

# **MEGFELELÉSI JELENTÉS**

**2021.**

**MVM ÉMÁSZ ÁRAMHÁLÓZATI KFT.**

székhely: 3525 Miskolc, Dózsa György u. 13.

cégjegyzékszám: 05-09-013453

adószám: 13804495-2-05

Budapest, 2022. február 28.

# TARTALOMJEGYZÉK

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

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 .....	11
4.	A Társaság irányításában bekövetkezett változások.....	12
5.	A megfelelési program alapján végrehajtott oktatások.....	12
6.	A megfelelési program alapján végrehajtott informatikai és ügyvitel-szervezési változások..	12
6.1.	Adatkezelési eljárás .....	13
6.1.1.	Adatok független kezelése.....	13
6.1.2.	Vezetők és munkavállalók titoktartási kötelezettsége .....	14
6.1.3.	Jogosultság kezelés, jogosultság igénylés és jóváhagyás menete.....	14
6.1.4.	Külső partnerek hozzáférés kezelése (fejlesztés, karbantartás) .....	14
6.1.5.	Ügyfelenkénti adatok elkülönítésének vizsgálata és rendszermódosítások .....	14
6.1.6.	A felhasználói hozzáférések szabályozásának irányelvei, amelyek a 2021. év folyamán is alkalmazásra kerültek .....	14
6.2.	A 2021. év során alkalmazott informatikai rendszerek.....	14
6.2.1.	SAP vállalat-irányítási rendszer (CORE, HR).....	14
6.2.2.	SAP számlázási és ügyfél nyilvántartási rendszer (ISU).....	14
6.2.3.	Levelezési rendszer .....	15
6.2.4.	Hálózati fájlkezelő rendszer .....	15
6.2.5.	Fogyasztási- és mérő adatokat gyűjtő rendszerek.....	15
6.2.6.	Dokumentumkezelési rendszer .....	15
6.2.7.	Hálózati topológiát és adatokat nyilvántartó rendszer .....	15
6.2.8.	Munkairányító rendszer.....	15
6.2.9.	Fogyasztók hálózathoz rendelését támogató rendszer .....	15
6.2.10.	Geodéziai felmérést és E-közmű adatszolgáltatást támogató rendszer .....	16
7.	A 2022. évben a tevékenységek szétválasztásával kapcsolatos intézkedések.....	16
7.1.	Oktatás .....	16
7.2.	Ellenőrzés.....	16
7.3.	Folyamati és szervezeti változások.....	16
8.	A Megfelelési Programtól való eltérés és annak indokolása .....	16
9.	A tevékenységek szétválasztásához kapcsolódó peres és egyéb vitás ügyek bemutatása, részletezve a hálózathoz való hozzáférés és az információkezelés vitás eseteit .....	17
10.	A támogató és a kiszervezett tevékenységek végzésének értékelése .....	17
10.1.	Támogató funkciók.....	17
10.2.	Kiszervezett tevékenységek .....	17
11.	Az önálló vállalati arculat, a vertikálisan integrált villamosenergia-ipari vállalkozástól független kommunikáció és márkajelzések, valamint a függetlenség folyamatos biztosítására tett intézkedések .....	18

## 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 Émász Áramhálózati Kft. (2021. szeptember 1. napjáig:** ÉMÁSZ Hálózati Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 3525 Miskolc, Dózsa György u. 13., cégjegyzékszám: 05-09-013453; 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 **H2495/2020.** 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 2032/2013. 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., a Vet. Vhr. és a működési engedély alapján az előzetes hozzájárulással – a kapcsolt vállalkozáshoz is – kiszervezhető tevékenységek a következők:

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

A fentieknek való megfelelés érdekében pályázatás eredményeképpen a kiszervezett ügyfélszolgálati tevékenységet az ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft. (2021. szeptember 1-től MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft.) az éves rendszeres és a rendkívüli mérőleolvasási tevékenységet a Díjbeszedő Holding Zrt. végezte a 2021. évben.

A fentiekon 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 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 Vet. Vhr. 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. Vhr. 84/A.§ (2) bekezdése 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. Vhr. 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 2021. évben 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 új MSZ ISO 45001:2018 és a szintén megújult MSZ EN ISO 50001:2019 szabványok követelményeinek megfelelően működtette, tanúsította. A tanúsítványok 2022. júliusig érvényesek.**

A Társaság által működtetett belső auditrendszer szintén integráltan működik.

