FP-12 Funkcionális Szabályzathoz (*Legal, Security & Crisis Management and Data Protection*). A rendelkezéshez kapcsolódó BIR: (i) Információbiztonsági szabályzat; (ii) Iratkezelési szabályzat; (iii) az E.ON csoport iratkezelésre vonatkozó szabályai.

Egyéb kapcsolódó szabályozók:

- (i) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete 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 (általános adatvédelmi rendelet);
- (ii) a Villamos-energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény;
- (iii) a Földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény;
- (iv) a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

7. Mellékletek

Azonosító	Megnevezés
	1. számú melléklet: Adatkezelési térkép (szerződésen alapuló adatkezelés)
	2. számú melléklet: Adatkezelési térkép (hozzájáruláson alapuló adatkezelés)

Azonosító: SZ-238-v01	Oldalszám: 25/25
A jelen rendelkezés a Társaság szellemi tulajdona. Felhasználás előtt győződjön meg róla, hogy a hatályban lévő példányt használja!	

DSO Általános Adatvédelmi Szabályzat 1. számú melléklet: Adatkezelési térkép (szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés)

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hálózat csatlakozási/ Hálózat használati/ Elosztóhálózat- használati szerződés létesítése	Törvényen alapuló adatkezelés, illetve a Felhasználó vagy Rendszerhasználó (Érintett) és az Engedélyes (Adatkezelő) között létrejövő, a szerződés létesítéséhez szükséges adatkezelés (a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	A földgáz és/vagy áramhálózatra kapcsolást kérelmező természetes személy azonosítására szolgáló adatok: a (i) bejelentő vagy képviselőre jogosult neve; (ii) születési neve; (iii) anyja neve; (iv) születési helye és ideje; (v) személyi azonosító okirat száma; (vi) lakcíme; (vii) értesítési címe; illetve a (viii) felhasználási hely címe.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.
Hálózat csatlakozási/ Hálózat használati/ Elosztóhálózat- használati szerződés teljesítése	Törvényen alapuló adatkezelés, illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	A szerződés teljesítésével kapcsolatban a következő adatokat kezeli az Adatkezelő: (i) a felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi és a (viii) bankszámla adatai, továbbá (ix) az automatikus adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; (ix) vételezés és/vagy a betáplálás időpontja, tartama; (x) vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége; (xi) hálózati visszahatások a rendszerhasználó által más engedélyestől történt vagy történő villamos energia vételezés és elszámolás adatai; (xii) a hálózathasználati, illetve a hálózat csatlakozási szerződés felmondásának eseményei.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hálózat csatlakozási szerződéssel kapcsolatos számlázási tevékenység támogatása	Törvényen alapuló adatkezelés, illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	Csatlakozási szerződéshez kapcsolódó adatok köre: (i) a felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi intézet és a (viii) bankszámla adatai, továbbá (ix) az automatikus adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége; (xi) hálózati visszahatások a rendszerhasználó által más engedélyestől történt vagy történt villamos energia vételezés és elszámolás adatai; (xii) a hálózat csatlakozási szerződés felmondásának eseményei.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.
Hálózat használati/ Elosztóhálózat-használati szerződéssel kapcsolatos számlázási tevékenység támogatása	Törvényen alapuló adatkezelés, illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	A földgáz és/vagy áramhálózat esetén hálózathasználati szerződésekhez kapcsolódó adatok köre: (i) a felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) személyi azonosító okirat száma, (viii) pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi intézet és a (ix) bankszámla adatai, továbbá (x) az automatikus adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; (xi) vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége; (xii) hálózati visszahatások a rendszerhasználó által más engedélyestől történt vagy történt villamos energia vételezés és elszámolás adatai; (xiii) a hálózathasználati szerződés felmondásának eseményei.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hálózat csatlakozási/ Hálózat használati/ Elosztóhálózat-használati szerződés megszűnése vagy felmondása	Törvényen alapuló adatkezelés illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontja).	Szerződéshez kapcsolódó adatok köre: (i) a felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi és a (viii) bankszámla adatai, továbbá (ix) az automatikus adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; (x) vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége; (xi) hálózati visszahatások a rendszerhasználó által más engedélyestől történt vagy történt villamos energia vételezés és elszámolás adatai; (xii) a hálózat csatlakozási, illetve a hálózathasználati szerződés felmondásának eseményei.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.
