

Megfelelési Jelentés
az
E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.
2019. évi működéséről

Nagykanizsa, 2020. február 25.

Az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság (8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 32., Cg. 20-10-040064, „Társaság”, vagy „engedélyes”), kérelme alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a 5669/2017 számú határozatával jóváhagyta az engedélyes Megfelelési Programját.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET) 121.§ (1) bek. f) pontja alapján a Megfelelési Program megvalósításáról, a feltárt eredményekről és hiányosságokról, továbbá a Megfelelési Program „A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok alkalmazásának felügyelete és ellenőrzése” című fejezete szerint a Megfelelési Programban foglaltak teljesítésének ellenőrzéséről Éves Megfelelési Jelentést kell készíteni, és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak („MEKH”) jóváhagyásra megküldeni.

A fentiek, valamint a GET és a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet (GET-Vhr.), illetve a MEKH 226/2009. számú határozata alapján az alábbi Megfelelési Jelentés került összeállításra és benyújtásra a MEKH-hez:

Összefüggések és általános megfelelési politika

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

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

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

Szabályozási környezet

2019. évben a Társaságra vonatkozó szabályozási környezet alapvető elemei a következők voltak:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”)
- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. tv. („GET”)

- 19/2009. (I.30.) Kormányrendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. tv. rendelkezéseinek végrehajtásáról („GET-Vhr.”)
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. tv.,
- az Innovációs és Technológiai Miniszter, illetve a Nemzetgazdasági Miniszter rendeletei,
- a MEKH rendeletei és határozatai,
- az E.ON cégcsoport belső, a Megfelelési Programmal összhangban lévő előírásai és irányelvei,
- Műszaki-, Biztonsági Irányítási Rendszer (MBIR)

A Megfelelési Jelentést a GET-Vhr. 139. § (1)–(4) bekezdések rendelkezései alapján, az (1) bekezdésben írt kötelező tartalmi elemek alapján állítottam össze.

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

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

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

A Társaság nem tanúsított olyan magatartást, amely a földgázelosztási tevékenységgel kapcsolatos döntéseinek függetlenségét bármilyen módon befolyásolta volna.

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

A Társaság engedélyesi tevékenységének független végzéséhez szükséges pénzügyi, tárgyi és személyi feltételek rendelkezésre álltak, ezek biztosításáért a Társaság vezetése és a szervezeti egységek vezetői feleltek.

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

finanszírozási forrásokat.

A működéshez szükséges tárgyi feltételeket a Társaság tulajdonában lévő vagy szerződés alapján rendelkezésre álló eszközök biztosították.

A Társaság rendelkezett a független működéshez szükséges szakszemélyzettel. A Társaság engedélyköteles tevékenységeit végző egyes szervezeti egységek feladat- és hatásköreit a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

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

A Társaság munkavállalói a Társaság informatikai rendszerén keresztül - 2019-ben is - kizárólag a munkájuk végzéséhez szükséges adatokhoz és információkhoz fértek hozzá.

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

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

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

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

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

A 2019. üzleti év során sem a munkavállalóktól, sem a Társasággal kapcsolatban álló üzleti

partnertől, felhasználótól nem érkezett panasz a Megfelelési Programban foglalt rendelkezések megsértésével kapcsolatban.

A Társaság a 2019. évben is kiemelt figyelmet fordított arra, hogy a Megfelelési Programban írt elvek a működését megalapozó írásos rendelkezésekben is megjelenjenek. Ennek figyelembevételével került sor a Társaság Üzletszabályzatának módosítására, mely módosítást részben a GET és a GET-Vhr. és egyéb kapcsolódó hatályos jogszabályok módosításai, valamint új jogszabályok megjelenése, részben pedig szakmai igények tettek szükségessé. A módosított Üzletszabályzat a Hivatal H2789/2019.számú határozatával jóváhagyásra került.

Adatvédelmi tájékoztató informálja a Társaság ügyfeleit a honlapon a rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban (telefonos és személyes ügyfélszolgálaton), a GET. 63. §-63/A §, illetve a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. („Fogyv. tv.”) 17/B. §-aiban foglaltaknak eleget téve.

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

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

Integrált Irányítási rendszerek

A Társaság tanúsított Integrált Irányítási Rendszerrel rendelkezik.

Az Integrált Irányítási Rendszer elemeinek vizsgálata 2019. májusában megújító audit keretében történt meg. Az Integrált Irányítási Rendszer részei:

- Minőségirányítási rendszer, az ISO 9001 szabvány szerint
- Környezetirányítási rendszer az ISO 14001 szabvány szerint
- Munkahelyi Egészségvédelmi és Biztonsági Irányítási rendszer az OHSAS 18001 szabvány szerint.

