

**MEGFELELÉSI JELENTÉS
2021.**

MVM DÉMÁSZ ÁRAMHÁLÓZATI KFT.

székhely: 6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 64–66.
cégjegyzékszám: 06-09-010805
adószám: 13792679-2-06

Budapest, 2022. február 28.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Előzmények	14
2. A Megfelelési Program végrehajtásának éves tapasztalatai és értékelése	14
2.1. Belső és külső üzleti folyamatok tevékenység szintű bemutatása	14
2.1.1. Folyamatok és tevékenységek, kiszervezés	14
2.1.2. Minőségirányítás	15
2.2. Vezetői szintekhez kapcsolódó hatáskörök, információáramlási és beszámolási útvonalak	15
2.2.1. A Társaság irányításának szervezeti ábrája:	16
2.2.2. A Társaság szabályozási rendszere	16
2.2.3. A Társaság szervezete és működése	16
2.3. Társasági jogi változások	17
2.3.1. Alapítói jogok gyakorlása	17
2.3.2. Személyi változások a Társaság Felügyelőbizottságában.....	17
2.3.3. Személyi változások az ügyvezetésben	18
2.4. A Vet szerinti engedélyköteles tevékenység független végzéséhez szükséges erőforrások biztosíthatósága....	18
2.4.1. Személyi feltételek	18
2.4.2. Tárgyi feltételek	18
2.4.3. Pénzügyi feltételek	18
2.5. A vezető tisztségviselő munkaviszonya megszüntetésének lehetséges indokai	18
2.6. Az operatív ügyvezető és a szervezeti egység vezetők díjazásának elemei	18
2.7. Az ügyfélkapcsolat-kezelés folyamatai	18
2.8. A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, az egyenlő bánásmódot biztosító részletes magatartási szabályok	19
2.9. A Társasággal munkaviszonyban álló személyek kötelezettségei a megfelelési program végrehajtása érdekében.....	19
2.10. A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, a tevékenységek szétválasztását bemutató oktatási rendszer és annak tematikája	19
2.11. Adatkezelési eljárások és azok megvalósítása az informatikai rendszerekben	19
2.12. A kiszervezés esetén előírt adatkezelési szabályok és eljárások	19
2.13. A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok alkalmazásának felügyelete és ellenőrzése	19
2.14. A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok megsértése esetén alkalmazandó szankciók rendszere.....	20
2.15. Az engedélyes tevékenységhez tartozó kiszervezett tevékenységek végzésének körülményei, szerződéses feltételei	20
2.16. A támogató tevékenységek végzésének körülményei, szerződési feltételei.....	20
2.17. A Társaságcsoporton belül a hálózati tevékenység fizikai elkülönítésére, valamint az önálló arculat kialakítására vonatkozó intézkedések.....	21
2.18. A Megfelelési Programban lefektetett előírások megvalósításának időbeli ütemezése, az elért eredmények és állapot mellett a jövőbeli elvárások	21
2.19. A Megfelelési Program összeállításáért felelős, a hálózati engedélyesnél található szervezeti egység kijelölése	21
3. A jóváhagyott megfelelési programhoz képest bekövetkezett változások leírása és indokolása, kiemelve az üzleti folyamatokat, a szervezeti felépítést, a hatásköröket, valamint az információáramlási és beszámolási útvonalakat	21
4. A Társaság irányításában bekövetkezett változások	21
5. A megfelelési program alapján végrehajtott oktatások	21

6.	A megfelelési program alapján végrehajtott informatikai és ügyvitel-szervezési változások..	22
6.1.	Adatkezelési eljárás	22
6.1.1.	Adatok független kezelése.....	23
6.1.2.	Vezetők és munkavállalók titoktartási kötelezettsége	23
6.1.3.	Jogosultság kezelés, jogosultság igénylés és jóváhagyás menete.....	23
6.1.4.	Külső partnerek hozzáférés kezelése (fejlesztés, karbantartás)	23
6.1.5.	Ügyfelenkénti adatok elkülönítésének vizsgálata és rendszer módosítások	23
6.1.6.	A felhasználói hozzáférések szabályozásának irányelvei, amelyek a 2021. év folyamán is alkalmazásra kerültek	24
6.2.	A 2021. év során alkalmazott informatikai rendszerek.....	24
6.2.1.	SAP vállalat-irányítási rendszer (CORE, HR).....	24
6.2.2.	SAP számlázási és ügyfél nyilvántartási rendszer (ISU, CRM).....	24
6.2.3.	Levelezési rendszer	24
6.2.4.	Hálózati fájlkezelő rendszer	24
6.2.5.	Fogyasztási- és mérő adatokat gyűjtő rendszerek	24
6.2.6.	Dokumentumkezelési rendszer	25
6.2.7.	Hálózati topológiát és adatokat nyilvántartó rendszer	25
6.2.8.	Munkairányító rendszer	25
6.2.9.	Fogyasztók hálózathoz rendelését támogató rendszer	25
6.2.10.	Geodéziai felmérést és E-közmű adatszolgáltatást támogató rendszer	25
7.	A 2022. évben a tevékenységek szétválasztásával kapcsolatos intézkedések.....	25
7.1.	Oktatás	25
7.2.	Ellenőrzés.....	26
7.3.	Folyamati és szervezeti változások.....	26
8.	A Megfelelési Programtól való eltérés és annak indokolása	26
9.	A tevékenységek szétválasztásához kapcsolódó peres és egyéb vitás ügyek bemutatása, részletezve a hálózathoz való hozzáférés és az információkezelés vitás eseteit	26
10.	A támogató és a kiszervezett tevékenységek végzésének értékelése	26
10.1.	Támogató funkciók.....	26
10.2.	Kiszervezett tevékenységek	26
11.	Az önálló vállalati arculat, a vertikálisan integrált villamosenergia-ipari vállalkozástól független kommunikáció és márkajelzések, valamint a függetlenség folyamatos biztosítására tett intézkedések	27

1. Előzmények

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban „Vet.”) 101. § (1) f) pontja alapján „az elosztó megfelelési programot dolgoz ki, amelyben bemutatja azokat az intézkedéseket és feltételeket, amelyek biztosítják a megkülönböztetés-mentes, független működést. A megfelelési program megvalósításáról, a feltárt eredményekről és a hiányosságokról az elosztó évente megfelelési jelentést készít.” A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban „Vhr.”) 95. § (1) bekezdése értelmében „A megfelelési ellenőr a megfelelési jelentést naptári évenként készíti el, és azt az adott naptári évet követő év március 1-jéig jóváhagyásra benyújtja a Hivatalnak.”

A fent leírt előírásoknak megfelelően az **MVM Démász Áramhálózati Kft. (2020. december 31. napjáig:** NKM Áramhálózati Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 64–66., cégjegyzékszám: 06-09-010805; a továbbiakban „Társaság”) jelen dokumentumban elkészítette a 2021. évre vonatkozó megfelelési jelentését (a továbbiakban: **"Megfelelési Jelentés"**) amely a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: **"Hivatal"**) által **H2757/2019.** számon jóváhagyott megfelelési programon (a továbbiakban: **"Megfelelési Program"**) alapul.

2. A Megfelelési Program végrehajtásának éves tapasztalatai és értékelése

2.1. Belső és külső üzleti folyamatok tevékenység szintű bemutatása

2.1.1. Folyamatok és tevékenységek, kiszervezés

A Vet. 178/L.§-a úgy rendelkezik, hogy az elosztó – a Vhr-ben meghatározott kivételekkel – tevékenységét nem szervezheti ki. A Társaság – a Hivatal 2028/2013. számú 2013. november 6-án kiadott határozatának 2. számú mellékletében foglalt tevékenységek esetében – a Hivatal előzetes hozzájárulásával jogosult azok harmadik személyekhez történő kiszervezésére.