Hálózat csatlakozási/ Hálózat használati/ Elosztóhálózat- használati szerződéssel kapcsolatos követeléskezelés	Rendszerhasználati (RHD) és csatlakozási, valamint külön díjakhoz kapcsolódó követeléskezelés (Ptk. 6:22. §, és a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	A kötelezett: (i) neve; (ii) anyja neve (iii) születési helye és ideje (iv) lakcíme; (v) tartozással érintett számlák adatai.	Elévülési idő szerinti 5 évig	(i) Az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. kintlévőség kezeléssel foglalkozó munkavállalói (ii) Behajtási tevékenység esetén, a pályázaton nyertes cégek számára a kintlévőség kezeléssel foglalkozó szervezeti egység munkavállalói átadják a tevékenység végzéséhez szükséges adatokat (iii) Peres eljárás esetén esettől függően vagy az E.ON Hungária Zrt. jogi szakterülete részére vagy (iv) az adatkezelővel szerződést kötött ügyvédi iroda részére a kintlévőség kezeléssel vagy panaszkezeléssel foglalkozó munkavállalói átadják a tevékenység végzéséhez szükséges adatokat; (v) az E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. számlázási tevékenységet támogató munkavállalói.
Hálózat csatlakozási/ Hálózat használati/ Elosztóhálózat- használati szerződéssel és HMKE igénybejelentéssel kapcsolatos kapcsolattartás	A felhasználó vagy a rendszerhasználó által megadott adatok szerződés teljesítése érdekében történő kezelése (Ptk. 6:22. § és GDPR 6. cikk (1) (b) pontja).	Az igénybejelentő, felhasználó, fizető vagy képviselőjére jogosult (i) telefonszáma, illetve (ii) e-mail címe.	Az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hálózat használati/ Elosztóhálózat- használati szerződéshez kapcsolódó fogyasztásmérő berendezés leolvasás biztosítása	Törvényen alapuló adatkezelés illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	Felhasználó felhasználási helyére/helyeire vonatkozó fogyasztási adatok: (i) név; (ii) lakcím; (iii) felhasználási helyről készített fényképfelvétel; (iv) mérő típusa; (v) mérő száma; (v) bekötés helye; (vi) az automatikus adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító (vii) plombák száma.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, leolvasás támogatási, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.
A mérési adatok online csatornán történő befogadása (amennyiben az Érintett az online mérőállás bejelentést választja)	Törvényen alapuló adatkezelés illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	Online regisztrációhoz és a felület használatához szükséges adatok: (i) név; (ii) POD azonosító; (iii) e-mail; (iv) telefonszám; (v) meghatalmazás esetén a meghatalmazott neve; (vi) tanúk neve, lakcíme és személyazonosító okirat száma.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, leolvasás támogatási, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói; (iv) felhasználóval energia-kereskedelmi kapcsolatban álló engedélyes.
Ellenőrzési tevékenység biztosítása és az ebből eredő igény érvényesítése	Törvényen alapuló adatkezelés, illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontja)	(i) A felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) személyi azonosító okirat száma (viii) fogyasztási adatok, illetve (ix) fényképfelvétel a fogyasztásmérő berendezésről, felhasználási helyről és a feltárt beavatkozásról, rendellenességről, illetve egyéb tárgyi bizonyítékokról; (x) ellenőrzés során előállt és az igényérvényesítéshez kapcsolódó dokumentumok (pl.: jegyzőkönyv, szakértői vélemény vagy egyéb dokumentum); (xi) mérő típusa; (xii) mérő száma; (xiii) plombák száma;	Szerződés megszűnését követő 8 évig. Szerződésszegő vagy szerződés nélküli vételezés feltárása esetén, amennyiben büntetőjogi felelősség is felmerül, a büntetőjogi tényállás büntetési tételéhez igazodó speciális elévülési idő szerint	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; (ii) az Adatkezelő kintlévőség kezelési feladatokat ellátó munkavállalói, illetve (iii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iv) az Adatkezelő energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói; (v) az E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. számlázási tevékenységet támogató munkavállalói; (vi) az ellenőrzési tevékenységet támogató független szakértő a szakértői vélemény elkészítése céljából.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hálózat csatlakozáshoz/ Hálózat használati/ Elosztóhálózat- használati kapcsolódó szolgáltatás javítása, üzletfejlesztés érdekében végzett elemzés	Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk. 1. (f) pontja) Az adatkezelés egyes esetekben szegmentálással (<i>profilalkotással</i>) járhat.	(i) a felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) személyi azonosító okirat száma, (viii) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége; (ix) hálózati visszahatások a rendszerhasználó által más engedélyestől történt vagy történő villamos energia vételezés és elszámolás adatai; (x) a hálózathasználati szerződés felmondásának eseményei.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő üzletfejlesztéssel foglalkozó, illetve ügyfélszolgálatással kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az Adatkezelő energia mérési, leolvasási, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói; (iv) az E.ON Hungária csoport elemzési (CIO) feladatokat ellátó munkavállalói.