## 2.2. Vezetői szintekhez kapcsolódó hatáskörök, információáramlási és beszámolási útvonalak

A Társaság a 2.3. pontban részletezettek szerint 2021. szeptember 1. napjától az MVM Energetika Zrt. által irányított vertikálisan integrált vállalatcsoport részévé vált, mely alapvetően megváltoztatta a Társaság irányítását, működését.

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 irányítási-szabályozási koncepció – tekintettel a Társaság Társaságcsoport-hoz történő **2021. szeptember 1-ei csatlakozására** – a Társaság esetében fokozatosan kerül bevezetésre, a várhatóan a 2022. év folyamán teljeskörűen megtörténik.

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 Társaságcsoponton 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:

A Társaság szervezeti ábrája külön mellékletként kerül csatolásra.

### 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 Zrt. (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 Földgázvezetési Kft. operatív ügyvezetője,

- az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. vezérigazgatója,
- az eszközmenedzsment igazgató,
- a folyamatmenedzsment 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 Társaság D-U-001 Helyettesítési rend, D-U-002 Alírási rend és a munkavállalók munkaköri leírásai tartalmazzák.

## **2.3. Társasági jogi változások**

### **2.3.1. Alapítói jogok gyakorlása**

A Társaság 2021. évi működését meghatározta az a tény, hogy 2021. április 22-én az MVM Zrt. Adásvételi Szerződést írt alá az ÉMÁSZ Zrt.-vel, az ÉMÁSZ Hálózati Kft.-ben meglévő 100%-os tulajdonrészének értékesítéséről. A tranzakció sikeresen lezárult, az MVM Zrt. 2021. szeptember 1. napjától kezdődően a Társaságban 100%-os közvetlen befolyást szerzett, melyet a Hivatal **H1647/2021.** és **2612/2021.** számú határozataival jóváhagyott.

A befolyásszerzéssel a Társaság egyedüli tagja, alapítója az **MVM Energetika Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (1031 Budapest, Szentendrei út 207-209; cégjegyzékszám: 01- 10-041828; a továbbiakban: „**Alapító**” vagy „**MVM Zrt.**”).

### **2.3.2. Személyi változások a Társaság Felügyelőbizottságában**

A Felügyelőbizottság összetétele az Alapító befolyásszerzése következtében 2021-ben változott. A Felügyelőbizottság tagjai 2021. december 31. napján:

- *Alkér Zoltán*
- *Liszák Gábor*
- *Pálmai Antal Zoltán*
- *Tóth József Attila*
- *Storck Joachim Gábor*
- *Szabó Zoltán Károly*

A Felügyelőbizottság munkavállalói képviselője 2021. szeptember 1-től határozatlan időre Storck Joachim Gábor és Szabó Zoltán Károly.

### **2.3.3. Személyi változások az ügyvezetésben**

A Társaság ügyvezetése a 2021. évben 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 2021. szeptember 1. napjától határozatlan időre Fodor József tölti be.

2021. december 31. napján az Ügyvezető testület tagjai:

- *Fodor József*
- *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 **892 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 **84.505.000.000,-Ft**, 2021-ban változott, **5.000.000,- 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 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 határozata alapján – az ügyfélszolgálati tevékenységet kiszervezés útján, az **MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. (2021.09.01-ig ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft.)** (1037 Budapest, Kunigunda útja 47/A-47/B.) közreműködésével végzi. Az ügyfélszolgálati tevékenység végzésének részletes szabályait a Társaság és az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. között létrejött vállalkozói keretszerződés 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**

A 2021. évben az ELMŰ-ÉMÁSZ Társaságcsoport Magatartási kódexe tartalmazta az etikai követelményrendszerrel kapcsolatos szabályokat, mely kapcsán a Társaság dolgozói az egyenlő bánásmódot biztosító magatartási szabályokat el tudták sajátítani. A 2021. szeptember 1-i csatlakozást követően az MVM Infrastruktúra vezérigazgató-helyettes irányítása alá tartozó elosztótársaságoknál elvárás az MVM Csoport Etikai Kódexének a bevezetése, mely 1/2022. számú OPÜ utasítással került elrendelésre. A Társaság dolgozói a módosítás kapcsán tájékoztatásban fognak részesülni 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 Társaság új Megfelelési Ellenőre (2021. november 1. napjától) 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*
- *Társaságcsoport-szintű szabályozók alapján a belső szabályzatok 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 pályázatott módon kiválasztott vállalkozások végezték a felek között megkötött szerződések keretében.

