

Megfelelési Jelentés
az
E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.
2021. évi működéséről

Nagykanizsa, 2022. február 25.

Az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság (7626 Pécs, Búza tér 8/a., Cg., 02-10-060071 „Társaság”, vagy „engedélyes”), kérelme alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a H3032/2021 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 225/2009. 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

2021. 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 - 2021-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 2021. 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 2021. 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 jogszabályi előírásoknak megfelelően az Üzletszabályzat éves felülvizsgálata megtörtént, valamint a Hivatal határozatában foglaltak alapján módosításra került, és a módosított Üzletszabályzat a Hivatal H2613/2021. 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 célját, valamint biztosítja az adatvédelem 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 2021. 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 átalált 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 2021. 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 elkezdték bevezetni.

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 2021. 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” támogató eszközök segítségével (mérőn túli tevékenység sztenderdizált folyamat kialakítása).

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 működtetett 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 Folyamatos fejlődés

A vállalat folyamatos fejlődését az ISO, lean, agilis, ügyfélközpontúság, digitális működésfejlesztési módszertanok és azok szakértőinek közreműködése biztosítja.

2021-ben a lean területén továbbra is a fenntarthatóság biztosítása volt az elsődleges fókusz. Az

újonnan kinevezett, pozíciójukat először betöltő vezetők szakmai támogatása, illetve a szervezeten belüli, strukturált probléma megoldási kultúra intézményesítése működésfejlesztési szakértők bevonásával tovább folytatódott, oktatások vagy pontszerű fejlesztések vagy projektek formájában.

A Társaság tovább üzemeltette belső folyamat auditjainak gyakorlati módszertanát. A „Lean” módszertani tréningek a vezetők és a munkatársak körében is folytatódtak. Projektvezetési, agilis tréningek kerültek megtartásra e módszertanok alkalmazásának megalapozása érdekében. A környezet-irányítási rendszerhez kapcsolódóan „tudatosító” programok folyamatosan megtörténtek. 2021-ben a Lean navigátori csapat (részmunkaidős Lean módszertani támogatók) működése tovább folytatódott. A kiválasztásban és felkészítésben az ügyfélközpontúság és a további működésfejlesztési módszertanok integrálása kiemelt szerepet kap (lean, customer insight, ügyfélélmény-tervezés, agile).

A Társaság folytatta és továbbfejlesztette az üzleti, működési problémák szisztematikus megoldásának módszertanát és gyakorlatát. 2021-ben megszületett a döntés, hogy az ügyfeleket érintő helyszíni munkavégzés fejlesztését szolgáló, tranzakcionális NPS mérés kialakítása 2022-ben induljon el.

A Társaságnál tovább folytatódott a projekt portfólióhoz kapcsolódó kapacitások feltervezését, azok értékalapú prioritizálását, a projektek megvalósítását és nyomon követését biztosító, évi 3 ciklust magában foglaló projekt portfólió menedzsment rendszer működtetése.

2021-ben a belső írásos rendelkezések szabályozás keretrendszer módosításra került.

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.

2.3. szervezeti felépítés

A Társaság 2021. 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 2021. évben személyi változás történt. 2021. december 31. napján hatályos állapot szerint a Társaság vezetését

Vezérigazgatóként: Somodi Gábor

Vezérigazgató-helyetteseként: Németh Imre, Katona Ádám és Haraszi Judit látják el.

A Főmérnökség, átvéve az üzemektől a hálózat fejlesztési és létesítési feladatokat, Regionális Központokká alakult át. Az új Gázhálózati Regionális Központ vezetését pályázat útján Fekete Attila nyerte el.

A Gázhálózati osztály Gázhálózati Stratégia néven folytatja a gázhálózati fejlesztési, beruházási és üzemeltetési stratégia megfogalmazását és végrehajtásának felügyeletét.

4. A Megfelelési Program alapján végrehajtott oktatások

A Társaság 2021. évben tovább dolgozott a Megfelelési Programban foglaltak teljesítését szem előtt tartva az egyes területek szakmai és egyéb kompetenciabeli fejlesztésén, megerősítésén.