Termék és szolgáltatás- fejlesztés, ügyfélelégedettség mérése és javítása, illetve folyamatjavítás	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk. 1. (f) pontja) Az adatkezelés egyes esetekben szegmentálással (<i>profilalkotással</i>) járhat	Szerződő fél: (i) neve; (ii) születési neve; (iii) anyja neve; (iv) születési helye és ideje; (v) felhasználási hely címe; (vi) szerződéses folyószámla szám lakcíme; (vii) felhasználási hely azonosítója; (viii) mérési pont azonosítója; (ix) elszámolási pont azonosítója; (x) mérési adatai; (xi) elszámolásra vonatkozó adatok; (xii) panaszok száma; (xiii) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, az üzleti partner azonosító; (xiv) az ügyfél telefonszáma, e-mail címe; (xv) a szerződés teljesítése során keletkezett fogyasztási adatok; (xvi) az ügyfél ügyfélszolgálati aktivitásának adatai.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) az Adatkezelő üzletfejlesztéssel, kereskedelem támogatással foglalkozó munkavállalói; (ii) rendszeres riportokban az E.ON Hungária Zrt. kontrolling tevékenységet támogató munkavállalói; (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. folyamatfejlesztési tevékenységet, minőségbiztosítást támogató munkavállalói; (iii) az E.ON Hungária csoport elemzési (CIO) feladatokat ellátó munkavállalói; (iv) a piackutatást végző harmadik fél adatfeldolgozó külön szerződés alapján.
Élet- és vagyonvédelmet, közbiztonságot veszélyeztető hiba elhárítása és egyéb hibák kivizsgálása érdekében hibabejelentések kezelése	Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés és az Adatkezelő jogos érdeke (a GDPR 6. cikk (1) (b) és (f) pontjai)	A bejelentő személyesen, írásban, telefonon vagy online felületen közvilágítással, villamosenergia ellátással és földgázellátással kapcsolatosan a következő személyes adatok megadásával hibabejelentéssel élhet: (i) e-mail cím (ha online felületen tette a bejelentést); (ii) bejelentő neve; (iii) hibabejelentés tárgya, ideje; (iv) telefonszám; Amennyiben a bejelentő felhasználónk, a bejelentés eredményes kezelése érdekében az Adatkezelő az alábbi személyes adatokat kezeli: (v) felhasználó ÜP azonosítója; (vi) POD azonosítója; (vii) mérőóra gyári száma; (viii) bekötési szám; (viii) szerződésszám (ix) szerződéses folyószámla szám; (x) SAP kapcsolatszám; (xi) csatlakozás adatai.	Bejelentéstől számított 5 év	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatással kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. folyamatfejlesztési tevékenységet, minőségbiztosítást támogató munkavállalói; (iv) Adatkezelő alvállalkozói; (v) az E.ON Hungária csoport elemzési (CIO) feladatokat ellátó munkavállalói; (vi) a piackutatást végző harmadik fél adatfeldolgozó külön szerződés alapján.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Adatátadás katasztrófavédelem részére a kikapcsolással érintett fogyasztók létfontosságú érdekeinek védelme érdekében	Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés és az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges; (GDPR 6. cikk (1) (b) és (d) pontjai)	A kikapcsolásban érintett szerződő fél: (i) neve; (ii) felhasználási hely címe; (iii) település neve; (iv) szerződéses folyószámlaszáma; (v) ÜP azonosítója; (vi) bekötés száma; (vii) csatlakozási objektum száma; (viii) lakossági fogyasztói minőség; (ix) szerződésszám (x) szerződéses folyószámla száma; (x) csatlakozás adatai.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (iii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. folyamatfejlesztési tevékenységet, minőségbiztosítást támogató munkavállalói; (iv) Adatkezelő alvállalkozói; (v) az E.ON Hungária csoport elemzési (CIO) feladatokat ellátó munkavállalói; (vi) az Adatkezelő energia mérési, leolvasási, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói; (vii) Katasztrófavédelem Országos Főigazgatósága és Megyei Igazgatóságai.
Védendő fogyasztó részére jogszabályon alapuló villamosenergia/földgázellátás biztosítása	Törvényen alapuló adatkezelés (Vet. 64-65.§, Vet. Vhr.23/a., 23/b. melléklet, illetve a Get. 65-66.§, Get. Vhr.9. és 10. melléklet, a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai).	A védendő fogyasztó (i) neve; (ii) születési neve; (iii) anyja neve; (iv) születési helye és ideje; (v) lakcíme; (vi) tartózkodási helye; (viii) felhasználási hely azonosítója, (ix) felhasználási hely címe; (x) igazgatási szerv által kitöltött igazolás.	Szerződés megszűnését követő 3 évig	(i) Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati számlázási tevékenységet folytató munkavállalói.
Belső ellenőrzési rendszer működtetése	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) (f) pontja)	Vizsgálatokkal összefüggésben felhasznált személyes adatok.	Az auditot lezáró jelentés kiküldésének napjától számított 5 év	A belső ellenőrzés (<i>Corporate Audit</i>) szakterület munkavállalói.
Compliance jelzések kezelése (nem minősül a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. tv. szerinti visszaélés-bejelentési rendszernek)	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) (f) pontja)	Vizsgálattal, belső tájékoztatással összefüggésben kezelt személyes adatok, így különösen a felhasználó (i) neve; (ii) telefonszáma; (iii) érintett felhasználási hely címe és azonosítója	A vizsgálatot lezáró jelentés kiküldésének napjától számított 5 év	(i) Compliance Officer és az (ii) E.ON Hungária Zrt. és az (iii) E.ON SE Compliance terület munkatársai és vezetői; (iv) a Compliance vizsgálatot lezáró jelentés kapcsán a munkáltatói jogot gyakorló vezető

