

**MEGFELELÉSI JELENTÉS
2023.**

MVM DÉMÁSZ ÁRAMHÁLÓZATI KFT.

székhely: 6724 Szeged, Pulz u. 44.

cégjegyzékszám: 06-09-010805

adószám: 13792679-2-06

TARTALOMJEGYZÉK

1. Előzmények	4
2. A Megfelelési Program végrehajtásának éves tapasztalatai és értékelése	4
2.1. Belső és külső üzleti folyamatok tevékenység szintű bemutatása	4
2.1.1. Folyamatok és tevékenységek, kiszervezés	4
2.1.2. Minőségirányítás	5
2.2. Vezetői szintekhez kapcsolódó hatáskörök, információáramlási és beszámolási útvonalak	6
2.2.1. A Társaság szabályozási rendszere.....	7
2.2.2. A Társaság szervezete és működése.....	7
2.3. Társasági jogi változások	8
2.3.1. Alapítói jogok gyakorlása	8
2.3.2. Személyi változások a Társaság Felügyelőbizottságában	8
2.3.3. Személyi változások az ügyvezetésben	8
2.4. A Vet szerinti engedélyköteles tevékenység független végzéséhez szükséges erőforrások biztosítottsága	9
2.4.1. Személyi feltételek	9
2.4.2. Tárgyi feltételek	9
2.4.3. Pénzügyi feltételek.....	9
2.5. A vezető tisztségviselő munkaviszonya megszüntetésének lehetséges indokai	9
2.6. Az operatív ügyvezető és a szervezeti egység vezetők díjazásának elemei	9
2.7. Az ügyfélkapcsolat-kezelés folyamatai	9
2.8. A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, az egyenlő bánásmódot biztosító részletes magatartási szabályok.....	10
2.9. A Társasággal munkaviszonyban álló személyek kötelezettségei a megfelelési program végrehajtása érdekében	10
2.10. A Társasággal munkaviszonyban álló személyekre vonatkozó, a tevékenységek szétválasztását bemutató oktatási rendszer és annak tematikája	10
2.11. Adatkezelési eljárások és azok megvalósítása az informatikai rendszerekben	10
2.12. A kiszervezés esetén előírt adatkezelési szabályok és eljárások.....	10
2.13. A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok alkalmazásának felügyelete és ellenőrzése.....	11
2.14. A tevékenységek szétválasztására vonatkozó szabályok megsértése esetén alkalmazandó szankciók rendszere	11
2.15. Az engedélyes tevékenységhez tartozó kiszervezett tevékenységek végzésének körülményei, szerződéses feltételei	11
2.16. A támogató tevékenységek végzésének körülményei, szerződési feltételei	11
2.17. A Társaságcsoporton belül a hálózati tevékenység fizikai elkülönítésére, valamint az önálló arculat kialakítására vonatkozó intézkedések	12
2.18. A Megfelelési Programban lefektetett előírások megvalósításának időbeli ütemezése, az elért eredmények és állapot mellett a jövőbeli elvárások	12
2.19. A Megfelelési Program összeállításáért felelős, a hálózati engedélyesnél található szervezeti egység kijelölése	13
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	13