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

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

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

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

A 2019. évi májusi ISO külső audit 1 db enyhe minősítésű nemmegfelelőséget tárt fel, valamint az auditorok fejlesztési javaslatokat, megjegyzéseket fogalmaztak meg. A nemmegfelelőségek megszüntetésére akciók indultak.

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

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

A működés hatékonysága és hatásossága, a pénzügyi beszámolók megbízhatósága és a vonatkozó jogszabályi előírásoknak és szabályozásoknak való megfelelés érdekében a Társaságnál ICS (Belső Kontroll Rendszer) rendszer működik. Ennek keretében a működésbe illesztett kontrollok kerültek azonosításra, amelyek félévente teljeskörűen felülvizsgálatra kerülnek, valamint megfelelő működésük teszteléssel és vezetői önértékeléssel kerül ellenőrzésre.

A 2014. folyamán elkezdett, a Társaságra vonatkozó ICS továbbra is működik. Az ICS Modell folyamataiban lévő kockázatok csökkentésére kidolgozott hatékony kontrollok alkalmazása, felülvizsgálata folyamatosan történik megadott ütemterv szerint.

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

2. A jóváhagyott Megfelelési Programhoz képest bekövetkezett változások leírása és indoklása, különös tekintettel az üzleti folyamatokra, a szervezeti felépítésre, a hatáskörökre, információáramlási és beszámolási útvonalakra

2.1. üzleti folyamatok

A Társaság Megfelelési Programjában rögzített értékekhez, célokhoz képest változás nem következett be a 2019. év során.

A Társaság arra törekedett, hogy a működési engedélye kiadásának alapjául szolgáló feltételek a felhasználók hátrányára ne változzanak, a működési engedélye alapján folytatott tevékenységet olyan színvonalon teljesítse, amely megfelel a legfejlettebb hazai és nemzetközi gyakorlatnak, a földgázenergia ellátási szabályzatokban meghatározott követelményeknek. A szakterületi osztályok saját hatásköri szintjükön belül önállóan dönthettek, valamint működési és folyamat végrehajtási nehézségek esetén folyamat-helyesbítő intézkedéseket hozhattak struktúrált problémamegoldó „LEAN” eszköz segítségével.

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

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

A Társaság által 2014. negyedik negyedévben elfogadott, továbbfejlesztett SLA menedzsment rendszer alapján biztosítja, hogy a Társaság, illetve az engedélyköteles kiszervezett és támogató tevékenységet nyújtó, kapcsolt társaságok teljesítményei – az SLA szerződések és más vállalati, illetve jogszabályi előírások mentén – rendszeresen nyomon követhetők legyenek, ezáltal is biztosítva, hogy az adott időszak folyamatosan mérve legyen és a jogszabályi követelményeknek a Társaság földgázelosztói tevékenysége megfeleljen.

2.2 „Lean” fenntarthatósága

2019-ben a lean területén továbbra is a fenntarthatóság biztosítása volt az elsődleges fókusz. Az újonnan kinevezett, pozíciójukat először betöltő vezetők szakmai támogatása folytatódott, illetve a

szervezetten belüli, strukturált probléma megoldási kultúra terjesztése zajlott, LEAN Szakértők bevonásával, oktatások formájában.

2019-ban a Lean navigátori csapat (részmunkaidős Lean módszertani támogatók) újraszervezésére került sor. A kiválasztásban és felkészítésben az ügyfélközpontúság és a módszertanok integrálása kiemelt szerepet kap (lean, customer insight, ügyfélélmény-tervezés, agile). A navigátorok ügyfélközpontú-innovációs tréningen vettek részt, és támogatták a belső folyamatfejlesztéseket, melynek célja az NPS (Net Promoter Score) mutatóval mért ügyfélélegedtség javítása. A Társaság folytatta és továbbfejlesztette az üzleti, működési problémák szisztematikus megoldásának módszertanát és gyakorlatát, és az NPS mutatóval mért folyamatok fejlesztésében aktívan részt vettek a navigátorok.

