РІЧНИЙ ЗВІТ
про виконання Програми відповідності АТ «Миколаївобленерго» за 2023 рік

Підготовлений Уповноваженою особою з питань відповідності

Звіт складений з урахуванням вимог розділу 6 Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженого постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406, на підставі проведеного моніторингу виконання Програми відповідності АТ "Миколаївобленерго", погодженої постановою НКРЕКП від 17.05.2019 № 752, із змінами, викладеними в новій редакції, погодженій постановою НКРЕКП від 10.11.2022 № 1420 та постановою НКРЕКП від 22.11.2023 № 2171.

м. Миколаїв
2024

ЗМІСТ

1. Загальна інформація про компанію 3

2. Загальні відомості щодо запровадження Оператором організаційних заходів з виконання Програми відповідності 16

3. Відокремлення та незалежність Оператора 25

4. Незалежність Оператора 28

5. Недискримінаційне ставлення до учасників ринку 32

6. Взаємовідносини з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання 53

7. Поводження з інформацією 58

8. Забезпечення виконання Програми відповідності та її дотримання працівниками 61

9. Висновки, рекомендації 64

1. Загальна інформація про компанію

Акціонерне товариство «Миколаївобленерго» є оператором системи розподілу (далі – Товариство, Оператор) відповідно до ліцензії на право провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, виданої НКРЕКП постановою від 02.11.2018 № 1334, та здійснює ліцензовану діяльність у межах місць провадження господарської діяльності, а саме на території Миколаївської області в межах розташування системи розподілу електричної енергії, що перебуває у власності Акціонерного товариства "МИКОЛАЇВОБЛЕНЕРГО", та електричних мереж інших власників, які приєднані до мереж ліцензіата (з якими укладені відповідні договори згідно з законодавством).

АТ «Миколаївобленерго» - одне з провідних підприємств енергетичної галузі південного регіону України.

Товариство створено відповідно до Указу Президента України від 04.04.1995 «Про структурну перебудову в електроенергетичному комплексі України» і наказу Міністерства енергетики та електрифікації України від 31.08.1995 №170 шляхом перетворення державного підприємства «Миколаївобленерго» у ДАЕК «Миколаївобленерго» з подальшим перейменуванням у ВАТ ЕК «Миколаївобленерго», а з 06.04.2011 у ПАТ «Миколаївобленерго». З 19.04.2018 змінено назву з ПАТ «Миколаївобленерго» на АТ «Миколаївобленерго». 18.12.2023 рішенням Загальних зборів акціонерів Товариства змінено тип товариства з публічного на приватне.

Згідно із Законом України «Про ринок електричної енергії» в енергопостачальних компаніях України відбулося відокремлення діяльності з розподілу та постачання електричної енергії. Ліцензію з розподілу електричної енергії АТ «Миколаївобленерго» отримало 02.11.2018, а з нею і зобов'язання надавати послуги з розподілу електричної енергії за тарифами, встановленими НКРЕКП.