2021-ben 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,
- A középvezetők és operatív irányítók (I.) részére változásmenedzsmenttel kapcsolatos képzések.

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. 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.

2021. 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:

- Start-up a nagyvállalatban
- Az eredményes meeting vezetés alapjai
- Meeting: "csak" megbeszélés vagy munka? Haladó meetingvezetés
- Érzelmi szabályozás, a sikeres működés alapja
- A hatásos prezentáció alapjai

- Az emlékezetes előadás titka - prezentációs tippek haladóknak
- Röviden érj célt! - Pitch és stakeholdermenedzsment
- PCM ® “Piros gombjaink és kulcsok egymáshoz”
- Lép ki a dobozból! - kreatív gondolkodás módszerei, technikái
- Felhatalmazás és felelősség - az érme két oldala
- Energiamenedzsment technikai fókusszal
- Energiamenedzsment önismereti fókusszal
- Válj stresszállóvá!
- A változás úgyis marad. Inkább én változom
- Delegálás & Döntéshozatal
- MasterMind Csoport
- Az egyéni és együttes siker titka - EQ, Érzelmi szabályozás
- Vezetői bonbon I. - Visszajelzés, Motiváció, Fejlesztés
- Vezetői bonbon II. - Vezetői coaching technikák
- Microsoft Office képzések

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.

2021-ben megvalósult e-learningek:

- eLearning az E.ON új Magatartási Kódexéről
- Emberi jogok, kiberbiztonság és adatvédelem
- Éves munka-, tűz- és környezetvédelmi oktatás (csak irodai dolgozóknak)
- Minőségirányítás és energiatudatosság
- Eventus általános
- Eventus mérőcsere

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. A COVID 19 vírus miatt kialakult pandémiás időszak során, amelyik képzésnél lehetett, ott a Társaság áttért online oktatásra (Pl.: Gázszerelő I. vagy Mestervizsga).

2021. évben megrendezésre került a Nemzetközi Gázkonferencia, melyen munkatársaink előadóként és résztvevőként is megjelentek.

2021. évben is folytatódtak a Társaságnál a gázipari tanpályán lebonyolított képzések, melyek keretében a Társaság dolgozói, a földgázelosztói engedélyesi tevékenységhez kapcsolódó tevékenységet végző társaságok munkavállalói, gázipari tanulók gyakorlatban előforduló vészhelyzetek kezelésének elsajátítását gyakorolhatták, amennyiben azokra a pandémiás viszonyok lehetőséget adtak.

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

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

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal H2333/2021 számú, „az E.ON DdGáz Zrt. földgázelosztói engedélyes által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások 2021. október 1-jétől 2025. szeptember 30-ig alkalmazandó díjainak megállapítása” tárgyú határozatában foglaltak alapján a hatályba lépésre figyelemmel a Társaság módosította a külön díjakat.

A földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak meghatározásának a 2021-ben induló árszabályozási ciklusra vonatkozó keretszabályairól szóló 8/2020. (VIII. 14.) MEKH

rendelet 16. § (1a) bekezdésében foglaltak alapján a Társaság új folyamatot alakított ki annak érdekében, hogy a földgázkereskedő igénylése alapján a felhasználónak a földgázellátásból való jogszerű kikapcsolása esetén a kikapcsolás díját a földgázkereskedő fizesse meg a Társaság részére. Az ehhez kapcsolódó számlázás is megvalósításra került.

A Hivatal H2347/2021 számú, „a földgázelosztó vezetékhez történő csatlakozásért vagy a korábban vásárolt kapacitást meghaladó többletkapacitásért fizetendő csatlakozási díjak 2021. október 1-jétől 2025. szeptember 30-ig tartó időszakban alkalmazandó mértékének megállapítása” tárgyú határozatában foglaltak alapján a Társaság módosította a csatlakozási díjakat.

A Hivatal H1594/2021 számú, „a 2021/2022-es gázévre szóló földgázelosztási díj megállapítása” tárgyú határozatának rendelkezései alapján a hatályba lépésre figyelemmel a Társaság módosította a rendszerhasználati díjakat.