4. A Társaság irányításában bekövetkezett változások	13
5. A megfelelési program alapján végrehajtott oktatások.....	13
6. A megfelelési program alapján végrehajtott informatikai és ügyvitel-szervezési változások .	13
6.1. Adatkezelési eljárás	14
6.1.1. Adatok független kezelése.....	14
6.1.2. Vezetők és munkavállalók titoktartási kötelezettsége.....	15
6.1.3. Jogosultság kezelés, jogosultság igénylés és jóváhagyás menete	15
6.1.4. Külső partnerek hozzáférés kezelése (fejlesztés, karbantartás).....	15
6.1.5. A felhasználói hozzáférések szabályozásának irányelvei, amelyek a 2023. év folyamán is alkalmazásra kerültek	15
6.2. A 2023. év során alkalmazott informatikai rendszerek	15
6.2.1. SAP vállalat-irányítási rendszer (CORE, HR)	15
6.2.2. SAP számlázási és ügyfél nyilvántartási rendszer (ISU, CRM)	16
6.2.3. Levelezési rendszer	16
6.2.4. Hálózati fájlkezelő rendszer	16
6.2.5. Fogyasztási és mérő adatokat gyűjtő rendszerek.....	16
6.2.6. Dokumentumkezelési rendszer	16
6.2.7. Hálózati topológiát és adatokat nyilvántartó rendszer	16
6.2.8. Munkairányító rendszer	16
6.2.9. Fogyasztók hálózathoz rendelését támogató rendszer	17
6.2.10. Geodéziai térinformatikai és E-közmű adatszolgáltatást támogató rendszer	17
7. A 2024. évben a tevékenységek szétválasztásával kapcsolatos intézkedések	17
7.1. Oktatás	17
7.2. Ellenőrzés	17
7.3. Folyamati és szervezeti változások	17
8. A Megfelelési Programtól való eltérés és annak indokolása	18
9. A tevékenységek szétválasztásához kapcsolódó peres és egyéb vitás ügyek bemutatása, részletezve a hálózathoz való hozzáférés és az információkezelés vitás eseteit	18
10. A támogató és a kiszervezett tevékenységek végzésének értékelése	18
10.1. Támogató funkciók	18
10.2. Kiszervezett tevékenységek	18
11. Az önálló vállalati arculat, a vertikálisan integrált villamosenergia-ipari vállalkozástól független kommunikáció és márkajelzések, valamint a függetlenség folyamatos biztosítására tett intézkedések	19

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.** (székhely: 6724 Szeged, Pulz. u. 44., cégjegyzékszám: 06-09-010805; a továbbiakban „Társaság”) jelen dokumentumban elkészítette a 2023. évre vonatkozó megfelelési jelentését (a továbbiakban: "**Megfelelési Jelentés**") amely a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: "**Hivatal**") által **H2757/2019.** számon jóváhagyott, majd H-2984/2023. számú határozattal módosított 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 Társaság villamosenergia-elosztási tevékenységéhez tartozó tevékenységek – mint a Társaság szempontjából a 2015. évi CXLIII. tv. (a továbbiakban: „Kbt.”) 6. § (1) bek. b) pontja alapján vett közszolgáltatói tevékenységek – a Hivatal által jóváhagyott belső kiválasztási szabályzata alapján lefolytatott versenyeztetési folyamatban kiválasztott, vagy a közbeszerzési értékhatárt elérő beszerzés esetén közbeszerzési eljárás alapján nyertes külső személyek, vállalkozók, megbízottak által végezhetők.

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 beszedését 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.)
- 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 alállomási 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 Vhr. 84.§ (3) bekezdés b) pontja szerint az engedélyköteles tevékenység jelentős részének nem minősülő, ún. támogató tevékenységek más személyhez történő kiszervezése a Hivatal előzetes értesítését követően lehetséges.

A kiszervezett tevékenységeken felül a Társaság a Vet. 84/A.§ (2) bekezdése alapján – a Hivatal által előzetesen jóváhagyásával szerződéssel – jogosult az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit szolgáltatásként más villamos-energia vagy földgázelosztótól igénybe venni.

A Társaság 2023-ban engedélyköteles tevékenységének jelentős részét saját szervezetén belül végezte, a támogató és a kiszervezett tevékenységek végzésének értékelését a Megfelelési Jelentés 10. pontja tartalmazza.

Ha a kiszervezéssel igénybe vett közreműködő a Társaság kapcsolt vállalkozása, a kiszervezett tevékenység végzésére – sem részben, sem egészben – nem jogosíthat fel más vállalkozást, kivéve azt az esetet, amikor a Vhr. 84/A. § (1) bekezdés a) pontja szerinti tevékenység (elosztóhálózat építése) nem villamosipari építési-szerelési részének elvégzésébe más vállalkozást is bevonhat. A közreműködő a tevékenység végzéséhez a Társaság kapcsolt vállalkozását alvállalkozóként nem vonhatja be (Vhr. 87. § (2) bekezdés).