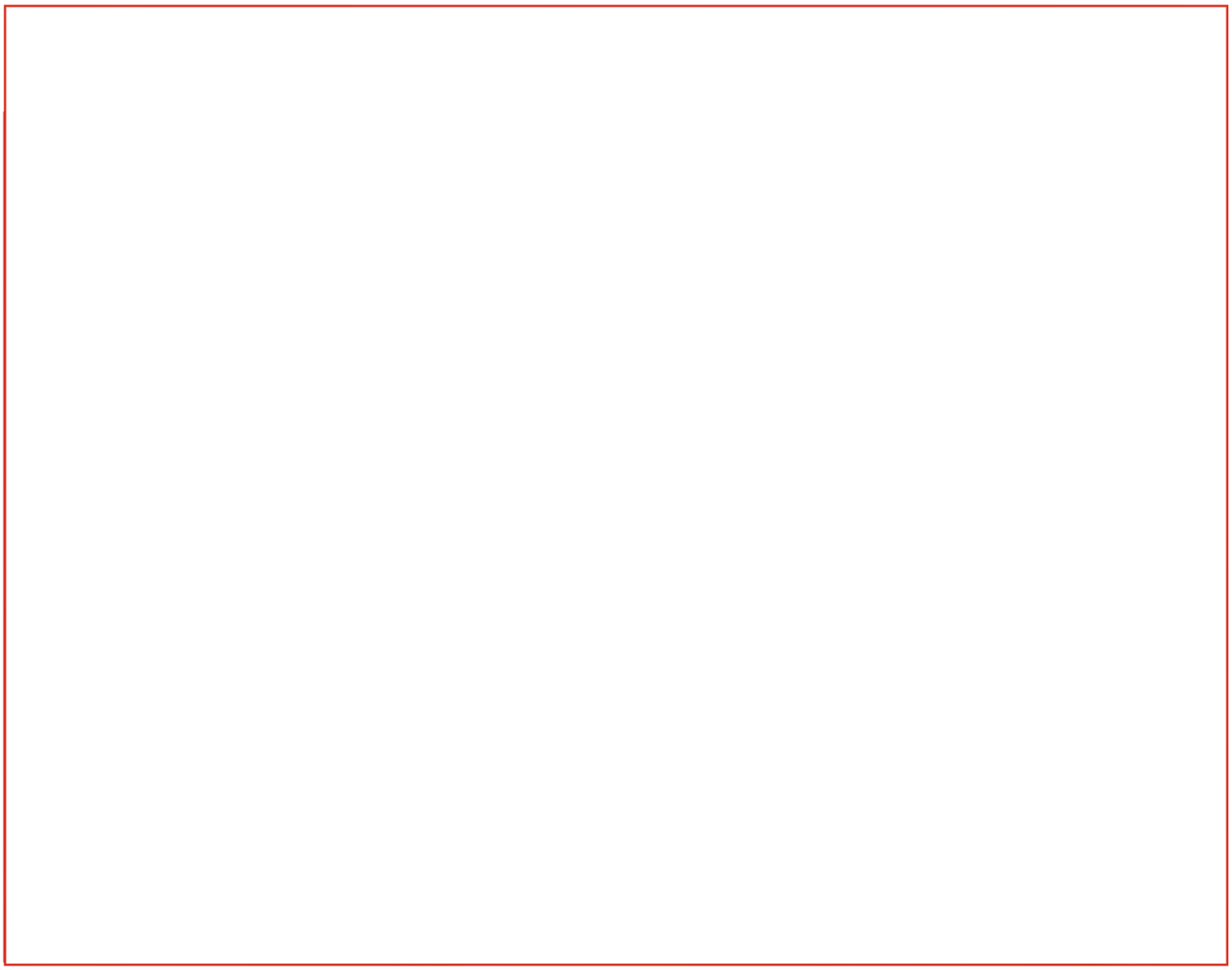
Згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України (далі КМУ) від 15.09.2021 №1222-р «Деякі питання управління об'єктами державної власності» Міністерству енергетики України передано повноваження з управління корпоративними правами, що належать державі у статутному капіталі акціонерного товариства «Миколаївобленерго».

Пріоритетними напрямками діяльності під час воєнного стану для Товариства є виконання аварійно-відновлювальних робіт по усуненню пошкоджень електричного обладнання, повітряних та кабельних ліній, трансформаторних підстанцій, виведених з ладу внаслідок ворожих обстрілів для забезпечення умов надійного електрозабезпечення споживачів для їх повернення та відновлення виробництва на території області після закінчення війни.

1.1. За період **з 01.01.2023 по 31.12.2023** відбулися зміни організаційної системи управління Оператора.

Наглядовою радою Товариства (протокол від 22.11.2023) затверджено нову організаційну структуру Товариства, якою передбачено функціонування 9 дирекцій (комерційної, технічної, з інвестицій та розвитку, з економіки та фінансів, з правових питань, виконавчої, з інформаційних технологій та комунікацій, з охорони праці та пожежної безпеки, з економічної безпеки) та 6 районів електричних мереж.