A vállalati fókusz témák hatékony monitorozásához a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból kiindulva új módszertanú fókusz fórumok kerültek kialakításra, és ezeket a félévenkénti minőségirányítási áttekintések követték. A belső írásos rendelkezések módosítására továbbra is alkalmaztuk a Dereg ON módszertant (pl. Panaszkezelés). A Társaság tovább üzemeltette belső folyamat auditjainak gyakorlati módszertanát. Service Design (CX) módszertannal több folyamat újratervezésre került (pl. HR kiválasztási folyamat, szállítói journey). A „Lean” módszertani tréningek a vezetők és a munkatársak számára is folytatódtak. Projektvezetési, agilis, CX tréningek kerültek megtartásra e módszertanok alkalmazásának megalapozása érdekében. A környezet-irányítási rendszerhez kapcsolódóan „tudatosító” programok kialakítására került sor.

A Társaságnál elindult a projekt portfólió értékalapú prioritizálásának megteremtése.

2.3. szervezeti felépítés

A Társaság 2019. december 31-én aktuális szervezeti ábráját az 1. számú melléklet tartalmazza.

3. A Társaság vezetésében bekövetkezett változások leírása és azok indoklása

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

Vezérigazgatóként: Somodi Gábor

Vezérigazgató-helyettesekként: Németh Imre, Nagy Géza és Haraszi Judit látják el.

2019. évben a Társaság irányítási struktúrája kis mértékben módosult. A Gázhálózati Régió Gázhálózati Főmérnökséggé alakult át, mely középvezetői szinten személyi változást hozott magával.

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

4. A Megfelelési Program alapján végrehajtott oktatások

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

2019-ben a fő fejlesztési fókuszok az alábbiak voltak:

- a középvezetők közt az egymástól tanulás és az együttműködés fejlesztése,
- az operatív irányítók (I-II.) körében az alap vezetői készségek (visszajelzés adás és csapatépítés) fejlesztése,
- középvezetők és operatív irányítók (I.) részére emberi erőforrás menedzsmenttel kapcsolatos fejlesztés (kapacitásmenedzsment, teljesítményértékelés, különleges kezelést igénylő alkalmazási viszonyok).

Ezekkel párhuzamosan több fejlesztés is megvalósult a fenti célcsoportokon kívül a munkatársi szinteken is, az on the job (munkavégzés közben alkalmazható) és social learning (az egymástól tanulás során alkalmazható) fejlesztési eszközökkel.

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

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

- Microsoft Office alkalmazások
- Visual Basic programozás
- Időgazdálkodás
- Kommunikációs készségfejlesztés

- Hatásgyakorlás
- Stratégiai gondolkodás
- Személyes motiváció
- Konfliktuskezelés
- PCM® - Process Communication Model
- Prezentációs készségek fejlesztése

Self-branding és önismeret az üzleti igények alapján belső e-learning fejlesztési szolgáltatást indítottunk 2019-ben, amelyeket vezető és szakértő kollégák e-learning szakértőktől igényelhetnek meg. Ezek prioritizálás után kerülnek megvalósításra. Az oktatások hatékonyságát a projekt elején kitűzött célok alapján visszamérjük. Az elkészült oktatási anyagok az E.ON oktatási keretrendszerében (Learning App) elérhetőek.

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

A Társaság programokat indított a munkatársak hosszú távú egészségmegőrzésére és stressz kezelésére, valamint a munka-magánélet egyensúly fenntartására. Munkavédelmi kampány indult a balesetek megelőzése érdekében, illetve több munkabiztonsággal kapcsolatos program került megszervezésre: munkabiztonsági óra, munkavédelmi hét.

Az előző évek baleseteinek és kvázi baleseteinek (amikor tényleges baleset nem történik, de megvan a lehetősége) elemzéseit követően a közút melletti munkavégzés biztonsága kiemelt hangsúlyt kapott, erről oktató film is készült.

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

A további szakmai képzések a megelőző évek irányvonalai alapján kerültek megtervezésre. Az érintett dolgozók 2019-ben, többek között katódvédelmi konzultáción, műszaki ellenőri jogosultsági vizsgán, műanyag és acélhegesztő képzésen, nyomásszabályozó alap- és továbbképzésen, gázipari műszaki biztonsági felülvizsgáló, a 16/2018. (IX. 11.) ITM rendelet által szabályozott munkakörben dolgozók alap és ismeretfelújító képzésen, építő- és anyagmozgatógép kezelői, illetve felelős műszaki vezető képzésen, tűzvédelmi oktatáson, személygépjármű vezetéstechnika gyakorlati és elméleti oktatáson vehettek részt.

2019-ben is biztosította a Társaság munkatársai számára a szakmai konferenciákon (Dunagáz Szakmai Napok, Nemzetközi Gázkonferencia, stb.) való megjelenést, szakmai ismereteik naprakészen tartását.