A Vet. és a működési engedély alapján az előzetes hozzájárulással – a kapcsolt vállalkozáshoz is – kiszervezhető tevékenységek a következők:

- elosztóhálózat építése,
- ügyfélszolgálati tevékenység, beleértve a felhasználókkal való kapcsolattartást, számlakibocsátást, és a számla ellértékének beszédését is.

2018-ban a Társaság ügyfélszolgálati tevékenysége kiszervezésre került az NKM Ügyfélkapcsolati Kft.-hez (2021. január 1-től MVM Ügyfélkapcsolati Kft.). Az engedélyköteles tevékenység kiszervezéséhez a Hivatal 9216/2018. számú határozatával hozzájárult.

A fentiekben túlmenően a Társaság számára – nem kapcsolt vállalkozásához történő kiszervezés esetén – az alábbi elosztói tevékenységek kiszervezése engedélyezhető:

- elosztóhálózat tervezése és azon tevékenységek, amelyek költségei a számvitelről szóló 2000. évi C. számú törvény (Szt.) szerint a beruházás értékében aktiválандók;
- építészeti műszaki ellenőri tevékenység, ide nem értve a villamos műszaki ellenőri tevékenységet;
- környezetvédelmi szakértői szolgáltatások;
- gallyazás és nyiladéktisztítás;
- műszaki és térképi nyilvántartási rendszer üzemeltetése;
- korrózióvédelemmel összefüggő karbantartási feladatok;
- a hálózati távfelügyeleti, üzemi célú távközlési és állomási eszközökkel kapcsolatos diagnosztikai és karbantartási szolgáltatás;
- üzemeltetés és üzemzavar elhárítása céljából gépek, berendezések, járművek és szaktudás igénybevétele;
- csatlakozó berendezés és fogyasztásmérő-berendezés létesítése, ellenőrzése, cseréje, leszerelése és javítása, ki- és visszakapcsolása;
- rendszeres és rendkívüli mérőleolvasás.

A Vet. 84.§ (3) bekezdés b) pontja szerint az engedélyköteles tevékenység jelentős részének nem minősülő, un. támogató tevékenységek más személyhez történő kiszervezése a Hivatal előzetes értesítését követően lehetséges.

A kiszervezett tevékenységeken felül a Társaság a Vet. 84/A.§ (3) bekezdés a) pontja alapján – a Hivatal előzetes jóváhagyásával – jogosult az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit szolgáltatásként más villamos-energia vagy földgázelosztótól igénybe venni.

A Társaság 2021-ben engedélyköteles tevékenységének jelentős részét saját szervezetén belül végezte, a támogató és a kiszervezett tevékenységek végzésének értékelését a Megfelelési Jelentés 10. pontja tartalmazza.

A Társaság a Vet. 84/A.§ (3) bekezdés b) pontja alapján jogosult a hálózatépítést kiszervezés alapján végző kapcsolt vállalkozásától üzemzavar-elhárítási szolgáltatást igénybe venni. A Társaság 2021-ben ilyen szolgáltatást nem vett igénybe.

2.1.2. Minőségirányítás

A Társaság, mint elosztói engedélyes a 2007. év elején kialakította, tanúsította és azóta folyamatosan működteti integrált irányítási rendszerét (a továbbiakban: "IIR").

Társaságunk a 2021. évben az IIR-t, az MSZ EN ISO 9001:2015, az MSZ EN ISO 14001:2015, az MSZ ISO 45001:2018 és az MSZ EN ISO 50001:2019 szabványok követelményeinek megfelelően működtette.

A Társaság által működtetett belső auditrendszer szintén integráltan működik.

A 2020 évi MSZ EN ISO 9001:2015, az MSZ EN ISO 14001:2015, az MSZ ISO 45001:2018 szabványokra vonatkozó felügyeleti auditon a Társaság IIR-e sikeresen megfelelt az elvárásoknak, tanúsításai 2023. május 27-ig érvényesek.

A 2017. évben a Társaság a meglévő IIR-ét az ISO 50001:2011 energiairányítási rendszer (EIR) szabvány szerinti követelményeknek megfelelően kibővítette, és sikeresen tanúsította.

A Társaság a 2020. évi felügyeleti auditon az MSZ EN ISO 50001:2019 szabvány előírásainak sikeresen megfelelt. Ezen szabványra vonatkozó tanúsítványa 2022. augusztus 16-ig érvényes.

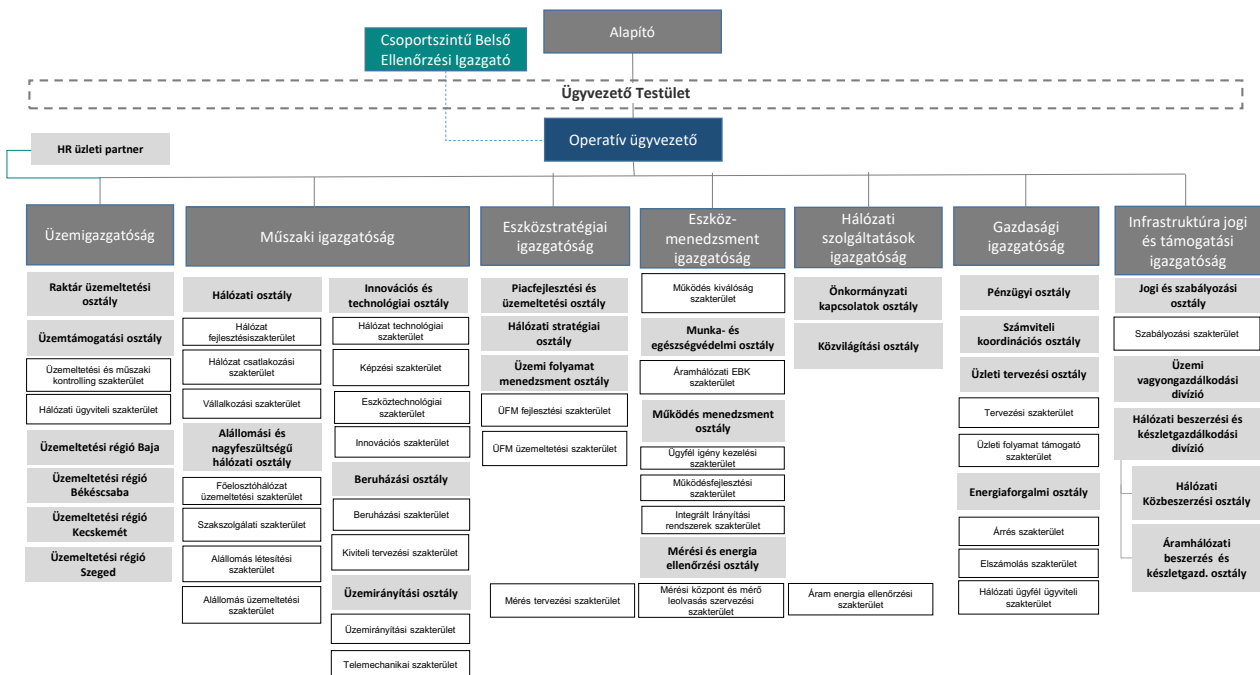
2.2. Vezetői szintekhez kapcsolódó hatáskörök, információáramlási és beszámolási útvonalak

Az MVM Energetika Zrt. az 51/2020. (IX. 01.) számú részvényesi határozatával jóváhagyta az MVM vertikálisan integrált vállalatcsoport (a továbbiakban: „**Társaságcsoport**”) új **vállalatirányítási és szabályozási** koncepcióját, és ennek részeként az **elismert vállalatcsoport megszüntetését** azzal, hogy az új irányítási rendszert **2021. március 1. napjától kezdődően** – hatásvizsgálatokat követően – több fázisban, fokozatosan hatályba lépteti.