2.1.2. Minőségirányítás

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

A Társaság a 2023. 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 és az MSZ ISO 37001:2019 szabványok követelményeinek megfelelően működtette.

A 2023. évi MSZ EN ISO 9001:2015, az MSZ EN ISO 14001:2015, az MSZ ISO 45001:2018 szabványokra vonatkozó megújító auditon a Társaság IIR-e sikeresen megfelelt az elvárásoknak, tanúsításai 2026. május 25-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 2023. évi felügyeleti auditon az MSZ EN ISO 50001:2019 szabvány előírásainak sikeresen megfelelt. Ezen szabványra vonatkozó tanúsítványa 2025. augusztus 16-ig érvényes.

2023. második félévében a Társaság a meglévő IIR-ét az MSZ ISO 37001:2019 Antikorrupciós irányítási rendszerek szabvány szerinti követelményeknek megfelelően kibővítette, és sikeresen tanúsította. Ezen szabványra vonatkozó tanúsítványa 2026. december 13-ig érvényes.

A Társaság által működtetett belső auditrendszer szintén integráltan működik.

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: „**Társaság**csoport”) 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. Megállapítható, hogy az új vállalatirányítási és szabályozási rendszer hatálybaléptetése 2023-ra teljeskörűen megtörtént.

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.

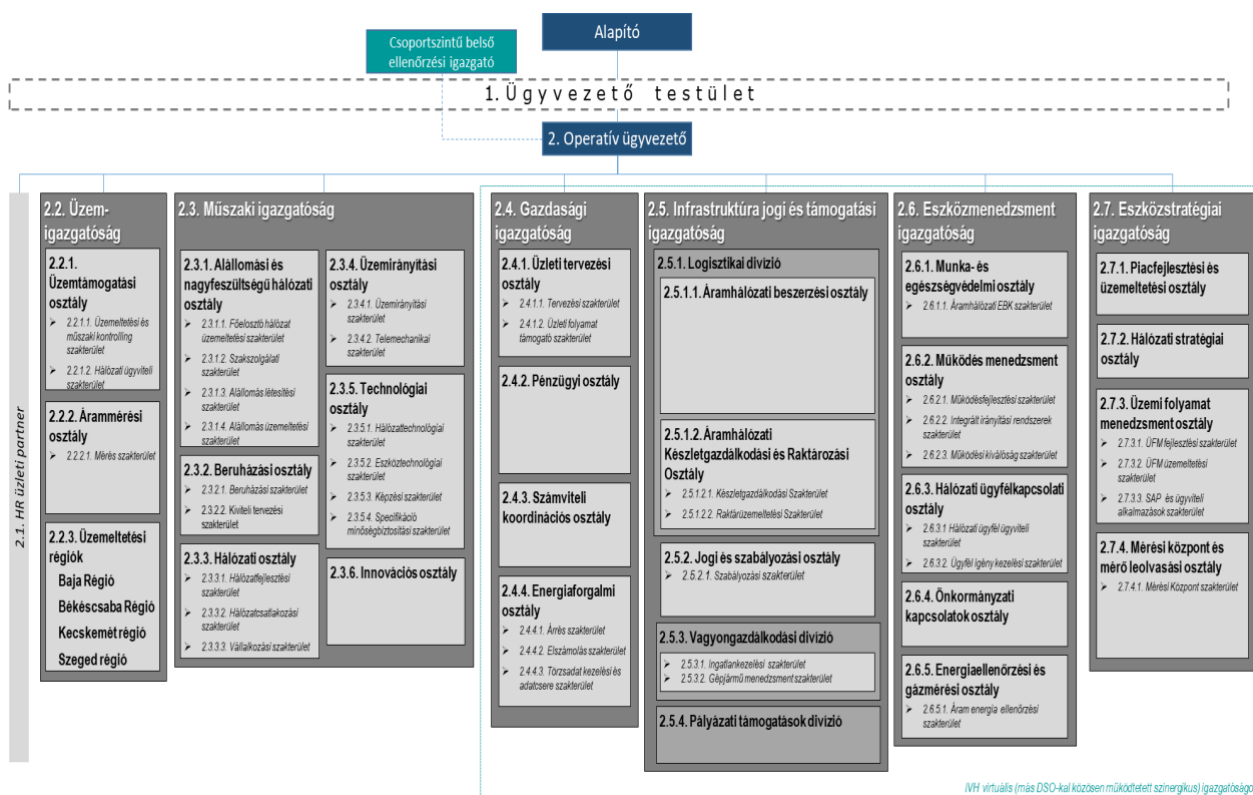
A szabályozási hiererchiában a következő szint az **irányelvek rendszere**, amely funkcionális területenként (24 db) tartalmaz csoportszintű keretszabályokat egy adott terület (pl. beszerzés, vagyongazdálkodás, számvitel) vonatkozásában. Az irányelveket **központi eljárásrendek (KER)** és **döntési hatásköri 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 az (EU) 2019/944 Irányelve 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.