A Társaság 2021-ben teljes egészében implementálta az SAP EDM/IDE rendszerében az Adatcsere Modell Bizottságban a 7.1 verziószám alatt kidolgozott, az iparágban elfogadott szabályváltozásokat, amelyek alapján a következő fejlesztések valósultak meg:

- helyrajzi szám rögzítése ÜP-nél: nem csak személyi típusú ÜP-nél van lehetőség helyrajzi számot rögzíteni a standard és levelezési címhez, hanem szervezet és csoport esetén is.
- helyrajzi számos ügyfél címek kezelése: amennyiben az ügyfélnek HRSZ-os standard és/vagy levelezési címe van, akkor a kereskedők elküldik ügyfélcsere, törzsadat változás (Z16), új bekapcsolás és meglévő POD-os bejelentés üzenetek esetén, mely az üzenet feldolgozó tranzakciókban megjelenik.
- Csoportazonosító szám fogadás: a kereskedők az ügyfél adószámához hasonlóan a csoportazonosító számát is elküldik ügyfélcsere, törzsadat változás (Z16), új bekapcsolás és meglévő POD-os bejelentés üzenetek esetén, mely az üzenet feldolgozó tranzakciókban megjelenik.
- INVOICE üzenet változása: a kimenő üzenetekben a tarifakódokat az egységes iparági elvárásoknak megfelelően küldjük. Az MVM ESZ-nek küldendő INVOIC TSV fájlban előjel helyesen küldjük a mennyiséget és áradatokat.

- Szerződéskötés WF (bejelentés meglévő felhasználási helyre): amennyiben nincs mérőhelyi munka megrendelés kapacitásdíjas ügyfelek esetén csak leolvasás, akkor a válasz üzenetek a megfelelő sorrendben készülnek el, E15 és E51 együtt, Z02 a leolvasást követően.
- Mérőhelyi munka VEGLE folyamat változás: Adatösszehasonlítás képernyőn az elutasítási okok listája E14 „Nem kikapcsolható” okkal bővült.
- Ügyfélcsere WF változás: Kikapcsolt ügyfél esetén a háttérben NINCSALLOK operandust rögzít a WF a beköltözés dátumával, mint kezdő nappal és az új ügyfél szerződéséhez az „Elszám.zár. oka” mezőbe a 05-ös kódot tesz.
- Visszakapcsolás WF: Sikeres visszakapcsolást követően a WF jelenleg is módosítja a beköltözési dátumot a mérő felszerelés napjára, amennyiben a kikapcsolás időszaka alatt ügyfélcsere volt. Mostantól ezen az ágon az ügyfélcsere WF által rögzített NINCSALLOK operandust lezárja és a szerződés zárolást feloldja

A COVID-19 koronavírus kapcsán előállt helyzet rendkívüli intézkedések meghozatalát igényelte és igényli az elosztói engedélyestől. Döntéseink meghozatalában ügyfeleink, munkatársaink, partnereink és hozzátartozóik egészségének megóvása, szolgáltatásaink biztonságának garantálása mindig fókuszban van. Ezeknek a céloknak való megfelelés érdekében az alábbi fejlesztéseket tettük ügyfeleink elégedettségének növelése érdekében:

- Videóchat: 2021-ben is folytattuk a 2020. márciusában a személyes irodák pandémia miatti bezárását követően elindított videóchat szolgáltatásunkat, amely biztonságos és kényelmes, mégis a személyes ügyintézés élményét nyújtja, legyen szó általános tájékoztatásról, mérőállás-rögzítésről, vagy akár új bekapcsolásról. Az új csatorna egyik legfontosabb eleme, hogy a személyességre épül, illetve arra, hogy továbbra is lehetőséget adjon a közvetlen kapcsolattartásra. 2021-ben fokozatosan fejlesztettük a platformot, hogy növeljük a megkeresések számát, egyre szélesebb körben népszerűsítve ezt az új digitális csatornát.