Az új vállalatirányítási és szabályozási koncepció célja az MVM Energetika Zrt. és a Társaságcsoportba tartozó vállalatok jelentős része között fennálló – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: „**Ptk.**”) VI. címében (Vállalatcsoport) szabályozott uralmi jogviszony, valamint a hatályos csoportszintű szabályozók megszüntetése, és az MVM Energetika Zrt. mint holding központ irányításával egy új holding struktúra kialakítása, amelyben a csoportszintű érdekek érvényre juttatása a **közvetlen vagy közvetett tulajdonosi minőségen** keresztül, a tagvállalatok által elfogadott és **belső szabályozó rendszerükbe implementált**, hierarchikusan felépített szabályrendszeren alapul. Az elfogadott szabályrendszer központi eleme a **Központi Irányítási Kódex (KIK)**, amely rögzíti a szabályozás elvi, jogi alapjait. A szabályozási hierarchiában a következő szint az **irányelvek rendszere**, amely funkcionális területenként (22 db) tartalmaz csoportszintű keretszabályokat egy adott terület (pl. beszerzés, vagyongazdálkodás, számvitel) vonatkozásában. Az irányelveket **központi eljárásrendek (KER)** és **döntési hatásköri listák (DHL)** egészítik ki. A Társaságcsoporton belül a szétválasztási (unbundling) rendelkezések alá tartozó társaságok esetében – ide tartozik a Társaság is – a csoportszintű szabályozók, azok belső szabályzatokba történő átültetése előtt – a Megfelelési Ellenőr közreműködésével – **szétválasztási szempontból előzetes hatásvizsgálat** alá estek, csak azon szabályozók kerültek teljes

egészében átvételre, amelyek megfeleltek a 2009/72/EK Irányelv és a Vet. rendelkezéseinek. Azon szabályozók esetében, ahol a teljes implementáció, a szétválasztási szabályok miatt nem volt lehetséges, az adott szabályozó csak korlátozottan került átültetésre, illetve számos területen eltéréskezelés lépett érvénybe. A központi szabályozók alapján került sor az adott funkcionális területhez tartozó belső szabályzat, eljárásrend, és döntési hatásköri rendszer kialakítására, melyeknél kiemelt célként fogalmazódott meg a Társaság, mint elosztói engedélyes döntési függetlensége, különös tekintettel az engedélyes (napi operatív) tevékenységre.

2.2.1. A Társaság irányításának szervezeti ábrája:



2.2.2. A Társaság szabályozási rendszere

A Társaság szabályozási rendszere hierarchikus rendet követ, az alsóbb rendű szabályozások nem lehetnek ellentétesek a felsőbb rendű szabályokkal.

A Társaság belső szabályozásának jogi formái a következők:

- Alapítói Határozatok
- Csoportszintű Szabályozási Dokumentumok (*Központi Irányítási Kódex, Irányelvek, Központi Eljárás Rendek, Döntési Hatásköri Listák*)
- Alapító Okirat
- Belső szabályzatok
- Döntési Hatásköri Lista
- Ügyvezető testület ügyrendje
- Felügyelőbizottsági ügyrend
- Kollektív Szerződés

2.2.3. A Társaság szervezete és működése

A Társaságnál taggyűlés nem működik, a taggyűlés hatáskörében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (Alapító) helyett, szerződés alapján eljáró MVM Energetika Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Alapítói Jogok Gyakorlója) jogosult eljárni. A Társaság ügyvezetését az Ügyvezető testület látja el, amelyet a Társaság ügyvezetői alkotnak.

Az Ügyvezető testület elnökét az Alapítói Jogok Gyakorlója (lsd. 2.3.1. pont) jelöli ki, megbízásuk határozatlan időtartamra szól. Az Ügyvezető testület tagjai testületként járnak el, az ügyvezetés jogait és hatásköreit testületként gyakorolják. Az Ügyvezető testület az alábbi hat tagból áll:

- a Társaság operatív ügyvezetője,
- az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft. operatív ügyvezetője,
- az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. vezérigazgatója,
- az eszközmenedzsment igazgató,
- a gazdasági igazgató,
- infrastruktúra jogi és támogatási igazgató.

Az operatív ügyvezető az Ügyvezető testület tagja és elnöke, aki felelős a Társaság operatív irányításért.

A Társaságnál rendszeres vezetői értekezletek és szakmai bizottságok (továbbiakban együtt: „**Tanácsadó testületek**”) működnek a vezetői döntéshozatal előkészítése és támogatása érdekében. A Tanácsadó testületek összetételét, feladatkörét és működési szabályait az Ügyvezető testület szabályzatban állapítja meg.

A Társaság szervezetének felépítését és működésének részletes szabályait a Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: „**SZMSZ**”) tartalmazza.

2.3. Társasági jogi változások

2.3.1. Alapítói jogok gyakorlása

A Társaság egyedüli tagja, alapítója az **MVM NEXT Energiakereskedelmi Zrt.** (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér. 20; cégjegyzékszám: 01-10-140263; a továbbiakban: „**Alapító**”). Az Alapító egyedüli részvényese az **MVM Energetika Zártkörűen Működő Részvénytársaság vagy MVM Zrt.** (1031 Budapest, Szentendrei út 207-209; cégjegyzékszám: 01- 10-041828; a továbbiakban: **Alapítói Jogok Gyakorlója**). Az Alapító és az Alapítói Jogok Gyakorlója között 2019. július 22. napján létrejött megállapodás alapján a Társasággal szemben a részvényesi jogokat 2019. szeptember 30. napjától **határozatlan időre** az Alapítói Jogok Gyakorlója gyakorolja. Tekintettel arra, hogy az alapítói jogok gyakorlásának átengedése közvetlen befolyásszerzésnek minősül, ezért az ügyletek engedélyezésre benyújtásra kerültek a Hivatalhoz, amely azokat **H2464/2019. és H2114/2019. számú határozataival** jóváhagyta. A jóváhagyás következtében mind az Alapító, mind a Társaság az MVM vertikálisan integrált vállalatcsoport (a továbbiakban: **Társaságcsoport**) részévé vált, melynek **irányítója az MVM Energetika Zrt.**

2.3.2. Személyi változások a Társaság Felügyelőbizottságában

A Felügyelőbizottság összetétele 2021-ben nem változott. 2021. december 31. napján a Felügyelőbizottság tagjai:

- *Alkér Zoltán*
- *Bertalan Zsolt*
- *Mester Tamás*
- *Nagy Sándor*
- *Rabi Zoltán*
- *Téren Róbert*

A Felügyelőbizottság munkavállalói képviselője határozatlan időre Rabi Zoltán és Nagy Sándor.

2.3.3. Személyi változások az ügyvezetésben

A Társaság ügyvezetése a 2021. évben nem változott. Az ügyvezetést a 6 tagú Ügyvezetői testület látja el. Az Ügyvezető testület tagja és elnöke az operatív ügyvezető, aki a Társaság munkaszervezetének vezetője. Ezt a tisztséget 2020. június 1. napjától határozatlan időre Antal József István tölti be.