На підставі рішення наглядової ради Товариства (протокол від 25-26.10.2023), Товариством:



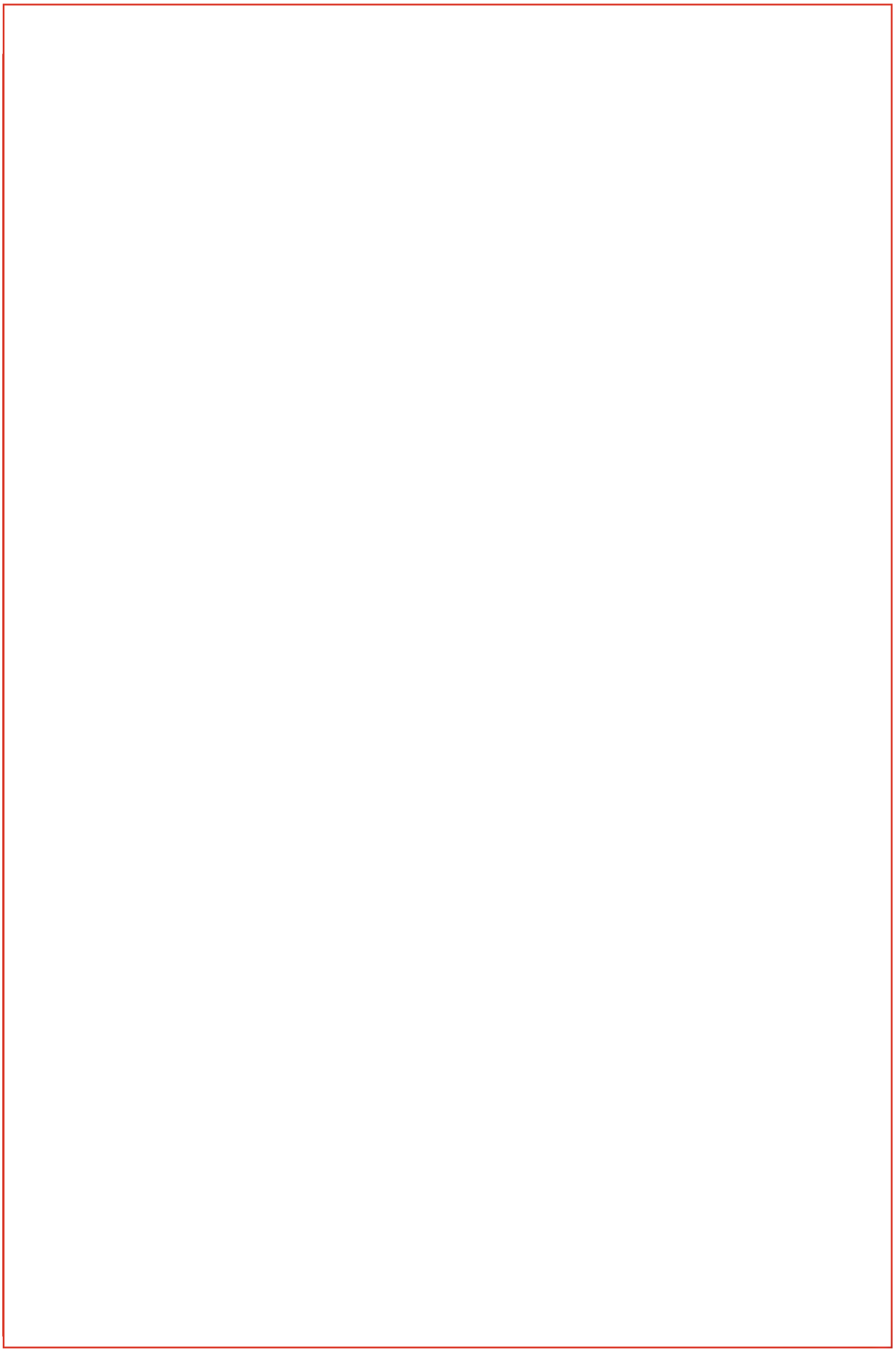
19.2. Оператор також надає визначений законодавством перелік послуг, пов'язаних з ліцензованою діяльністю з розподілу електроенергії, зокрема: приєднання до системи розподілу, підключення/відключення електроустановок, встановлення/заміна/перевірка приладів обліку електроенергії, а також послуги з обслуговування клієнтів Консультаційним центром (далі – **КЦ**), тощо.