2019. évben is folytatódtak a Társaságnál a gázipari tanpályán lebonyolított képzések, melyek keretében a Társaság dolgozói, a katasztrófavédelem munkatársai, a földgázelosztói engedélyesi tevékenységhez kapcsolódó tevékenységet végző társaságok munkavállalói, gázipari tanulók gyakorlatban előforduló vészhelyzetek kezelésének elsajátítását gyakorolhatták.

A Társaság prioritásként kezelte a GET és a hozzá kapcsolódó jogszabályokban bekövetkezett változások oktatását. A földgázelosztó hálózatra vonatkozó szabályok változásának nyomonkövetése érdekében jogszabályfigyelés működik a Társaságnál.

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

A Társaság 2019-ben teljes egészében implementálta az SAP EDM/IDE rendszerében az Adatcsere Modell Bizottságban a 6.6 verziószám alatt kidolgozott, az iparágban elfogadott szabályváltozásokat, amelyek alapján a következő fejlesztések valósultak meg:

- Új bekapcsolás folyamatban az ÜP cím mezőt kötelező a kereskedőknek küldenie. Az ügyfél levelezési címét feltételesen kötelező küldeniük: Irányítószám, helység, utca1, utca2). (A feltétel, hogy ha az adat rendelkezésre áll, akkor a kereskedőnek küldenie kell.) A fogadott adat az elosztói rendszerben a gáz üzenetkezelő keretprogramban (ZECS_KVG_KP) is megjelenik.
- Szerződés kötés és bekapcsolás meglévő felhasználási helyre, valamint a kereskedőváltás folyamat kiegészült egy új üzenetküldés lépéssel, kapacitás díjas felhasználók esetén a mérőállás (Z02) üzenet után egy új, Kapacitás lekötési adat átadása UTILMD: E01 – E01 – E51 üzenet kerül küldésre. Az üzenetben a szerződés kötés dátumát érintő, illetve azt követő időszakra rögzített kapacitás adatok az új kereskedő részére lesznek átadva.
- Éves kapacitás évközbéli módosítás (K07) befogadásának szabálya változik. Adott hónap 15. napja után érkező igény esetén a következő hónapot követő hónap elsejétől rögzítjük a kapacitás igényt, és az E21-es elfogadó válasz

üzenetben az igényelt kezdő dátum helyett azt a dátumot kell elküldeni, amivel az operandusban is rögzítésre került.

- Napi kapacitás igény (K05) üzenetek feldolgozásának szabálya is módosul abban az esetben, ha 30 napon belül történt meglévő POD-os vagy új bekapcsolás üzenet váltás.
- Kereskedőváltás esetén az adatösszehasonlító képernyőn is megjelennek az üzenetet küldő kereskedők EIC kódjai is. T-25 és T-21 között érkező bejelentés esetén, ha a kijelentés még nem érkezett meg, a bejelentés automatikus elutasítása után a folyamat automatikusan lezárásra kerül. E22-es elutasítás esetén a folyamat automatikus lezárása történik. Nyitott E03-as bejelentő üzenet esetén érkező E06 kijelentés nem kerül automatikusan elutasításra.

A földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól szóló 11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet módosításáról szóló 4/2019. (IV. 12.) MEKH rendelettel módosított 11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet hatályos rendelkezései, valamint a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak mértékéről szóló 13/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet módosításáról szóló 89/2019. (VII. 12.) MEKH rendelettel módosított 13/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet hatályos rendelkezései alapján a hatályba lépésre figyelemmel a Társaság módosította a rendszerhasználati díjakat, valamint a szezonális tarifákat.

A 2019. 10. 01-én hatályba lépett Magyar Földgázrendszer Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatában (ÜKSZ) előírt rendelkezéseknek való megfelelés érdekében Társaságunk módosította a korrekciós elszámolási metodikáját.

Az energetikai tárgyú törvények, valamint egyes klímapolitikai és adózási tárgyú törvények módosításáról szóló 2018. évi XCIX tv. 76. §-a alapján módosult a GET, ami lehetővé tette, hogy a földgázelosztó a felhasználóval kötött megállapodás alapján a mérőberendezés leolvasását a felhasználó részére biztosított, a mérőállást fényképen rögzítő és az elosztó részére továbbító applikáció útján is végrehajthassa. Társaságunk a jogszabályi lehetőségek adta kereteken belül elkezdte az applikáció fejlesztését, azzal a céllal, hogy az ügyfeleink részére egy rugalmas környezetet biztosítsunk, mellyel növeljük elégedettségüket. Az applikációt használó felhasználóknak nem kell a leolvasóra várnia, és elkerülhetőek az esetlegesen sikertelen leolvasás miatti, becsült számlázásból eredő kellemetlenségek. Az alkalmazást várhatóan 2020. második

felében kezdhették használni a felhasználók.