2021. december 31. napján az Ügyvezető testület tagjai:

- *Tóth József Attila*
- *Antal József István*
- *Dudinszky Zoltán*
- *Rabi Veronika Blanka*
- *Szabadkainé Vargha Zsuzsanna*
- *dr. Szentkereszty Ákos*

2.4. A Vet szerinti engedélyköteles tevékenység független végzéséhez szükséges erőforrások biztosítottasága

2.4.1. Személyi feltételek

A Társaság 2021. december 31. napján foglalkoztatott munkavállalóinak létszáma – szellemi és fizikai állomány együtt **966 fő**, amely biztosítja a Társaság számára az elosztói engedélyesi tevékenységéhez szükséges munkaerőt.

2.4.2. Tárgyi feltételek

A Társaság a 2021. évben végig rendelkezett azokkal a Vet-ben, a Vhr-ben és a Működési Engedélyben meghatározott tárgyi eszközökkel, amely az elosztói tevékenység független ellátásához szükségesek.

2.4.3. Pénzügyi feltételek

A Társaság jegyzett tőkéje **104.665.500.000,- Ft**, 2021-ben változott, **400.000.000,- Ft-tal nőtt**, tőkeemelés formájában. A Társaság vagyoni és jövedelmi helyzetét az éves beszámolóban mutatja be, a Társaság könyvvizsgálói jelentése várhatóan 2022 márciusában készül el.

A 2021. évi üzleti terv keretein belül a Társaság teljes függetlenséggel rendelkezett, az Alapító vagy az Alapítói Jogok Gyakorlója a napi működést érintő ügyekben egyedi utasítást nem adott. Az üzleti terv biztosította a Társaság számára az elosztóhálózat üzemeltetéséhez és fejlesztéséhez szükséges anyagi eszközöket és finanszírozási forrásokat.

2.5. A vezető tisztségviselő munkaviszonya megszüntetésének lehetséges indokai

2021-ben sem az operatív ügyvezető, sem az osztályvezetők munkaviszonyának megszüntetési indokai nem változtak.

Az év folyamán sem az Ügyvezető testület tagjai, sem az osztályvezetők ellen nem indult megbízási vagy munkaviszony megszüntetésére irányuló eljárás.

2.6. Az operatív ügyvezető és a szervezeti egység vezetők díjazásának elemei

A 2021. évben sem az ügyvezető (operatív ügyvezető), sem az osztályvezetők díjazási feltételei nem változtak.

Az év folyamán sem az Ügyvezető testület tagjai, sem az osztályvezetők díjazása nem függött a Társaságcsoporthoz egyéb tagjai teljesítményétől és eredményétől.

2.7. Az ügyfélkapcsolat-kezelés folyamatai

A Társaság – a Hivatal 9216/2018. számú – a 2.1.1 pontban hivatkozott jóváhagyó határozata alapján – az ügyfélszolgálati tevékenységet kiszervezés útján, az **NKM Ügyfélkapcsolati Kft. (2021.01.01-től MVM Ügyfélkapcsolati Kft.)** (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.) közreműködésével végzi. Az ügyfélszolgálati tevékenység végzésének részletes szabályait a Társaság és az NKM Ügyfélkapcsolati Kft. között létrejött K7235881/2.1/29 Mar 2018 nyilvántartási számú szolgáltatási szerződés rögzíti.

Az Ügyfélszolgálat működésével kapcsolatban az év során nem merült fel konkrét jogsértés, és nem érkezett olyan külső megkeresés, amely a kereskedelmi és hálózati ügyek egy irodában történő végzésével kapcsolatosan a Megfelelési Programban rögzített elkülönített ügykezelésre vonatkozó szabályok megsértésére utalna.

A Társaság a Megfelelési Program szerinti módon felügyelte, és ellenőrizte az ügyfélszolgálat tevékenységét.

2.8. A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, az egyenlő bánásmódot biztosító részletes magatartási szabályok

Az MVM Infrastruktúra vezérigazgató-helyettes irányítása alá tartozó elosztótársaságoknál 2020-ban felülvizsgálatra kerültek az etikai követelményrendszerrel kapcsolatos szabályok, amely során elrendelésre került - a 8/2020.sz. ÁH-ÉD-GH együttes OPÜ-VIG utasítással - az MVM Csoport Etikai Kódexe. Ezen túlmenően a szervezeti integritást sértő események és panaszok bejelentő rendszerének kialakítása, illetve kezelése érdekében 2021. január 1. napjával hatályba lépett az elosztótársaságok Integritási szabályzata. A Társaság dolgozói 2021-ben is részesültek tájékoztatásban az egyenlő bánásmódot biztosító magatartási szabályokkal összefüggő aktuális etikai elvárásokról.

2.9. A Társasággal munkaviszonyban álló személyek kötelezettségei a megfelelési program végrehajtása érdekében

A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, a Megfelelési Program végrehajtásának érdekét szolgáló kötelezettségek a 2021. év folyamán nem változtak.

A fenti kötelezettség megszegése miatt egyetlen eljárás sem indult a Társasággal munkaviszonyban álló személyekkel szemben.

2.10. A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, a tevékenységek szétválasztását bemutató oktatási rendszer és annak tematikája

A Társaság munkavállalói a 2021. évben ismeretfrissítő tájékoztatást kaptak a Megfelelési Programról és a megfelelési alapelvekről (lásd 5. pont).

2.11. Adatkezelési eljárások és azok megvalósítása az informatikai rendszerekben

Részletes értékelését lásd a 6.1. és 6.2. pont alatt.

2.12. A kiszervezés esetén előírt adatkezelési szabályok és eljárások

A Társaság a kiszervezett engedélyes tevékenységeket szabályozó szerződéseiben kapcsolt vállalkozásai, valamint külső szerződéses partnerei számára előírja, hogy a Vet., a Vhr. és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit betartsák, különös tekintettel az engedélyes tevékenységhez tartozó, továbbított információk bizalmasan kezelésére.

2.13. A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok alkalmazásának felügyelete és ellenőrzése

A szétválasztással kapcsolatos követelmények teljesülését a Társaság Megfelelési Ellenőre folyamatosan figyelemmel kísérte. A Társaságcsoport szerkezeti átalakítása során véleményét a döntéshozók rendszeresen kikérték, a szétválasztási kérdéseket érintő dokumentum tervezeteket véleményezésre megküldték.

A Megfelelési Ellenőr 2021-ben számos célvizsgálatot végzett, amelyek különösen az alábbi területeket érintették:

- *Társaságcsoport-szintű Központi Irányítási Kódex unbundling szempontú hatásvizsgálata*
- *Társaságcsoport-szintű Irányelvek és Központi Eljárásrendek, Döntési Hatásköri Listák unbundling szempontú hatásvizsgálata*

- *Társaságcsoporthoz tartozó szabályozók alapján a belső szabályzatok vizsgálata*
- *Társaságcsoporthoz tartozó informatikai szolgáltatások vizsgálata*
- *Társaságcsoporthoz tartozó ügyfélkapcsolati szolgáltatások vizsgálata*

2.14. A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok megsértése esetén alkalmazandó szankciók rendszere

A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, a tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok megsértése esetén alkalmazandó szankciók rendszere az év folyamán nem változott.