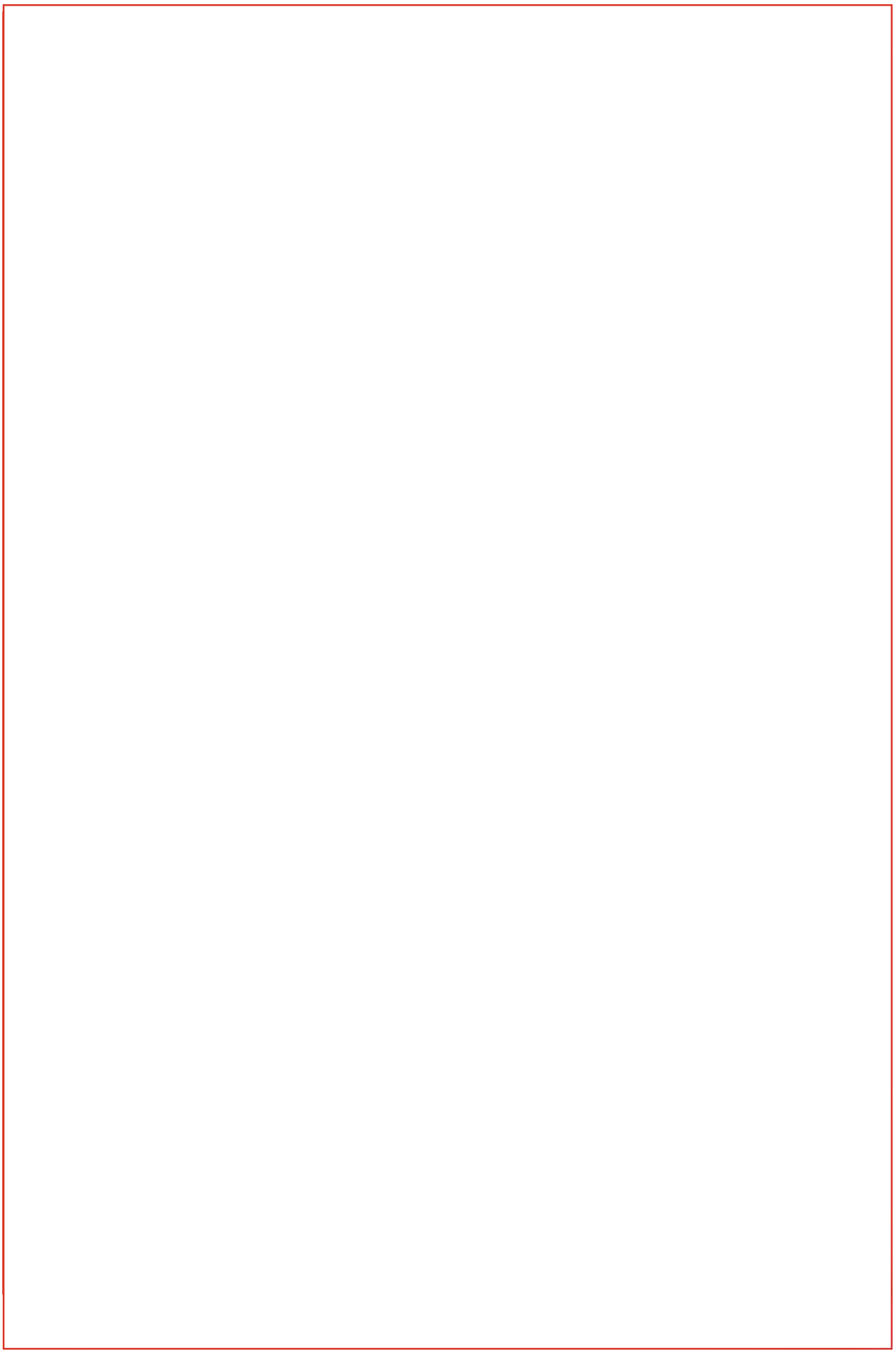
19.3. Загальна кількість споживачів/точок обліку, яким Оператор транспортує/розподіляє електроенергію в динаміці за 2021-2022 роки.