Megállapítható, hogy az új irányítási rendszer már a 2022. évben – az egyedi sajátosságokból származó eltérésekkel – a teljes Társaságcsoportra kiterjesztésre került.

A Társaság irányításának szervezeti ábrája:



2.2.1. 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:

- Alapító Okirat
- Alapítói Határozatok
- Döntési Hatásköri Lista
- Társasági és Ágazati Kollektív Szerződés
- Csoportszintű Szabályozási Dokumentumok (*Központi Irányítási Kódex, Irányelvek, Központi Eljárás Rendek, Döntési Hatásköri Listák*)
- Belső szabályzatok

2.2.2. 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 2023. december 31. napjáig a 2023. október 9. napját követően 5 tagból álló Ügyvezető testület látta el, amelyet a Társaság ügyvezetői alkottak.

Az Ügyvezető testület tagjait és 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 hat tagból áll.

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: „**MVM Zrt.**”). Az Alapító és az MVM Zrt. között 2019. július 22. napján létrejött megállapodás alapján a Társasággal szemben az alapítói jogokat – a *Társaság átalakulásának, egyesülésének, szétválásának és jogutód nélküli megszűnésének elhatározása; átalakulási terv jóváhagyása kivételével* – 2019. szeptember 30. napjától **határozatlan időre** az MVM Zrt. 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 Zrt.**

2.3.2. Személyi változások a Társaság Felügyelőbizottságában

A Felügyelőbizottság összetétele 2023-ban változott. 2023. december 31. napján a Felügyelőbizottság tagjai:

- *Bally Attila (2023. 05. 11-től)*
- *Bertalan Zsolt*
- *Mester Tamás*
- *Nagy Sándor*
- *Rabi Zoltán*
- *Téren Róbert*

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

2.3.3. Személyi változások az ügyvezetésben

A Társaság ügyvezetése a 2023. évben változott. Az ügyvezetést a 2023. október 9-et követően 5 tagú Ügyvezetői testület látja el. Az Ügyvezető testület tagja és elnöke az operatív ügyvezető, aki a Társaság

munkaszervezetének vezetője. Ezt a tisztséget 2023. január 1. napjától Pipicz Mihály László tölti be határozatlan ideig.

2023. december 31. napján az Ügyvezető testület tagjai:

- *Pipicz Mihály László (2023.01.01-től)*
- *Antal József István*
- *dr. Csillag Eszter (2023. 06.19-től)*
- *Rabi Veronika Blanka*
- *Szabadkainé Vargha Zsuzsanna*

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

2.4.1. Személyi feltételek

A Társaság 2023. december 31. napján foglalkoztatott munkavállalóinak létszáma – szellemi és fizikai állomány együtt **1099 fő**, amely biztosítja a Társaság számára az elosztói engedélyesi tevékenységéhez szükséges munkaerőt.

2.4.2. Tárgyi feltételek

A Társaság a 2023. 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 2023. december 20. napjáig **104.665.500.000, -Ft**, amelyet az Alapító 2023. december 20. napjával **104.880.275.551, - Ft**-ra emelt fel. A Társaság vagyoni és jövedelmi helyzetét az éves beszámolóban mutatja be, a Társaság könyvvizsgálói jelentése várhatóan 2024 márciusában készül el.