A szerződések tartalmi elemei megfeleltek a Megfelelési Programban meghatározott követelményeknek.

### **2.16. A támogató tevékenységek végzésének körülményei, szerződési feltételei**

**A 2021. év során támogató tevékenységet az alábbi szolgáltatások kapcsán vett igénybe a Társaság:**

- klasszikus támogató szolgáltatások, különösen:
  - ✓ informatikai szolgáltatások,
- és a közös szolgáltatások: (2.1.1 ponttal összhangban)
  - ✓ Call Center,
  - ✓ Írásos ügyfélszolgálat
  - ✓ Személyes ügyfélszolgálat,
  - ✓ számlázás, követeléskezelés

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 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 Társaságcsoporthoz belül a hálózati tevékenység fizikai elkülönítésére, valamint az önálló arculat kialakítására vonatkozó intézkedések**

A Megfelelési Program szerint a Társaságcsoporthoz 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 Társaságcsoporthoz 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 Társaságcsoporthoz 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 – a felelősségi és hatásköri szabályok 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 jóváhagyott üzleti folyamatok, szervezeti felépítés, hatáskörök, információáramlási és beszámolási útvonalak 2021-ben alapjaiban 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 munkavállalóinak minden évben kötelező jelleggel elvégzendő ismeretfelújító oktatási anyagokból vizsgát kell tenniük, így 2021-ben az „*Integrált Irányítási rendszerek oktatási anyag*”-ból, a „*Tűzvédelemi*” illetve a „*Munka- és környezetvédelmi*” tananyagot kellett elsajátítaniuk az ismereteket és a hozzá tartozó vizsgákat sikeresen elvégezniük. A szerelői állomány kivételével szintén mindenki elvégezte az „*Ügyfélközpontúság az E.ON*”-ban című képzési anyagot. Az új belépő munkavállalók Tűz és munkavédelmi oktatásban részesültek, illetve szintén elvégezték az „*Integrált irányítási rendszerek oktatóanyag és vizsga*” tanyagot.

A Megfelelési Program elektronikus formában a Társaság honlapján megtalálható, azt az érintett személyek bármikor elolvashatják.

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

A Társaság 2021. szeptember 1. napjától lett a Társaságcsoporthoz része. A Társaságcsoporthoz szervezeti-működési átalakítása jelenleg is folyamatban van, a 2021.szeptember 1-et megelőzően a Társaság a szétválasztási szabályok érvényre juttatása érdekében még a korábbi, az ELMŰ-ÉMÁSZ Társaságcsoporthoz kidolgozott és folyamatosan fejlesztett szempontrendszer alapján végezte tevékenységét, melynek főbb elemei a következők:

- **Az ügyfél adatok jogosultság szintű szétválasztása**

A Társaság által használt SAP ISU rendszerben a Társaság az elosztói és a kereskedői adatok független, egymástól elkülönült kezelését a hozzáférési jogosultságok szigorú elhatárolásával garantálta 2011. júliusig. 2011. július 25-én indult el az új számlázási rendszer, amelyben már az elosztói engedélyesi adatok és a kereskedelmi engedélyesi adatok elkülönítését nem csak az biztosítja, hogy a jogosultsági szerepköröket az SAP vállalati kódokkal választja el egymástól, hanem két teljesen független, adatbázis szintjén elkülönített önálló rendszer látja el a két különböző engedélyesi tevékenység kiszolgálását, és lehetetlenné teszi az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést.

- **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 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 Társaságcsoporthoz governance irányelveinek implementálása elindult, mely várhatóan 2022.Q1-ben fejeződik be.

- **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 szempontrendszert 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 Társaságcsoport által egységesen alkalmazott adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat (a továbbiakban: „**Csoportszintű Adatszabályzat**”) alapján olyan adatkezelési eljárást alakított ki, amely megfelel a jogszabályokban foglalt előírásoknak.