Az adatkezelés megnevezése és célja		Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hálózati adategyeztetés	műszaki	Törvényen alapuló adatkezelés, illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	(i) a felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) személyi azonosító okirat száma, (viii) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; (ix) vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége; (x) hálózati visszahatások a rendszerhasználó által más engedélyestől történt vagy történő villamos energia vételezés és elszámolás adatai; (xi) a hálózathasználati szerződés felmondásának eseményei.	Az adategyeztetést követő 6 évig	(i) Az Adatkezelő eszközinformációval foglalkozó munkavállalói és az (ii) Adatkezelő hálózatüzemeltetéssel foglalkozó munkavállalói.
Adatkezelői Háztartási Kiserőmű csatlakozásának biztosítása	hálózatra Méretű (HMKE)	Törvényen alapuló adatkezelés illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Vet. 35. §, illetve a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	(i) a HMKE partner neve; (ii) lakcíme; (iii) POD azonosítója; (iv) felhasználási hely megnevezése; (v) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; (vi) vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége; (vii) termelői berendezés adatai; (viii) az Adatkezelő ellenérték megfizetésre vonatkozó adatai, amennyiben a HMKE partner ezt az elszámolási módot választja; (ix) amennyiben a Partner online úton veszi fel az Adatkezelővel a kapcsolatot: (a) felhasználó azonosító; (b) folyamat azonosító; (c) az online felületen keletkezett kommunikáció.	A szerződés megszűnését követő 5 évig	(i) az Adatkezelő hálózati üzemirányítással, üzemeltetéssel foglalkozó munkavállalói; (ii) az elszámolás érdekében az egyetemes szolgáltatói engedélyes részére az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. és az számlázási tevékenységet támogató munkavállalói; (iii) a számlázási tevékenység további támogatása érdekében az E.ON Business Services Cluj S.R.L. számlázási tevékenységet támogató munkavállalói.
Vezetékjoggal és telekalakítással kapcsolatos adatkezelés;		Jogszályon alapuló adatkezelés. (a villamosenergia-ipari építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokról szóló 382/2007. (XII. 23.) Korm. rendelet, illetve GDPR 6. cikk (1) (c) pontja)	(i) a felhasználó vagy fizető természetes személy neve, (ii) születési neve, (iii) anyja neve, (iv) születési helye és ideje, (v) lakcíme címe, (vi) értesítési címe, (vii) ingatlan tulajdonosi viszonyaira vonatkozó adatok (viii) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, üzleti partner azonosító; (ix) e-mail cím; (x) telefonszám;	Az Adatkezelő vezetékjogának fennállásáig	(i) Az Adatkezelő eszközinformációval foglalkozó munkavállalói; (ii) az Adatkezelő üzemirányítással, üzemeltetéssel foglalkozó munkavállalói.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Üzemviteli megállapodások nyilvántartása	Törvényen alapuló adatkezelés, illetve az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza: (i) a felhasználó neve, (ii) címe; (iii) telefonszáma; (iv) mérő gyári száma;	A megállapodás megszűnését követő 5 évig	(i) az Adatkezelő eszközinformációval foglalkozó munkavállalói; az Adatkezelő (ii) az Adatkezelő üzemirányítással, üzemeltetéssel foglalkozó munkavállalói