- Időpontegyeztetés: ügyfeleink egészségvédelmének érdekében az ügyfélszolgálati irodákban előre egyeztetett időpontban lehet ügyet intézni, azonban a megkeresések számától függően az időpontegyeztetés nélkül érkező ügyfeleket is rugalmasan kezeljük. Az ügyfélszolgálati irodába időpontot foglaló ügyfeleink részére emlékeztető sms üzenetet küldünk az egyeztetett időpontot megelőző órában.
- Ügyfélszolgálati applikáció fejlesztés: Bővítettük mobilalkalmazásunk funkcióinak tárházát azért, hogy ügyfeleinknek egy olyan reszponzív, logikailag egyszerűen kiismerhető felületet tudjunk biztosítani, amellyel az ügyintézés számukra kényelmesebbé és gördülékenyebbé váljon. "Egyszerű, könnyen kezelhető és átlátható." Ezek a hívószavak jellemzik a platformunkat, amelyet az online ügyfélszolgálati regisztrációt követően lesz módja ügyfeleinknek igénybe venni.

Az alkalmazás alapvető funkciói a következők:

- Diktálással kapcsolatos funkciók Ügyfeleink a telefon kamerájával egyszerűen tudják intézni havi, negyedéves és éves leolvasásukat. Utóbbi kettő esetén kiválthatják a személyes leolvasást is. A diktálási időszakokat elmentheti a felhasználó a naptárjába, hogy ne maradjon le a diktálásról. Mindemellett havi bontásban lehetőség van a felületen korábbi diktálási adatok megtekintésére akár egy évre visszamenőleg.
- Ügyfélszolgálati iroda kereső funkciók: helymeghatározással megmutatjuk a legközelebbi személyes ügyfélszolgálati irodát. Ráadásul rá tud szűrni a felhasználó, hogy csak a nyitva lévő irodákat mutassa az applikáció.
- Értesítési funkciók: ügyfeleink értesítést kérhetnek ügyfeleink az alábbiakkal kapcsolatban:
 - o havi és éves diktálási időszakok
 - o tervezett üzemszünetek időpontjai

2021-ben megújítottuk honlapunkat, mely az alábbi változásokat jelenti:

- új mobilbarát technológia alkalmazása, amivel egyénileg testre szabható, hogy az ügyfelek, mit látnak mobil eszközön és desktop felületen
- 2020-as új, globális arculat a digitális felületek megjelenésére vonatkozóan, ami letisztult és áttekinthető megjelenést eredményezett.
- az ügyfélművelés növelése szerkesztési és technológiai újítások bevezetésével, mint az akadálymentes oldal felépítés, amivel vakok vagy koordinációs zavarral élő ügyfelek is használni tudják az eon.hu-t.
- a tartalomkezelésben és a menürendszer átalakításában új fókuszot vettünk alapul: az ügyintézés, mivel az ügyfeleink közel 60%-a emiatt látogat el oldalunkra.

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 kialakítása az üzleti működés mellett garantálja, hogy az adatbiztonság, az adatkezelés és az adatfeldolgozás egyaránt az érintettek jogainak tiszteletben tartása mellett történjen.

A Társaság minden érintett 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 jogesetekről.

2021. évben kombinált – adatvédelem és compliance – e-learning oktatáson vettek részt a munkavállalók.

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

2021. 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 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 munkánkénti 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.

2021. évben egy vállalkozó esetében sem került sor a minősítés visszavonására.

A munkánkénti ellenőrzéseken felül a Társaság elkészítette az érintett vállalkozók 2021. 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 2021-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 Hungária cégcsoportban a földgázelosztói engedélyesi tevékenységeket támogató egyes szolgáltatásokat a tulajdonos és kapcsolt vállalkozásai nyújtják, tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatások többszörözése jelentősen növelné a költségeket, anélkül, hogy megfelelő többletelőnyt biztosítana.

A Társaság 2021-ben is biztosította az 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 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/kozszoigaltatoi-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, 2022. február 25.


Baticzné Molnár Éva
Megfelelési Ellenőr

1. számú melléklet

E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.