A 2023. évi üzleti terv keretein belül a Társaság teljes függetlenséggel rendelkezett, az Alapító vagy az MVM Zrt. 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

2023-ban sem az operatív ügyvezető, sem az osztályvezetők munkaviszonyának megszüntetési indokai nem változtak.

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

A 2023. 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 az ügyfélkapcsolat-kezelést és ügyfélszolgálatot a saját szervezetén belül, valamint az MVM Service Zrt.-vel általános támogató szolgáltatások nyújtására kötött szerződés alapján, továbbá – a Hivatal 9216/2018. számú határozata alapján – kiszervezés útján, az **MVM Ügyfélkapcsolati Kft.** (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.) közreműködésével végzi.

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 Zrt. képviseletében tulajdonosi joggyakorlóként eljáró Műszaki 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, amely alapján elkészültek a Társaság vonatkozó belső szabályzatai. 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 munkavállalói munkavégzésük során a Megfelelési Program rendelkezéseit kötelesek tiszteletben tartani, illetve azoknak megfelelően eljárni. A Társaság megfelelési szabályzatot fogadott el annak érdekében, hogy összefoglalja és meghatározza az e területen betartandó magatartási és viselkedési normákat.

A Társaság dolgozói 2023-ban is tájékoztatásban részesültek az egyenlő bánásmódot biztosító magatartási szabályokkal összefüggő aktuális etikai elvárásokról, az újonnan kialakított oktatási rendszer keretében.

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 2023. 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 2023. 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 szétválasztási szempontból 2023-ban is folyamatosan felügyelte különösen az alábbi területeket:

- *Társaságcsoport-szintű Központi Irányítási Kódex unbundling szempontú hatásvizsgálata*
- *Társaságcsoport-szintű Irányelvek és Központi Eljárásrendek, Döntési Hatásköri Listák unbundling szempontú hatásvizsgálata*
- *Társaságcsoport-szintű szabályozók alapján a belső szabályzatok vizsgálata*
- *Társaságcsoport-szintű informatikai 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 2023. 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 pályázatott módon kiválasztott vállalkozások végezték a felek között megkötött szerződések keretében.

A szerződések tartalmi elemei megfeleltek a Megfelelési Programban meghatározott követelményeknek.

A Társaság a lefolytatott közbeszerzési eljárásokat és a Beszerzési Szabályzat szerinti eljárásokat a Társaság a Hivatal részére készített, 2024. március 31. napjáig benyújtandó Műszaki Beszámolójában részletesen bemutatja.

2.16. A támogató tevékenységek végzésének körülményei, szerződési feltételei

A 2023. év során támogató tevékenységet több szolgáltatást nyújtótól vett igénybe a Társaság:

klasszikus támogató szolgáltatások:

- ✓ pénzügy, számvitel, adó, biztosítás
- ✓ kontrolling,
- ✓ humánpolitika,
- ✓ informatikai szolgáltatások,

- ✓ dokumentumkezelés,
- ✓ marketing,
- ✓ biztonság,
- ✓ beszerzés,
- ✓ gépjármű flotta és telephely üzemeltetés,

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 Társaságcsoport 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. A Társaság a módosított Megfelelési Programot 2023. február 6. napján nyújtotta be a Hivatalhoz jóváhagyásra, melyet a Hivatal 2023. 04.21-én kelt H-2984/2023. számú határozatával jóváhagyott.

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 2023-ban alapjaiban nem változtak. A Társaságcsoporthoz 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 részére még 2022-ben egy új, vizsgálóval egybekötött oktatási anyag került kidolgozásra a Megfelelési Programról és a szétválasztási szabályokról. Az oktatási programban 2023-ban 676 fő nem fizikai munkavállaló vett részt, a sikeres vizsgát tett munkavállalók száma 635 fő.

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. 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 része. A Társaságcsoporthoz szervezeti-működési átalakítása megtörtént, a 2023. 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 Társaságcsoport 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. Az MVM Társaságcsoport governance irányelveinek implementálása befejeződött.

- **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 2023. év során a fenti elv és szempontrendszer alkalmazta, ezáltal megfelelt a Megfelelési Programban előírtaknak.