A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok megsértése miatt egyetlen eljárás sem indult a Társasággal munkaviszonyban, vagy megbízási viszonyban álló személyekkel szemben.

2.15. Az engedélyes tevékenységhez tartozó kiszervezett tevékenységek végzésének körülményei, szerződéses feltételei

A Társaság a 2021. év során is biztosította, hogy a kiszervezett tevékenységek végzése a Vet., a Vhr., az alkalmazandó egyéb jogszabályok, a villamosenergia-ellátási szabályzatok, az elosztói működési engedély, a Társaság beszerzési szabályzata (Beszerzési Szabályzat), a Társaság elosztói üzletszabályzata és a Hivatal Társaságra vonatkozó határozatai rendelkezéseivel összhangban történjen. Ennek megfelelően a kiszervezett tevékenységeket a Beszerzési Szabályzatban rögzített módon vagy közbeszerzés keretében pályáztatott módon kiválasztott vállalkozások végezték a felek között megkötött szerződések keretében.

A szerződések tartalmi elemei megfeleltek a Megfelelési Programban meghatározott követelményeknek.

A Társaság megbízásából az Alapító Beszerzési Osztálya által – az érvényes SLA szerződés alapján – lefolytatott közbeszerzési eljárásokat és a Beszerzési Szabályzat szerinti eljárásokat a Társaság a Hivatal részére készített, 2022. március 31. napjáig benyújtandó Műszaki Beszámolójában részletesen mutatja be.

2.16. A támogató tevékenységek végzésének körülményei, szerződési feltételei

A 2021. év során támogató tevékenységet több szolgáltatást nyújtótól vett igénybe a Társaság:

klasszikus támogató szolgáltatások:

- ✓ pénzügy, számvitel, adó,
- ✓ controlling,
- ✓ compliance
- ✓ humánpolitika,
- ✓ informatikai szolgáltatások,
- ✓ marketing,

közös szolgáltatások: (2.1.1 ponttal összhangban)

- ✓ Call Center,
- ✓ Ügyfélszolgálat,
- ✓ számlázás, behajtás.

A támogató tevékenységet nyújtók munkájával kapcsolatosan az infrastruktúra jogi és támogatási igazgatóhoz és a Megfelelési Ellenőrhöz olyan visszajelzés nem érkezett, amelyből megállapítható lett volna a Megfelelési Program rendelkezéseinek sérelme, különös tekintettel a bizalmas adat- és információkezelésre, valamint a Társaságcsoporthoz tartozó villamos energia kereskedői szolgáltatásainak ajánlási tilalmára.

A támogató tevékenységet végző vállalkozóval kötött szerződésben meghatározott piaci árak alkalmazását az adóhatóság évente, a kapcsolt vállalkozásokra vonatkozó transzferár nyilvántartások ellenőrzésének keretében vizsgálhatja.

A szerződésekben rögzített szolgáltatásminőségi követelményeket a Társaság az év folyamán folyamatosan ellenőrizte, ennek keretében az ügyfelek bejelentéseit tételesen vizsgálta, a mutatókat havonta elemezte, és az ügyfélszolgálati vezetőket rendszeresen beszámoltatta.

2.17. A Társaságcsoponton belül a hálózati tevékenység fizikai elkülönítésére, valamint az önálló arculat kialakítására vonatkozó intézkedések

A Megfelelési Program szerint a Társaságcsoponton belüli önállóság az alábbi jellemzők alapján azonosítható:

- *a Társaság megnevezése,*
- *a Társaság székhelye,*
- *a Társaság arculati elemei,*
- *a Társaság honlapjának címe és formai elemei.*

Megállapítható, hogy a Társaság a fenti jellemzőket figyelembe véve önálló arculattal rendelkezik, és egyértelműen megkülönböztethető a Társaságcsoport többi tagjától.

2.18. A Megfelelési Programban lefektetett előírások megvalósításának időbeli ütemezése, az elért eredmények és állapot mellett a jövőbeli elvárások

A Megfelelési Program megvalósítása és a végrehajtás ellenőrzése a Társaság működése során folyamatosan történik, a Megfelelési Program alapjául szolgáló jogviszonyok változása esetén a Megfelelési Program is módosításra kerül, és ezáltal a kitűzött célok, feladatok is változnak. Tekintettel arra, hogy a Társaságcsoport átszervezése még teljeskörűen nem zárult le, így a társasági jogi döntések alapján beálló változások az új Megfelelési Program tervezetbe beépítésre kerülnek.

2.19. A Megfelelési Program összeállításáért felelős, a hálózati engedélyesnél található szervezeti egység kijelölése

A Társaság szervezetén belül – az SZMSZ alapján – a Megfelelési Program előkészítéséért, menedzseléséért, illetve a végrehajtás ellenőrzéséért az infrastruktúra jogi és támogatási igazgató felel, aki munkájával a Megfelelési Ellenőrt segíti.

3. A jóváhagyott megfelelési programhoz képest bekövetkezett változások leírása és indokolása, kiemelve az üzleti folyamatokat, a szervezeti felépítést, a hatásköröket, valamint az információáramlási és beszámolási útvonalakat

A Megfelelési Programban és annak mellékletében az SZMSZ-ben jóváhagyott üzleti folyamatok, szervezeti felépítés, hatáskörök, információáramlási és beszámolási útvonalak 2021-ben alapjaiban nem változtak. A Társaságcsoport optimális működése érdekében összehangolt csoportszintű governance szabályozás lépett érvénybe a 2.2 pontban leírtak szerint. A csoportszintű szabályozók elfogadása minden esetben a Társaság önálló, független döntése alapján történt, a döntést szétválasztási szempontú hatásvizsgálat előzte meg.

4. A Társaság irányításában bekövetkezett változások

A Társaság irányításában történt változásokat részletesen a 2.2. és a 2.3. pont tartalmazza.

5. A megfelelési program alapján végrehajtott oktatások

A Társaság munkavállalói 2021-ban ismeretfrissítő tájékoztatást kaptak a Megfelelési Programról és a megfelelési alapelvekről, mely a Megfelelési Programmal kapcsolatos legfontosabb kifejezések (szervezeti és döntéshozatali függetlenség, diszkrimináció-mentesség, transzparencia, objektivitás,

kereskedelmileg érzékeny adatok bizalmas kezelése) és azok jelentésének ismételt bemutatását jelentette a Társaság vezetői és dolgozói számára.

A Megfelelési Program elektronikus formában a Társaság szabályozási dokumentumai között, valamint a honlapján megtalálható, azt az érintett személyek bármikor elolvashatják. Az új belépő munkavállalók a szétválasztással kapcsolatban részletes tájékoztató anyagot kapnak.

6. A megfelelési program alapján végrehajtott informatikai és ügyvitel-szervezési változások

A Társaság 2019. szeptember 30. napjától lett az MVM Társaságcsoporthoz tartozó rész. A Társaságcsoporthoz tartozó szervezeti-működési átalakítása jelenleg is folyamatban van, a 2021. évben a Társaság a szétválasztási szabályok érvényre juttatása érdekében még a korábbi, 2006-ban kidolgozott és folyamatosan fejlesztett szempontrendszer alapján végezte tevékenységét, melynek főbb elemei a következők:

- **Az ügyfél adatok jogosultság szintű szétválasztása**

A jelenleg működő stratégiai alkalmazások lehetővé teszik, hogy a rendszerekben nyilvántartott ügyfél adatok hozzáférési jogosultságai több szempont rendszer szerint kategorizálva alakíthatóak legyenek, így lehetőség van szervezetenkénti megbontásban a hozzáférési jogosultságok kezelésére. Nem szükséges párhuzamosan több rendszer működtetése és fenntartása.

