

Megfelelési Jelentés
az
E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.
2020. évi működéséről

Nagykanizsa, 2021. 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 szakszeméllyel. 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 - 2020-ban 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 2020. 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 2020. 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 jelenleg hatályos, módosított Üzletszabályzat a Hivatal H2789/2019.számú határozatával jóváhagyásra került. A jogszabályi előírásoknak megfelelően az üzletszabályzat éves felülvizsgálata megtörtént, jóváhagyásra benyújtásra került 2020. év folyamán.

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 ügyféladatakhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

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

Integrált Irányítási rendszerek

A Társaság tanúsított Integrált Irányítási Rendszerrel rendelkezik.

Az Integrált Irányítási Rendszer elemeinek vizsgálata 2020. májusában felülvizsgálati audit keretében történt meg. Az Integrált Irányítási Rendszer részei:

- Minőségirányítási rendszer, az ISO 9001 szabvány szerint

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

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

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

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

A 2020. évi májusi ISO külső audit nem tárt fel nem megfelelőséget, az auditorok csupán fejlesztési javaslatokat, megjegyzéseket fogalmaztak meg. Az észrevételeket az érintett osztályok, szakterületek megvizsgálták, és a vállalt határidők szerint elkezdtek bevezetni.

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 2014-ben bevezetett ICS (Belső Kontroll Rendszer) rendszer működik. Ennek keretében a működésbe illesztett kontrollok kerültek meghatározásra, amelyek félévente teljeskörűen felülvizsgálatra kerülnek, valamint megfelelő működésük teszteléssel és vezetői önértékeléssel kerül ellenőrzésre.

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

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

2. A jóváhagyott Megfelelési Programhoz képest bekövetkezett változások leírása és 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 2020. 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 követhetőek legyenek, ezáltal is biztosítva, hogy az adott időszak folyamatosan mérve legyen és a jogszabályi követelményeknek a Társaság földgázelosztói tevékenysége megfeleljen.

2.2 „Lean” fenntarthatósága

2020-ban a lean területén továbbra is a fenntarthatóság biztosítása volt az elsődleges fókusz. Az újonnan kinevezett, pozíciójukat először betöltő vezetők szakmai támogatása folytatódott, illetve a szervezeten belüli, strukturált probléma megoldási kultúra terjesztése zajlott, LEAN Szakértők bevonásával, oktatások formájában.

2020-ban a Lean navigátori csapat (részmunkaidős Lean módszertani támogatók) működése tovább folytatódott. 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 ügyfélelégedettség 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 monitoringozása a 2020-as évben átalakításra került oly módon, hogy a vállalati fókusz témák egy egységes Projekt Portfólió Adatbázisban vannak folyamatosan nyomon követve, amiből a Társaságra vonatkozó fókusz témák 6 heti rendszerességgel mennek be a Társaság vezetőségi megbeszélésére. A Társaság tovább üzemeltette belső folyamat auditjainak gyakorlati módszertanát. A „Lean” módszertani tréningek a vezetők és a munkatársak körében is folytatódtak. Projektvezetési, agilis tréningek megtartásra e módszertanok alkalmazásának megalapozása érdekében. A környezet-irányítási rendszerhez kapcsolódóan „tudatosító” programok folyamatosan megtörténtek.

A Társaságnál elindult a projekt portfólió értékalapú priorizálása.

2.3. szervezeti felépítés

A Társaság 2020. 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 2020. évben személyi változás történt. 2020. december 31. napján hatályos állapot szerint a Társaság vezetését

Vezérigazgatóként: Somodi Gábor

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

2020. évben a Társaság irányítási struktúrája nem módosult, személyi változás nem történt.

A végzett tevékenységek körében, a folyamatok tartalmában alapvető változás a 2020. évben nem történt.

4. A Megfelelési Program alapján végrehajtott oktatások

A Társaság 2020. évben tovább dolgozott a Megfelelési Programban foglaltak teljesítését szem előtt tartva az egyes területek szakmai és egyéb kompetenciabeli fejlesztésén, megerősítésén.

2020-ban online formában 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.