Rendezvényszervezés	Az Adatkezelő jogos érdeke és az Adatkezelő és az Érintett között kötött szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) (b) és (f) pontjai) Az adatkezelés egyes esetekben szegmentálással (profilalkotással) járhat.	(i) név; (ii) cím; (iii) e-mail cím; (iv) telefonszám/mobiltelefonszám; (v) munkáltató neve; (vi) a rendezvény idejére vonatkozó adatok, szállásigény; (vii) rendezvényen készült fényképfelvétel	Rendezvényt követő 1 évig	(i) az E.ON Hungária Zrt. marketing és kommunikáció támogató munkavállalói; (ii) az E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. beszerzés támogatással foglalkozó munkavállalói; (iii) amennyiben online regisztrációhoz kötött a rendezvényen való részvétel, az E.ON Digital Technology Hungary Kft. honlapüzemeltetést végző munkavállalói
Adatvédelmi hozzájárulás beszerzése, adatvédelmi tájékoztatás biztosítása	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (f) pontja)	Az érintett: (i) neve; (ii) címe; (iii) e-mail címe, amennyiben az érintett az e-mail címét az Adatkezelő rendelkezésére bocsátotta	A szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) az Adatkezelő ügyfélkapcsolatokkal foglalkozó munkavállalói; (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélkapcsolatot támogató munkavállalói; (iii) az E.ON Hungária Zrt. ügyféligényt támogató munkavállalói; (iv) az E.ON Hungária Zrt. marketing és kommunikációt támogató munkavállalói; (v) a tájékoztatást végző harmadik fél adatfeldolgozó külön szerződés alapján.
Tájékoztató anyagok küldése az érintett részére	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (f) pontja, a 2008. évi XLVIII. törvény 6. § (4) bekezdése) Az érintett külön is tiltakozhat a tájékoztató küldésével kapcsolatban	Az érintett: (i) neve; és (ii) címe	Szerződés hatálya	(i) az Adatkezelő ügyfélkapcsolatokkal foglalkozó munkavállalói; (ii) az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélkapcsolatot támogató munkavállalói; (iii) az E.ON Hungária Zrt. ügyféligényt támogató munkavállalói; (iv) az E.ON Hungária Zrt. marketing és kommunikációt támogató munkavállalói; (v) a tájékoztatást végző harmadik fél adatfeldolgozó külön szerződés alapján.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hangfelvétel rögzítése	Törvényen alapuló adatkezelés (Fgytv. 17/B (3) - (3b) bekezdése és a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma	A hangfelvétel rögzítését követő 5 évig	1. szint: (i) közvetlen Call Center ("CC") beszélgetések listázása, visszahallgatása, (ii) beszélgetések lementése: (a) EÜS ÜK Támogatás csoporttámogatók; (b) EÜS ÜK Támogatás minőségellenőrök; (c) - EÜS Panaszkezelési vezető által kijelölt munkavállalók; (d) EÜS VÜSZ/KKSZ/KÜK kijelölt munkavállalói; 2. szint: (i) minden típusú beszélgetés (közvetlen CC, tartásba tett, átkapcsolt, direkt bejövő, kimenő, belső) listázása, visszahallgatása (ii) beszélgetések lementése: (a) EÜS ÜK OPI és kijelölt munkavállaló; (b) HP technikai támogatás amennyiben szükséges az adott hangfelvételhez történő hozzáférés; (c) EÜS VÜSZ kijelölt munkavállaló; (d) E.ON Hungária Zrt. jogi tanácsadást, illetve belső ellenőrzést végző munkavállalói, amennyiben a panasszal kapcsolatban jogi eljárás indul vagy jogi tanácsadás szükséges, illetve a hangfelvételre belső audit esetén szükség van.