- **Felhasználói felelősségek adminisztratív szabályozásokkal**

Az informatikai hozzáférési jogosultságokkal elválasztott kereskedői és elosztói ügyfél adatok kezelésén túl, szükséges a felhasználók folyamatos képzése, az adatbiztonsági elvek oktatása.

- **Adat- és információ védelem biztosítása, adminisztratív szabályozás**

A Társaság a Társaságcsoporthoz tartozó IT irányelveinek megfelelő adat- és információ kezelése, valamint strukturális szabályozása biztosítja azt, hogy a Társaság az elosztói tevékenysége során a tudomására jutott, nem nyilvános adatokat az adatvédelemre vonatkozó szabályoknak megfelelően kezelje.

- **Egyenlő bánásmód és diszkrimináció-mentesség**

A Társaság az üzleti és ügyfél adatait az egyenlő bánásmód követelményeinek megfelelően, diszkrimináció-mentesen és a jogszabályi rendelkezéseket betartva bocsátja a piaci szereplők rendelkezésére.

- **A cél elérése a költség-minimum elv alapján**

A kereskedelmi és elosztói tevékenységek működése a jórészt azonos ügyfél adatokra épül, ezért az informatikai megoldások során fontos szempont, hogy ne az adatok duplikálásával valósuljon meg az adatok szétválasztása. Így elkerülhető a magasabb költségű párhuzamos rendszerek fenntartása és üzemeltetése.

Megállapítható, hogy a Társaság a 2021. év során a fenti elv és szempontrendszer alkalmazta, ezáltal megfelelt a Megfelelési Programban előírtaknak.

6.1. Adatkezelési eljárás

A Társaság a 2021. év során is olyan adatkezelési eljárással rendelkezett, amely megfelel a jogszabályokban, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban foglalt előírásoknak, továbbá biztosítja, hogy az engedélyköteles tevékenységgel kapcsolatos információk és adatok kezelése, továbbítása, és más módon hozzáférhetővé tétele, valamint nyilvánosságra hozatala megfelel a jogszerűség és az egyenlő bánásmód követelményének.

A Társaság adatkezelése kiterjed az alkalmazott technológiától függetlenül az adatokon végzett bármely műveletre vagy műveletek összességére (gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tárolás, módosítás, feldolgozás, továbbítás, publikálás, törlés, megsemmisítés).

6.1.1. Adatok független kezelése

A Társaság a 2021. szeptember 15. napjától hatályos DH-SZAB-55 számú Személyes adatkezelési és adatvédelmi szabályzatával – a KIE-16 Az MVM Csoport személyes adatkezelési és adatvédelmi központi irányelvvel összhangban – olyan adatkezelési eljárást alakított ki, amely megfelel a jogszabályokban foglalt előírásoknak.

A Társaság a KIE-16 Az MVM Csoport személyes adatkezelési és adatvédelmi központi irányelvben és a kapcsolódó KER-16-01 Az MVM Csoport adatvédelmi incidenskezelés központi eljárásrendjében, valamint az ezekhez tartozó mellékletekben, formanyomtatványokban foglaltak szerinti működést tart fenn. A központi szabályozó dokumentumokban foglalt társasági feladatok elvégzéséért a Társaság első számú vezetője, valamint a társaság adatkezeléseivel kapcsolatos feladatokat ellátó szakterületi vezetők felelősek.

A Társaság adatkezelése kiterjed az alkalmazott technológiától függetlenül az adatokon végzett bármely műveletre vagy műveletek összességére (gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tárolás, módosítás, feldolgozás, továbbítás, publikálás, törlés, megsemmisítés).

Az adatkezelésre, adatbiztonságra, adatvédelemre vonatkozó részletes rendelkezéseket a KIE-16 Az MVM Csoport személyes adatkezelési és adatvédelmi központi irányelvén és az abban felsorolt szabályozásokon, hivatkozásokon kívül az Adatvédelmi kézikönyv tartalmazza.

A Társaság az Alapítóval kötött szolgáltatási megállapodás (SLA) alapján nyújtott IT szolgáltatások keretében biztosítja az IT rendszerekhez történő hozzáférési jogosultságokat és nyilvántartást.

A Társaság a 2021. év során rendelkezett minden olyan eszközzel, berendezéssel és szaktudással, amely az elosztói tevékenységekhez kapcsolódó adatok független kezeléséhez szükséges. Az informatikai szabályok és kötelezettségek, valamint a Megfelelési Program betartását biztosító folyamatokat a fentiekben túlmenően az alábbi dokumentumok tartalmazzák:

- *Informatikai Biztonsági Kézikönyv*
- *Informatikai Biztonsági Szabályzat*

6.1.2. Vezetők és munkavállalók titoktartási kötelezettsége

A Társaság minden munkavállalója, aki bármely informatikai rendszerhez jogosultságot kap, titokvédelmi nyilatkozattételre kötelezett. A nyilatkozat tartalmazza az üzleti, ügyfél és személyes adatok kezelésére vonatkozó irányelveket, kötelezettségeket, valamint az informatikai rendszerek belépési és használati jelszó szabályait. A titokvédelmi nyilatkozat megfelel a Megfelelési Program előírásainak.

6.1.3. Jogosultság kezelés, jogosultság igénylés és jóváhagyás menete

Az informatikai rendszerhez történő jogosultságszerzést minden esetben jóváhagyás előzte meg. A jogosultság megléte nyilvántartás alapján követhető és visszakereshető azon adatok köre melyhez a használó hozzáfért.

6.1.4. Külső partnerek hozzáférés kezelése (fejlesztés, karbantartás)

A Társaság 2021-ben hatályos szerződésai tartalmazták az adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseket. Abban az esetben, ha a szerződés teljesítéséhez ügyféladatokat tartalmazó rendszerhez történő hozzáférésre volt szükség, a jogosultság igénylés az előírt szabályok alapján történt.

6.1.5. Ügyfelenkénti adatok elkülönítésének vizsgálata és rendszer módosítások

A 2017. év során a Társaság és az NKM Áramszolgáltató Zrt. között szolgáltatási megállapodások (SLA) kerültek aláírásra az adatok feldolgozásának módjáról. Ezen megállapodásokban a Társaság részéről adatgazdai elvárások kerültek meghatározásra. A megállapodások – többek között – tartalmazzák a működési feltételeket (a rendszer elérésének időtartama, biztonsági mentések, hibakezelés és elhárítás, jogosultsági hozzáférések), a szolgáltatási paramétereket, a felhasználókkal és a Társaság egyes szakterületeivel történő kapcsolattartás módját, és a megállapodás időtartamát. Az SLA megállapodások teljesítése változatlan feltételekkel 2021-ben is folytatódott.

6.1.6. A felhasználói hozzáférések szabályozásának irányelvei, amelyek a 2021. év folyamán is alkalmazásra kerültek

- az információhoz és az üzleti folyamatokhoz történő hozzáférés az üzleti és biztonsági követelményeknek megfelelően szabályozott;
- a hozzáférési eljárás a felhasználói hozzáférés teljes életciklusára van kialakítva, az új felhasználók kezdeti regisztrációjától kezdve, a végső hozzáférés visszavonásáig;
- a Társaság rendszeresen felhívta a felhasználók, rendszerhasználók figyelmét, hogy felelősek az IT szolgáltatások biztonságos használatáért (titokvédelmi nyilatkozat, oktatások);
- a belépési és használati jelszavakra vonatkozó szabályok a védelmi igényeknek megfelelően kerültek kialakításra;
- külön szabályozott a távolról történő munkavégzés, és a hordozható számítógépes eszköz használata.