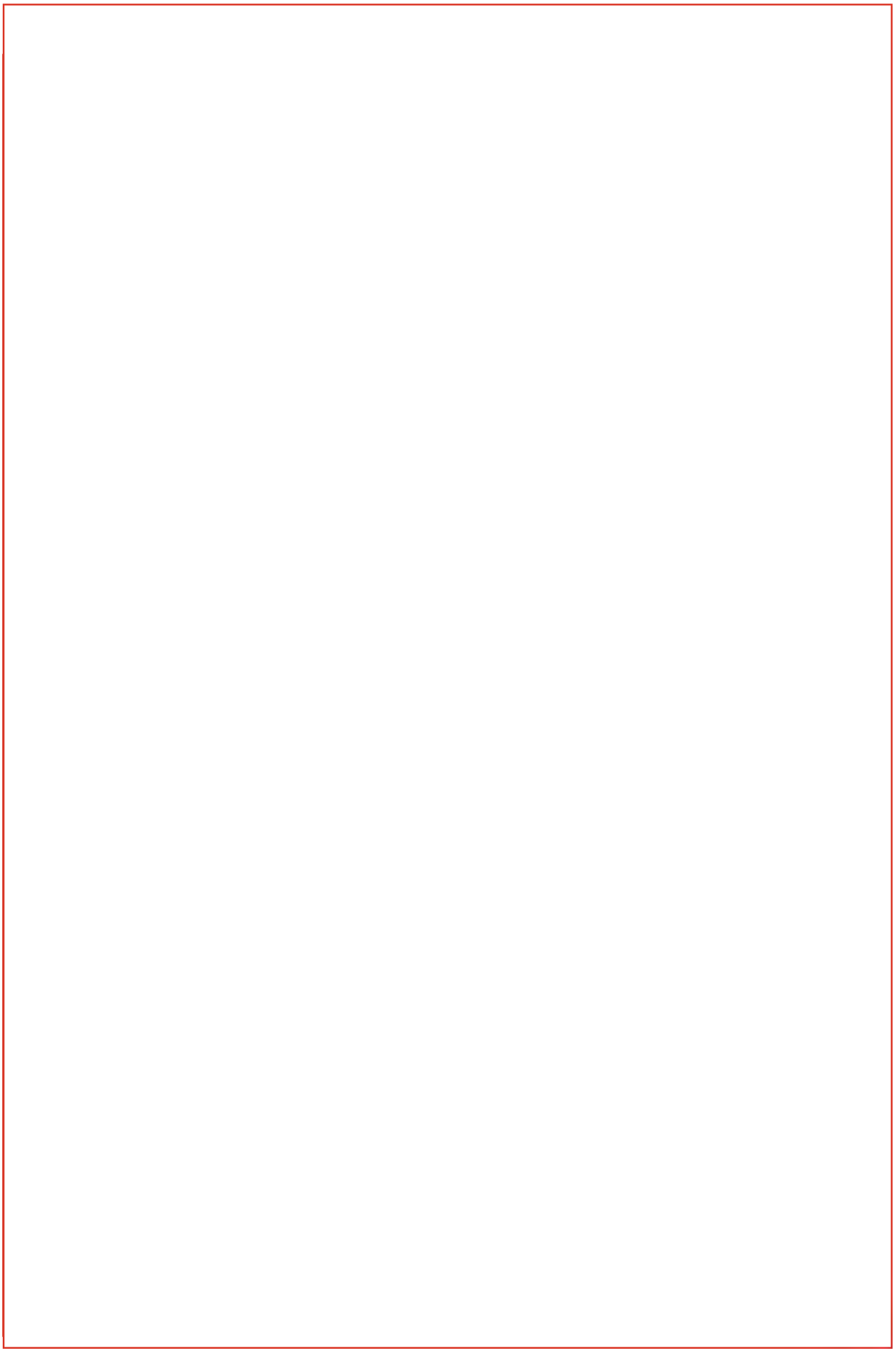
19.5. Обсяг розподіленої електроенергії за класами напруги в динаміці за 2019-2022 роки.