2020. évben a Társaság munkavállalóinak széles köre kapott lehetőséget arra, hogy csatlakozzon a az E.ON Hungária Zrt. által meghirdetett nyílt (főként a veszélyhelyzet miatt on-line megtartott) képzésekhez, melynek fókuszában az alábbiak álltak:

- Kommunikációs készségfejlesztés
- Covid Coping - mit tehetek magamért? Érzelmi egyensúly Korona idején
- Hatásgyakorlás
- Hatékony home office
- Kiút a túlterhelődésből
- Konfliktuskezelés

- Microsoft Office alkalmazások
- Mit kezdjek mások stresszával? (PCM® - Process Communication Model)
- Motiváció, Visszajelzés, Fejlesztés
- Power BI tanfolyam
- Prezentációkészítés hatékonyan, designosan és tömören
- Reziliencia, a lelki állóképesség
- Stratégiai gondolkodás
- Tárgyalás virtuális térben és telefonon
- Transzformatív leadership
- Vezetői egészség, tudatosság, felelősség vs kiégés

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.

2020-ban megvalósult e-learningek:

- Calc.ON rendszer használata,
- Calc.ON rendszer használata Felügyelő szerepkörben,
- A Web Koala rendszer használata (2020 Q1-es kiadás).

2020-ban megvalósult teszt és vizsga:,

- Közérthető kommunikáció teszt munkavállalóknak

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-shopok kerültek megszervezésre.

A szakmai képzések és továbbképzések a megelőző évek irányvonalai és a szakmai elvárások alapján kerültek megtervezésre az év első két hónapjában, amit sajnos megszakított a pandémia. Amelyik képzésnél lehetett, ott a Társaságáttért online oktatásra (Pl.: Gázszerelő I. vagy Mestervizsga).

2020. évben – tekintettel koronavírus okozta járványügyi kockázatra - sajnos minden szakmai eseményt törölni kellett, úgy, mint Dunagáz Szakmai Napok, Nemzetközi Gázkonferencia, stb.

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 2020-ban teljes egészében implementálta az SAP EDM/IDE rendszerében az Adatcsere Modell Bizottságban a 7.0 verziószám alatt kidolgozott, az iparágban elfogadott szabályváltozásokat, amelyek alapján a következő fejlesztések valósultak meg:

- Kapacitáslekötési folyamatban kapacitás lekötési igény esetében új kódok kialakítása (nem kapacitás díjas felhasználási hely, nincs felszerelt mérő).
- Éves kapacitás lekötésnél az elosztói válaszban a kereskedő felé visszaküldésre kerül, hogy mennyi a maximálisan leköthető kapacitás.
- A kikapcsolt felhasználók esetében 30 nap után azonnali hatállyal indítható a szerződés megszüntetés. Az E06-os kijelentő üzenet elutasításában az E17 : Elutasítás (Határidő túllépés) kóddal küldi vissza az elosztó, amennyiben a NEM kikapcsolt felhasználó kijelentésének dátuma 30 napon belüli. Kikapcsolt felhasználó esetén a kereskedő által küldött üzenetben a szerződés megszüntetés napjának az üzenet küldést követő 2. munkanapot adja meg. Az elosztó ezt tekinti a szerződés megszüntetés dátumának. Visszavonásra az adatcsere

üzenetben nem lesz lehetőség.

- A kereskedőváltás folyamatábrán módosítás, hogy az E51-es üzenetnek legkésőbb T-8 napig kell megérkeznie.
- Törzsadatváltozás: az SAP-ban jelenleg használt tudományos fokozatokra közös értékkészlet lesz.
- Elszámolás releváns leolvasás megrendelés kezelésére új rendelésfajta kód bevezetése.
- Végleges mérőleszerelés felhasználási hely megszűnése nélkül (csak többmérős felhasználási hely esetén alkalmazható, amikor nem az összes leszerelését kéri a felhasználó).
- Változtak a reklamációs ügýtípusok.
- Kialakításra került a végleges órás adatokat tartalmazó adatszolgáltatás.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnökének 5/2020. (VI. 2.) MEKH rendelete az egyes földgáz rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos MEKH rendeletek módosításáról többek között módosította a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak mértékéről szóló 13/2016. (XII. 20.) MEKH rendeletet, melynek hatályos rendelkezései alapján a hatályba lépésre figyelemmel a Társaság módosította a rendszerhasználati díjakat.