6.2. A 2021. év során alkalmazott informatikai rendszerek

6.2.1. SAP vállalat-irányítási rendszer (CORE, HR)

A rendszerben a vállalatok ún. „*vállalat kódok*” használatával vannak szétválasztva. Ezen vállalat kódok beállításai tükrözik az aktuális szervezeti – külön elosztói és kereskedelmi – struktúrát. Ezen vállalat kódok alapján az adatok teljes elkülönítése megvalósításra került, a vállalat kód-felhasználó hozzárendeléssel.

6.2.2. SAP számlázási és ügyfél nyilvántartási rendszer (ISU, CRM)

A Társaság csoporton belüli jogosultság szabályozás alkalmas az ügyfél adatok hozzáférési szabályainak kezelésére is. Az ISU rendszeren belül az elosztói és kereskedelmi adatok szétválasztásra kerültek, biztosítva ezzel a Társaság adatainak elkülönülését a Társaság csoport kereskedelmi engedélyekkel rendelkező tagjainak adataitól.

A 2009. évtől kezdődően az ügyfélkezelés kiegészült a SAP CRM modullal, amely rugalmasabb felületet biztosít az ügyfélkezelés számára, de az ügyfél adatok továbbra is a SAP ISU rendszerben maradtak, a meglévő jogosultsági rendszerrel együtt.

6.2.3. Levelezési rendszer

A levelezési rendszerben már a korábbi működés során minden felhasználónak egyedi, csak számára hozzáférhető postafiók került kialakításra, az üzleti bizalmas adatok megbízható kezelése, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény által szabályozott munkavállalói személyes adatok kezelése végett.

6.2.4. Hálózati fájlkezelő rendszer

A hálózati fájlrendszerben a jogosultság hozzáférési struktúra követte a Társaság szervezeti hierarchiáját. Minden szinten „közös” könyvtárak kerültek létrehozásra, így egy munkavállaló a szervezeti hierarchiában a saját könyvtárához, a csoport közös könyvtárához, valamint az osztály közös könyvtárához rendelkezik jogosultsággal. A közös munkákra, projektekre létrehozott könyvtárak és jogosultságok egyedi elbírálások alapján kerültek kialakításra, a jogosultságok igénylésére és kiosztására irányadó szabályozás alapján.

6.2.5. Fogyasztási- és mérő adatokat gyűjtő rendszerek

A fogyasztásra vonatkozó terhelési statisztikákat és előrejelzéseket a fogyasztási és mérő adatokat gyűjtő rendszerek kezelik. A rendszerek használatát saját jogosultsági rendszer szabályozza, így biztosítva az adatok védelmét.

6.2.6. Dokumentumkezelési rendszer

A levelek továbbra is a korábban is használt dokumentumkezelő rendszerben érhetőek el, változatlan jogosultsági szabályok alapján, ami biztosítja, hogy az adatokhoz csak az illetékes munkatársak férnek hozzá.

6.2.7. Hálózati topológiát és adatokat nyilvántartó rendszer

A Társaság hálózati topológiájának nyilvántartására szolgáló digitális térképészeti szolgáltatásokat is magában foglaló rendszer, amely segíti a létesítési, üzemeltetési és karbantartási, munkafolyamatokat. A munkavállalók a rendszerben tárolt adatokhoz elkülönített jogosultság hozzáférési struktúrában, szabályozott módon férnek hozzá. Ennek megfelelően biztosított az, hogy a Társaság által kezelt ügyfeladatok a szervezeteken belül csak az arra illetékes munkavállalók számára hozzáférhetők.

6.2.8. Munkairányító rendszer

A hálózati létesítési és üzemeltetési munkákhoz, valamint az ügyfél megrendelésekhez kapcsolódó munkafolyamatok online munkaszervezésére szolgáló rendszer, amely segíti a szerelői tevékenységek képesítéseknél megfelelő hatékony munkaszervezést a garantált szolgáltatási előírások betartásával. A munkavállalók a rendszerben tárolt adatokhoz elkülönített jogosultság hozzáférési struktúrában, szabályozott módon férhetnek hozzá. Ennek megfelelően biztosított az, hogy a Társaság által kezelt ügyfeladatok a szervezeteken belül csak az arra illetékes munkavállalók számára hozzáférhetők.

6.2.9. Fogyasztók hálózathoz rendelését támogató rendszer

A fogyasztók hálózathoz rendelését nyilvántartó és támogató rendszer tartja nyilván, hogy adott fogyasztó mely csatlakozási ponton kapcsolódik az elosztó hálózathoz. A munkavállalók a rendszerben tárolt adatokhoz elkülönített jogosultság hozzáférési struktúrában, szabályozott módon férhetnek hozzá. Ennek megfelelően biztosított az, hogy a Társaság által kezelt ügyfeladatok a szervezeteken belül csak az arra illetékes munkavállalók számára legyenek hozzáférhetőek.

6.2.10. Geodéziai felmérést és E-közmű adatszolgáltatást támogató rendszer

A rendszer feladata a geodéziai felmérést végző partnerek munkájának támogatása és ezen adatok felhasználásával az e-közmű felé történő automatikus adatszolgáltatás lehetővé tétele. A munkavállalók a rendszerben tárolt adatokhoz elkülönített jogosultság hozzáférési struktúrában, szabályozott módon férhetnek hozzá. Ennek megfelelően biztosított az, hogy a Társaság által kezelt ügyfeladatok a szervezeteken belül csak az arra illetékes munkavállalók számára legyenek hozzáférhetőek.

7. A 2022. évben a tevékenységek szétválasztásával kapcsolatos intézkedések

A tulajdonosváltás/tulajdonosi joggyakorlás váltás a Társaság belső folyamatainak és szervezetének felülvizsgálatával jár, mely 2017-ben elkezdődött és jelenleg is folyamatban van. A Társaságcsoport szervezeti-irányítási átalakítása a szétválasztási alapelvek figyelembevételével, a Megfelelési Ellenőr folyamatos felügyelete alatt történik. A megfelelő társasági döntéseket követően a változások az átdolgozott Megfelelési Programba és a kapcsolódó Szervezeti és Működési Szabályzatba beépítésre kerültek, kerülnek.

7.1. Oktatás

A szétválasztási szabályokkal kapcsolatos oktatás és ismeretfrissítő tájékoztatás a 2022. évben is kiterjesztésre kerül a Társaságcsoport összes dolgozójára, különös figyelmet fordítva a tulajdonosváltásból adódó belső folyamatokra és a szervezeti változásokkal kapcsolatban felmerülő megfelelési alapelvek betartására.

A Társaság a megfelelési alapelveken túl a munkavállalókat – belső levelezési rendszerén – a vonatkozó jogszabályi változásokról is folyamatosan tájékoztatja.

A fentiekben túlmenően 2022-ben a Társaság rendszeres, csoportos, célzott oktatások tartását tervezi, melybe be kívánja vonni a tulajdonosi joggyakorló IVH területet is.

7.2. Ellenőrzés

A Társaság a 2021. évhez hasonlóan 2022-ben is a korábban kiszervezett, de később a saját szervezetbe visszavett tevékenységeket, valamint a telephelyeken belül a kereskedelmi engedélyesi tevékenységektől való elkülönítési szabályok betartását fogja folyamatosan ellenőrizni, kiegészítve a tulajdonosváltásból adódó módosuló belső folyamatok és szervezet ellenőrzésével.