6.1. Adatkezelési eljárás

A Társaság a 2023. 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 irányelvével 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 irányelvében 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 2023. 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:

- *ÁG-SZAB-32 Információ biztonsági szabályzat*
- *ÁG-SZAB-41 Biztonsági belső 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 2023-ban hatályos szerződesei tartalmazták az adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseket. Abban az esetben, ha a szerződés teljesítéséhez ügyfeladatot tartalmazó rendszerhez történő hozzáférésre volt szükség, a jogosultság igénylés az előírt szabályok alapján történt.

6.1.5. A felhasználói hozzáférések szabályozásának irányelvei, amelyek a 2023. 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 eszközök használata.

6.2. A 2023. év során alkalmazott informatikai rendszerek

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

A rendszerben a vállalatok un. „*vállalat kódok*” használatával vannak szétválasztva. Ezen vállalat kódok beállításai tükrözik az aktuális szervezeti – külön elosztói és kereskedelmi – struktúrát. Ezen

vállalkódok alapján az adatok teljes elkülönítése megvalósításra került, a vállalkód-felhasználó hozzárendeléssel.

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

A Társaságcsoponton 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 Társaságcsoport 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 ügyféladatok 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 képzéseknél megfelelő hatékony munkaszervezését 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 térinformatikai 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 2024. évben a tevékenységek szétválasztásával kapcsolatos intézkedések

A tulajdonosváltás/tulajdonosi joggyakorlás váltás a Társaság belső folyamatainak és szervezetének felülvizsgálatával járt, mely 2017-ben elkezdődött és részben 2023-ban is folyamatban volt. A Társaságcsoporthoz 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 online vizsga a 2024. évben is kiterjesztésre kerül a Társaságcsoporthoz 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 2024-ben a Társaság rendszeres, csoportos, célzott oktatások tartását tervezi, melybe be kívánja vonni a tulajdonosi joggyakorló MVH területet is.

7.2. Ellenőrzés

A Társaság a 2023. évhez hasonlóan 2024-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 2023. évhez hasonlóan a Társaság 2024-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 2023-ban 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 2023. 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 2023. 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 szabályozó rendelkezik. Minden évben a könyvvizsgálat során a szabályozóra épülő támogató szolgáltatások szerződéseit a könyvvizsgáló elemzi. A 2023. évre vonatkozó könyvvizsgálat várhatóan 2024 márciusában elkészül.

10.2. Kiszervezett tevékenységek

A Társaság a 2023. 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.

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

A Társaság honlapját továbbra is a többi elosztói honlapjával konszolidált megjelenéssel a www.mvmhalozat.hu/aram címen teszi elérhetővé folyamatosan aktualizált tartalommal és funkciókkal. Az egyes folyamatokban használt dokumentumokat, formanyomtatványokat, ügyféltájékoztatókat továbbra is elérhetővé teszi 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
- 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;
- Hírlevélben értesítette a lakossági és kisüzleti ügyfeleit az elosztói Garantált Szolgáltatásokról

A 2023. évi ügyfél kommunikációs tevékenység eredményei:

- Az elosztói honlapon a Társaság megjelentette ügyféltájékoztatói kiadványait az új csatlakozás létesítési és a teljesítménynövelési igények kezelésének folyamatairól; aktualizálta a villamos hálózatok körüli gallyazásról szóló és a háztartási méretű kiserőművek hálózatsatlakozási folyamatáról szóló kiadványait.
- A mérőhelyi és a csatlakozóvezeték létesítési munkákat végző szerződéses partnerei részére a Társaság a saját logójával ellátott igazolványt, a gallyazási munkákat végző szerződéses partnerei részére a saját logójával ellátott igazolványt, valamint gépjárműre helyezhető mágnesetáblát és láthatósági mellényt biztosított.
- Az elosztói honlapon a Társaság megjelentette a Vet. 35. § (8) bekezdés szerinti erőművi szabad kapacitások közzétételének időpontjáról és a csatlakozási igénybejelentés folyamatáról szóló tájékoztatót.

Budapest, 2024. február

dr. Horváth Ádám
megfelelési ellenőr