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

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

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

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

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

2019. évben a Társaság folytatta a Megfelelési Programmal összefüggő oktatási programját, beleértve az osztályok Compliance oktatását.

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

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

reputációja pozitív az ügyfelek és a partnerek között.

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

7. A Megfelelési Programtól való eltérés és annak indoklása

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

8. A tevékenységek szétválasztásához kapcsolódó peres és egyéb vitás ügyek bemutatása, különösen a vezetékekhez való hozzáférés, valamint az információkezelés vitás esetei

A tevékenységek szétválasztásával összefüggésben nem volt peres, vagy egyéb vitás ügy.

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

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

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

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

2019. évben egy vállalkozó esetében sem került sor a minősítés visszavonására.

A munkánkenti ellenőrzéseken felül a Társaság elkészítette az érintett vállalkozók 2019. évi összegző szállítói értékelését is, az alábbi szempontok összegzésével:

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

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

Az éves összegzés eredményeképpen négy értékelési kategóriába kerültek a vállalkozók:

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

9.1. Kiszervezett tevékenységek

A Társaság 2019-ben is biztosította, hogy a kiszervezett tevékenységek végzése a földgázelosztói működési engedély, a GET és a végrehajtására kiadott jogszabályok, az alkalmazandó egyéb jogszabályok, a Társaság földgázelosztói üzletszabályzata, továbbá a MEKH-nek a Társaságra vonatkozó határozatai rendelkezéseivel összhangban történjen. A Társaság az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit végző más személy tevékenységéért úgy felelt, mintha azt maga végezte volna.

A kiválasztás mechanizmusát, a MEKH 1171/2012. számú határozatával jóváhagyott Belső Kiválasztási Szabályzat rögzíti. A Belső Kiválasztási Szabályzatban foglalt szabályok biztosítják, hogy a lefolytatott versenyeztetési eljárás eredményeként az adott időpontban elérhető piaci árakon történjen a szerződéskötés, így a jövőben az új szabályzat keretein belül történik az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit végző más személy kiválasztása és megbízása.

9.2. *Támogató tevékenységek*

Az E.ON-csoportban a földgázelosztói engedélyesi tevékenységeket támogató egyes szolgáltatásokat a tulajdonos és kapcsolt vállalkozásai nyújtják, tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatások megtöbbszörözése jelentősen növelné a költségeket, anélkül, hogy megfelelő többletelőnyt biztosítana.

A Társaság 2019-ben is alkalmazta a Megfelelési programjában részletezett SLA Menedzsment rendszer működtetését.

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

A Megfelelési Program rendelkezései, különösen a szétválasztásra, az egyenlő bánásmódra és az adatvédelemre vonatkozó előírásai a szolgáltatásnyújtókra az őket érintő körben kötelezőek; a Megfelelési Program szolgáltatásnyújtókat érintő rendelkezéseit a felek a szolgáltatási szerződésekhez 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 ellenértékének meghatározása vonatkozásában a Deloitte Üzletviteli és Vezetési Tanácsadó Zrt. (1068 Budapest, Dózsa György út 84/c.) által készített transzferár-dokumentáció is.

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

A Társaság földgázelosztói tevékenységét jobban előtérbe helyező, új arculat kialakítását befejezte. Az új arculat az E.ON-cégesoporthoz való tartozást megerősíti, azonban erőteljesebben fejezi ki a Társaság fő tevékenységét, ezzel is jelezve önállóságát az E.ON cégesoport többi vállalkozásától.

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

A Társaság a meglévő honlapja vonatkozásában eleget tett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a szerinti adattartalommal bíró, a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlap kialakítására vonatkozó előírásoknak.

<https://www.eon.hu/hu/lablec/kozszolgaltatoi-tevekenyseg.html>

11. A GET-Vhr. 141. § (1) bekezdésben előírt Társaság által kiállított nyilatkozatot, továbbá a 141. § (2) bekezdés szerinti, Társaság által kiállított tájékoztatást a jelen Megfelelési jelentés 2. számú melléklete tartalmazza.

Mellékletek:

- 1. számú melléklet: Társaság szervezeti ábrája - 1 db
- 2. számú melléklet: 11. pont szerinti nyilatkozat és tájékoztatás - 1 db

Nagykanizsa, 2020. február 25.


Baticzné Molnár Éva
Megfelelési Ellenőr