Minőség-biztosítási elemzés (Voice Analytics program)	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) (f) pontja)	Az ügyfélszolgálat által rögzített hangfelvételek. Minőség biztosítási célra történő felhasználás esetén a Hangfelvételt az Adatkezelő megbízásából eljáró E.ON Ügyfélszolgálati Kft., mint adatfeldolgozó elemzi egy erre szolgáló program segítségével az egyedi panaszok hatékonyabb megoldása, az ügyfélkezelés javítása, minőségbiztosítás céljából.	A hangfelvétel rögzítését követő 5 évig	1. szint: képernyőtartalom olvasása: EÜS ÜK támogatás csoporttámogató; 2. szint: rendszerparaméterezés: EÜS ÜK Támogatás technikai támogató; az E.ON Hungária Zrt. ügyféligényt és viselkedéselemzést támogató munkavállaló;
Hangfelvétel rögzítése vonalas telefonon	Szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) pontja)	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az előre meghatározott rögzített vonalakon bonyolított összes telefonbeszélgetés.	A hangfelvétel rögzítését követő 2 évig	Az (i) E.ON Ügyfélszolgálati Kft. KÜK, KKSZ, Panasziroda és SZÁSZ munkavállalói jogosultság szerint; (ii) T-Systems Magyarország Zrt, aki a telefonbeszélgetések rögzítését biztosítja
Hangfelvétel rögzítése mobiltelefon	Szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) pontja)	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: mobil hangrögzítési rendszert használó mobiltelefonokra érkező és oda irányuló telefonbeszélgetések.	A hangfelvétel rögzítését követő 2 évig	Az (i) EÜS KÜK, KKSZ, Panasziroda és SZÁSZ munkavállalói jogosultság szerint; (ii) IT Services Hungary Kft., aki a telefonbeszélgetések rögzítését biztosítja.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
E.ON Ügyfélszolgálat mobil applikáció	Az Érintett hozzájárulása (GDPR 6 cikk (1) (a) pontja).	Kezelt adatok: (i) név; (ii) jelszó; (iii) e-mail cím; (iv) levelezési cím (város és irányítószám); (v) telefonszám; (vi) naptár; (vii) helyadatok; (viii) tárhely	Az Applikáció a személyes adatokat az adott ügyintézéshez szükséges ideig kezeli, ezt követően a személyes adatokat az Applikáció nem tárolja.	Az (i) EON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati ügyintézői; (ii) Ügyfélszolgálat fejlesztés szervezet; (iii) Ügyfélszolgálat Működés és Tudásmenedzsment szervezet munkatársai; (iv) EON Energiakereskedelmi Kft. ügyintézői; (v) az E.ON Digital Technology Hungary Kft. munkatársai.
Szerződésen kívüli károkozással, ezzel összefüggő peres igény érvényesítésével kapcsolatos adatkezelés	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) (f) pontja).	A bejelentő, a károkozó és a károsult (i) neve; (ii) születési helye és ideje; (iii) értesítési címe; (iv) lakcíme; (v) anyja neve; (vi) személyi igazolvány száma; (vii) telefonszáma; (viii) e-mail címe és (ix) a károkozással kapcsolatban felmerült, azzal összefüggésbe hozható bármilyen lényeges adat.	(i) az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig; (ii) igényérvényesítés esetén annak jogerős befejezéséig.	(i) az E.ON Hungária csoport kintlévőség kezeléssel foglalkozó munkavállalói; (ii) az elosztói engedélyes energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói; (iii) az E.ON Hungária csoport panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének munkavállalói; (iv) Jogi szakterület; (v) az Adatkezelővel szerződést kötött ügyvédi iroda (amely részére a kintlévőség kezeléssel, vagy panaszkezeléssel foglalkozó munkavállalók átadják a tevékenység végzéséhez szükséges adatokat); (vi) az E.ON Hungária csoport felsővezetői, illetve középvezetői; (vii) az E.ON Hungária csoport gépjárműflotta szakterületének munkavállalói; (viii) az E.ON Hungária csoport e-flottával foglalkozó szakterületének munkavállalói.