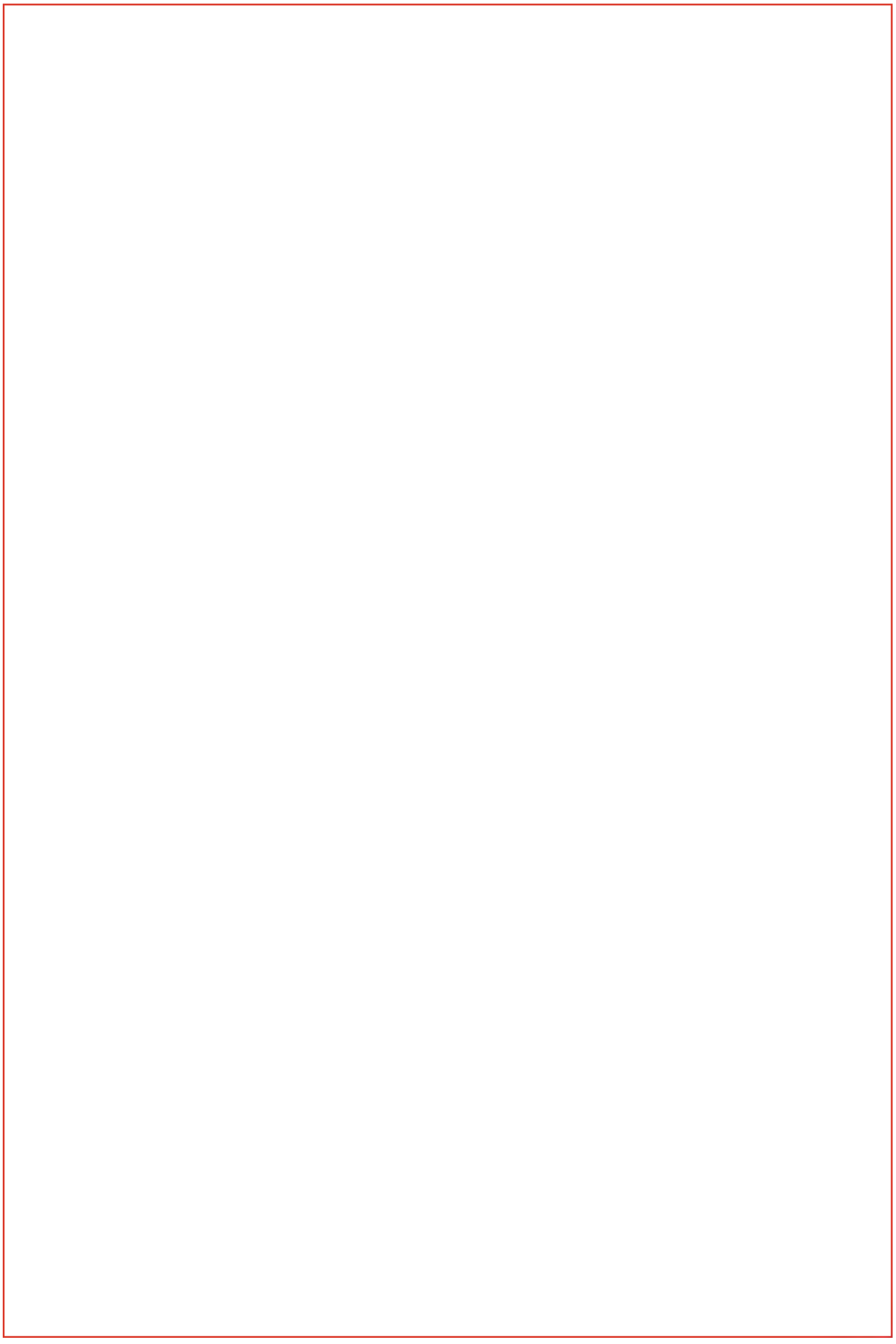
19.7. Постачальники електричної енергії на території ліцензованої діяльності Оператора

Відповідно до діючої моделі ринку електричної енергії на території Миколаївської області та м. Миколаєва на даний час здійснюють діяльність 3 оператори системи розподілу, - ДПЕМ ПрАТ «Атомсервіс», АТ «Укрзалізниця» та АТ «Миколаївобленерго» яке є найбільшим ОСР в Миколаївської області.









Внаслідок недоотримання доходу залишилося не профінансованими такі заходи ІІІ на 2023 рік:

1.1.1.2.1.1, 1.1.2.3.2.1-1.1.2.3.2.6, 1.1.2.3.4.1, 1.1.2.4.1.1-1.1.2.4.1.4, 1.1.2.4.2.1-1.1.2.4.2.9, 1.1.4.1.1, 1.1.4.1.2, 1.1.4.2.1, 1.1.4.3.1.1, 1.1.4.3.2.1-1.1.4.3.2.3, 1.2.1.1-1.2.1.13, 1.2.3.1-1.2.3.5, 2.1.1.1, 2.1.1.6, 2.1.1.7, 2.1.1.8, 2.1.2.5, 2.1.3.2.1.1, 2.1.3.2.2.1, 2.1.5.3, 2.1.5.4, 2.2.1.1, 2.2.1.2, 3.1.1.1, 4.1.1.2, 4.1.2.3, 4.2.2.1, 4.2.2.2, 4.3.1.2, 5.1.4.3, 5.3.2, 6.1.1, 6.1.4, 6.2.1, 6.3.1, 6.4.2, 6.4.3, 7.3, 7.4, 7.7, 7.8, 7.10, 7.13-7.18, 7.20.