A Csoportszintű Adatszabályzat általános célja, hogy meghatározza a Társaságcsoport, ezen belül a Társaság mint adatkezelő által kezelt személyes adatok kezelésének, nyilvántartásának, megsemmisítésének, az adatkezelés működési rendjének általános előírásait, valamint elősegítse az információs önrendelkezési jognak és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (**GDPR**) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szabályainak megfelelően.

A Csoportszintű Adatszabályzattal összhangban a Társaság külön szabályzatban jogosult meghatározni azokat a speciális rendelkezéseket, amelyek elosztói tevékenységét érintik.

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).

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 fentiekén túlmenően az alábbi dokumentumok tartalmazzák:

- *T-U-027 Security Policy*
- *T-U-54 Naplózási Irányelv*
- *T-U-63 Informatikai incidenskezelési szabályzat*
- *T-U-64 Információ kezelés szabályozása*
- *T-VU-023 Jogosultságkezelés*
- *T-VU-040 Biztonsági Kézikönyv*
- *TV-U-057 IT\_üzemeltetés biztonsági követelményei*
- *T-VU-111 Informatikai\_eszközök használata és ellenőrzése*
- *T-VU-121 Informatikai Biztonsági Terv*
- *T-VU-122 Adatok biztonságos megsemmisítésének szabályzata*

### **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 szerződesei tartalmazták az adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseket. Abban az esetben, ha a szerződés teljesítéséhez ügyféladatot 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 2021. év során a Társaság és az MVM EÉ Ügyfélszolgálati Kft. 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 szolgáltatási paramétereket, a felhasználókkal és a Társaság egyes szakterületeivel történő kapcsolattartás módját, és a megállapodás időtartamát. Az SLA megállapodások teljesítése változatlan feltételekkel 2022-ben is folytatódik.

### **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 eszközök 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 a szervezeti 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)**

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 Társaságcsoporthoz kereskedelmi engedélyekkel rendelkező tagjainak adataitól.

### **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 képesítéseknek 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 ügyféladatok 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 2021-ben elkezdődött és jelenleg is folyamatban van. 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 ismeretfrissítő tájékoztatás a 2022. 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 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 szerződés alapján 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 könyvvizsgálat 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 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.

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**

Az MVM Émász Áramhálózati Kft. a márkaváltással összhangban a honlapját az új arculatnak megfelelően, az MVM Ügyfélvilág többi elosztói honlapjával konszolidált megjelenéssel a <https://mvmemaszhalozat.hu/> címen tette elérhetővé a korábbi években megszokott tartalommal és funkciókkal. Az egyes folyamatokban használt dokumentumokat, formanyomtatványokat, ügyfél-tájékoztatókat is a márkaváltásnak megfelelő megjelenéssel tette közzé mind a honlapon, mind az ügyfélszolgálati irodákban.

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 ügyfelekkel,
- az elosztó és a kereskedő kommunikációjának szétválasztása,
- a Társaság ügyfélközpontú imázsának erősítése.

Az ügyfél-kommunikációs kampány keretében a Társaság:

- honlapját strukturálta, és kiegészítette az alábbi funkciókkal:
  - ✓ ajánlott és regisztrált partner keresése;
  - ✓ rendszerhasználatidő-kalkulátor;
  - ✓ okosmérés menüpont;
- ügyfél-tájékoztatót készített az okosmérésről és az okosmérők használatáról (mérőtípusonként);
- applikációjában létrehozta a fényképes mérőleolvasás lehetőségét, amelyet ügyfél-kommunikációs kampánnyal támogatott;
- a mérőhelyi szerelő alvállalkozók megjelenését egységes logó alkalmazásával szabályozta;
- az önkormányzatok részére rendszeres hírlevelet küldött;
- 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, Vet. Vhr.-ben szabályozott jogszabályi megfelelés kommunikációs anyagát a Társaság az Ügyfélszolgálaton kihelyezte.
- A Társaság az ügyfél-tájékoztató kiadványait a honlapon is elérhetővé tette.
- A mérőhelyi, csatlakozóvezeték-létesítési és gallyazási munkákat végző szerződéses partnerei részére a Társaság a saját logójával ellátott igazolványt biztosított.

Budapest, 2022. február 28.

dr. Horváth Ádám  
megfelelési ellenőr