7.3. Folyamati és szervezeti változások

A tulajdonosváltásból adódó belső folyamatok és szervezeti változások felülvizsgálatán túl a 2021. évhez hasonlóan a Társaság 2022-ben is olyan irányelvek és programok mentén végzi tevékenységét, melyek további hatékonysági, munkabiztonsági javulásokat jelentenek a szervezeti munkában.

8. A Megfelelési Programtól való eltérés és annak indokolása

A Társaságtól kapott információk vizsgálata alapján megállapítható, hogy 2021-ben a Megfelelési Programtól való eltérés nem történt.

9. A tevékenységek szétválasztásához kapcsolódó peres és egyéb vitás ügyek bemutatása, részletezve a hálózathoz való hozzáférés és az információkezelés vitás eseteit

A 2021. év folyamán a Társaságnak nem volt olyan vitás vagy peres ügye, amely a tevékenységek szétválasztására vezethető vissza, vagy azzal kapcsolatos.

10. A támogató és a kiszervezett tevékenységek végzésének értékelése

10.1. Támogató funkciók

A 2021. év során a Társaság a támogató szolgáltatásokat az SLA szerződés(ek) szerint vette igénybe, a szolgáltatást nyújtó részéről a szerződésben leírt kötelezettségek be nem tartására nem került sor, a szerződésben előírt minőségi követelmények teljesültek.

A támogató szolgáltatások árképzéséről a Társaságcsoporton belül külön utasítás rendelkezik. Minden évben a könyvvizsgálat során az utasításra épülő támogató szolgáltatások szerződéseit a könyvvizsgáló elemzi. A 2021. évre vonatkozó könyvvizsgálat várhatóan 2022 áprilisában készül.

10.2. Kiszervezett tevékenységek

A Társaság a 2021. év során is biztosította, hogy a kiszervezett tevékenységek végzése a Vet. és a végrehajtására kiadott jogszabályok, a villamosenergia-ellátási szabályzatok, az elosztói működési engedély, a Társaság Belső Kiválasztási Szabályzata, a Társaság elosztói üzletszabályzata és a Hivatal Társaságra vonatkozó határozatai rendelkezéseivel összhangban történjen. Tekintettel arra, hogy a Társaság az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit végző más személy tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga végezte volna, ezért a Társaság Megfelelési Programjának rendelkezései a kiszervezett tevékenységet végzőkre, valamint azok munkavállalóira is megfelelően irányadók.

A Társaság a kiszervezett tevékenységre vonatkozó jogviszony tekintetében a következő feltételeket érvényesítette:

- A létrejött jogviszonyt a szolgáltatást nyújtó és a megrendelő társaság között írásbeli szerződésben szabályozta.
- A szolgáltatást nyújtó társaság cégbíróság által bejegyzett tevékenységi köre tartalmazza a létrejött jogviszony keretében végzendő tevékenységet.
- A szolgáltatást nyújtó társaság a szerződésben szereplő kiszervezett tevékenységet legalább ugyanolyan minőségi színvonalon volt köteles végezni, mint ami a Társaságra vonatkozik.

Ennek biztosítására a szerződésben külön rész rendelkezik a szolgáltatások minőségi színvonaláról, beleértve az azok be nem tartása esetén alkalmazandó szankciókat is.

- A szolgáltatást nyújtó társaság a Megfelelési Programban foglalt adatkezelési szabályokat és eljárásokat köteles volt alkalmazni.
- A kiválasztás mechanizmusa összhangban állt a vonatkozó jogszabályokkal és a Társaság Belső Kiválasztási Szabályzatával.

A pályázat során kialakult versenyárak visszaigazolták a korábban alkalmazott szerződéses árak piaci alapú képzésének helyességét.

11. Az önálló vállalati arculat, a vertikálisan integrált villamosenergia-ipari vállalkozástól független kommunikáció és márkajelzések, valamint a függetlenség folyamatos biztosítására tett intézkedések

A Társaság a Társaságcsoport márkanév váltással összhangban a honlapját az új brandnek megfelelően, a Társaságcsoport többi elosztói honlapjával konszolidált megjelenéssel a www.mvmhalozat.hu/aram címen tette elérhetővé a korábbi évben megszokott tartalommal és funkciókkal. Az egyes folyamatokban használt dokumentumokat, formanyomtatványokat, ügyféltájékoztatókat is a brandváltásnak megfelelő megjelenéssel tette elérhetővé mind a honlapon, mind az ügyfélszolgálati irodákban.

A Társaság a békéscsabai és szegedi transzformátor állomások dekorációs festését elvégezte.

A Társaság a korábbi években ügyfél-kommunikációs kampányt folytatott az alábbi célokkal:

- A Társaság ismertségének növelése az ügyfelek körében
- A Társaság ügyfélszolgálati csatornáinak népszerűsítése
- A Társaság tevékenységeinek és felelősségi körének megismertetése az ügyfelek részére
- Az elosztó és a kereskedő kommunikációjának a szétválasztása
- A Társaság ügyfélközpontú imázsának az erősítése

Az ügyfél-kommunikációs kampány eredményeként a Társaság:

- Honlapját strukturálta és kiegészítette az alábbi funkciókkal:
 - ✓ energia kalkulátor, mely segítségével kiszámolhatják az ügyfelek havi villamosenergia-fogyasztásukat és a kibocsátott szén-dioxid mennyiséget;
 - ✓ csatlakozó létesítési partner kereső;
 - ✓ kiserőmű betáplálási szabad kapacitás kereső;
 - ✓ rendszerhasználat díj kalkulátor;
 - ✓ okos mérés menüpont;
- Ügyfél-tájékoztató füzeteket készített az okos mérésről és az okos mérők használatáról (mérőtípusonként);
- A lakossági ügyfeleknek és erdőtelepítésben részt vevő szakembereknek szóló gallyazási kiadványait aktualizálta;
- Tájékoztatta az ügyfeleket a mérőállás bejelentési lehetőségekről, és a fogyasztási helyének adatairól – ezt mérőállás bejelentő kártyával is hangsúlyozta;
- Gallyazásra felhívó hirdetéseket jelentetett meg az egyes településeken elérhető médiafelületeken (nyomtatott és elektronikus sajtó, televízió csatorna);
- Mérőhelyi partnerszerelő alvállalkozók megjelenését egységes logó alkalmazásával szabályozta;
- Saját lakossági és kisüzleti hírlevelet készített.

A 2021. évi ügyfél kommunikációs tevékenység eredményei:

- A Társaság Áramhálózati Hírek néven novemberben hírlevelet jelentetett meg; a hírlevél a Garantált Szolgáltatásokról nyújtott tájékoztatást.
- Az elosztói honlapon a Társaság megjelentette az eltérő nyitvatartásról szóló tájékoztatót. Az okosmérőkkel kapcsolatos 2020. szeptember 1-től a Vet Vhr.-ben szabályozott jogszabályi megfelelés kommunikációs anyaga az Ügyfélszolgálaton ki lett függesztve.
- A Társaság az ügyféltájékoztató kiadványait a honlapon is elérhetővé tette.
- A mérőhelyi-, csatlakozóvezeték létesítési-, és gallyazó munkákat végző szerződéses partnerei részére a Társaság a saját logójával ellátott igazolványt biztosított.

Budapest, 2022. február 28.

dr. Horváth Ádám
megfelelési ellenőr