DSO Általános Adatvédelmi Szabályzat 2. számú melléklet: Adatkezelési térkép (hozzájáráson alapuló adatkezelés)

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Piackutatás	Az Érintett hozzájárulása (GDPR 6 cikk (1) (a) pontja)	(i) név; (ii) lakcím vagy értesítési cím; (iii) e-mail cím; (iv) telefonszám vagy mobiltelefonszám; (v) az érintett ügyfélkapcsolatainak (személyes vagy elektronikus ügyfélszolgálat igénybevételének) jellemzői; (vi) igénybe vett szolgáltatások jellemzői; (vii) számlafizetési történet (ha ilyen van); (viii) villamos-energia fogyasztási adatok; (ix) földgáz-energia fogyasztási adatok.	A hozzájárulás megadásától számított 5 évig. Ha az Érintett hozzájárulását a határidő előtt visszavonja, akkor a személyes adatokat törölni kell.	(i) az E.ON Hungária Zrt. ügyféligényt támogató munkavállalói; (ii) E.ON Hungária Zrt. marketing és kommunikációt támogató munkavállalói; (iii) E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállaló; (v) E.ON Hungária csoportba tartozó DSO Társaságok; (vi) E.ON Digital Technology Hungary Kft., az IT rendszerek üzemeltetését támogató munkavállalói; (vii) E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. iratkezelést támogató munkavállalói.
Ajánlat küldése	Az Érintett hozzájárulása (GDPR 6 cikk (1) (a) pontja)	(i) név; (ii) lakcím vagy értesítési cím; (iii) e-mail cím; (iv) telefonszám vagy mobiltelefonszám; (v) az érintett ügyfélkapcsolatainak (személyes vagy elektronikus ügyfélszolgálat igénybevételének) jellemzői; (vi) igénybe vett egyéb termékek és szolgáltatások jellemzői (vii) számlafizetési adatok (számlaküldési számlafizetési információk, számlafizetési történet); (viii) ingatlan / felhasználási hely (az adott termék szempontjából lényeges) jellemzői; (ix) villamos-energia fogyasztási adatok; (x) földgáz-energia fogyasztási adatok.	A hozzájárulás megadásától számított 5 évig. Ha az Érintett hozzájárulását a határidő előtt visszavonja, akkor a személyes adatokat törölni kell.	(i) az E.ON Hungária Zrt. ügyféligényt támogató munkavállalói; (ii) E.ON Hungária Zrt. marketing és kommunikációt támogató munkavállalói; (iii) E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállaló; (v) E.ON Hungária csoportba tartozó DSO Társaságok; (vi) E.ON Digital Technology Hungary Kft., az IT rendszerek üzemeltetését támogató munkavállalói; (vii) E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. iratkezelést támogató munkavállalói.
Nyereményjáték	Az Érintett hozzájárulása (GDPR. 6 cikk (1) (a) pontja)	(i) név; (ii) lakcím vagy értesítési cím; (iii) e-mail cím; (iv) telefonszám vagy mobiltelefonszám; (v) az érintett ügyfélkapcsolatainak (személyes vagy elektronikus ügyfélszolgálat igénybevételének) jellemzői; (vi) igénybe vett szolgáltatások jellemzői; számlafizetési adatok (számlaküldési számlafizetési információk, számlafizetési történet) (vii) villamos-energia fogyasztási adatok; (viii) földgáz-energia fogyasztási adatok.	A hozzájárulás megadásától számított 5 évig. Ha az Érintett hozzájárulását a határidő előtt visszavonja, akkor a személyes adatokat törölni kell.	(i) az E.ON Hungária Zrt. ügyféligényt támogató munkavállalói; (ii) E.ON Hungária Zrt. marketing és kommunikációt támogató munkavállalói; (iii) E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállaló; (v) E.ON Hungária csoportba tartozó DSO Társaságok; (vi) E.ON Digital Technology Hungary Kft., az IT rendszerek üzemeltetését támogató munkavállalói; (vii) E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft. iratkezelést támogató munkavállalói.

5. sz. melléklet Megfelelési Ellenőr neve, címe és elérhetősége

A Társaság Megfelelési Ellenőre neve és címe:

név: Baticzné Molnár Éva

címe: 8800 Nagykanizsa, Zrínyi Miklós u. 32.

Elérhetőségei:

Tel.: +36 30 3789268

E-mail cím: eva.molnar.baticzne@eon-hungaria.com