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 fejlesztett applikáció, azzal a céllal, hogy az ügyfeleink részére egy rugalmas környezetet biztosítsunk, mellyel növeljük elégedettségüket. Az applikációt használó felhasználóknak nem kell a leolvasóra várnia, és elkerülhetők az esetlegesen sikertelen leolvasás miatti, becsült számlázásból eredő kellemetlenségek. Az alkalmazást 2020-ban kezdték használni a felhasználók.

A veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet rendelkezései alapján a Társaság a veszélyhelyzet idejére, a Hivatal határozatával összhangban felfüggesztette a mérőhelyi

tevékenységeket (helyszíni leolvasás, lejárt hitelességű mérőcsere). A leolvasás a felhasználók diktálása, applikáción keresztüli leolvasásával valósult meg. Az elmaradt munkák számáról a Társaság folyamatosan tájékoztatta a Hivatalt, majd ezeket a munkákat a veszélyhelyzet megszűnését követően ütemezetten elvégezte.

A COVID-19 járvány miatt elrendelt veszélyhelyzet kihatással volt a személyes ügyfélszolgálati irodák működésére is. Az ügyfélelégedettség megtartásának érdekében Társaságunk pilot jelleggel kialakította és működtette a videó ügyfélszolgálatot.

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.

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

Kombinált – adatvédelem és compliance – e-learning oktatáson és teszten cégcsoport szinten a munkavállalók több mint 90 %-a vett részt.

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

2020. 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, hírarchívuma, ahol megtalálható a Compliance szabályzatok, oktató anyagok, kérdések-válaszok és egyéb hasznos linkek.

A Compliance keretrendszer kialakításával a Társaság célja az ügyfelek és üzleti partnerek bizalmának megőrzése, a munkavállalók védelme, valamint egy olyan etikus céggel való 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.

2020. 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 kiértékelt 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 2020-ban 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 Hungária cégcsoportban 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 2020-ban is biztosította az általa továbbfejlesztett SLA Menedzsment rendszer működtetését.

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

A Megfelelési Program rendelkezései, különösen a szétválasztásra, az egyenlő bánásmódra és az adatvédelemre vonatkozó előírásai a szolgáltatásnyújtókra az őket érintő körben kötelezőek; a Megfelelési Program szolgáltatásnyújtókat érintő rendelkezéseit a felek a szolgáltatási szerződésekhez mellékelteként csatolják. A szolgáltatásnyújtók kötelesek a részükre továbbított, a Társaság működésével kapcsolatos információkat bizalmasan kezelni. A Társaság köteles a szolgáltatásnyújtókkal kötött szerződésben a bizalmas adat- és információkezeléssel összefüggő

kötelezettségvállalásokat rendezni. A bizalmas információkezelés megsértése súlyos szerződésszegésnek minősülhet, és – az eset jellegétől függően – a szerződés azonnali hatályú megszüntetését és kártérítési felelősség érvényesítést vonhatja maga után.

Az E.ON Hungária Zrt.-től igénybe vett támogató tevékenységek vonatkozásában létrejött jogviszonyra a polgári jog szabályai az irányadók. A felek közti megállapodás részét képezi a nyújtott szolgáltatások ellenértékének meghatározása vonatkozásában az Ernst & Young Tanácsadó Kft. (1132 Budapest, Váci út 20.) 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-cégcsoporthoz való tartozást megerősíti, azonban erőteljesebben fejezi ki a Társaság fő tevékenységét, ezzel is jelezve önállóságát az E.ON cégcsoport többi vállalkozásától. A bevezetett „E.ON|Hálózat” logó használata kiterjed az épületekre, hálózati objektumokra, munkaruházatra, gépjárművekre, nyomtatványokra, névjegykártyákra, borítékokra, levélpapírokra, prezentációk lapjaira is.

A Társaság 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-informaciok.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, 2021. február 28.


Baticzné Molnár Éva
Megfelelési Ellenőr