2. Загальні відомості щодо запровадження Оператором організаційних заходів з виконання Програми відповідності

Первісно, на виконання вимог статті 48 ЗУ «Про ринок електричної енергії» постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (**далі – Регулятор, НКРЕКП**) від 17.05.2019 № 752 погоджено Програму відповідності оператора системи розподілу АТ "Миколаївобленерго" (**далі – Програма відповідності**).

Програма відповідності затверджена Протоколом дирекції АТ "Миколаївобленерго" від 27.03.2019 № 4 та у встановленому порядку була розміщена на офіційному вебсайті Оператора.

Разом з тим, підпунктом 5 пункту 1 постанови НКРЕКП від 26.03.2022 № 349 «Щодо захисту інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, у тому числі щодо об'єктів критичної інфраструктури» встановлено, що під час дії воєнного стану в Україні та до останнього дня місяця, наступного за місяцем припинення або скасування воєнного стану оператори системи розподілу не розміщують через засоби масової інформації та/або на офіційному вебсайті в мережі Інтернет інформацію, передбачену пунктом 4.5 глави 4 і пунктами 6.5 та 6.6 глави 6 Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженого постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406 (далі – Порядок №1406).

Згідно з пунктом 4.5 глави 4 і пунктами 6.5 та 6.6 глави 6 Порядку №1406 на офіційному веб-сайті Товариства, як оператора системи розподілу, мали оприлюднюватися:

- рішення Регулятора (НКРЕКП) про погодження Програми (змін до Програми);
- програма відповідності оператора системи розподілу;
- річний звіт (без конфіденційної інформації та інформації, що становить комерційну таємницю);
- висновок щодо Річного звіту.

Отже, на виконання вказаного рішення НКРЕКП на офіційному сайті АТ "Миколаївобленерго" було закрита зазначена інформація, у тому числі Програма відповідності АТ «Миколаївобленерго.

У 2022 році постановою НКРЕКП від 10.11.2022 № 1420 погоджено нову редакцію Програму відповідності.

Оновлена Програма відповідності була затверджена протоколом засідання Дирекції від 14.10.2022 №13 у новій редакції.

У 2023 році у зв'язку із змінами у переліку суб'єктів господарювання, що входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор, на виконання вимог Порядку Оператором розроблено нову редакцію Програми відповідності, яку затверджено протоколом Дирекції АТ «Миколаївобленерго» від 27.04.2023 № 3.

Постановою НКРЕКП від 22.11.2023 № 2171 погоджено зміни до Програми відповідності акціонерного товариства «Миколаївобленерго».

2.1. Виконання законодавчих вимог незалежності та забезпечення належних умов діяльності Уповноваженого при здійснені ним своїх функцій та повноважень

Для виконання функцій, визначених Законом України «Про ринок електричної енергії» № 2019-VIII від 13 квітня 2017 року (далі – Закон України «Про ринок електричної енергії») та Програмою відповідності, наказом Оператора від 20.12.2018 № 1099 «Про функції уповноваженої особи з питань відповідності та виконання працівниками АТ «Миколаївобленерго» вимог Програми відповідності Оператора системи розподілу» Уповноваженому надано відповідні права та повноваження, зокрема але не виключно:

надавати висновки та пропозиції працівникам Товариства щодо будь-якого запропонованого внутрішнього документа або дій Товариства, що стосуються виконання положень Програми;

доступу до всіх необхідних приміщень Товариства та отримувати доступ до приміщень Оператора без попереднього повідомлення;

доступу до даних та інформації Товариства, вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та/або суб'єктів господарювання, що входять до складу такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, необхідних для виконання завдань Уповноваженого щодо виконання Програми;

відвідувати всі наради (засідання) виконавчого органу, наглядової ради, загальних зборів (за наявності), а також усі наради керівництва Товариства. Уповноважений відвідує наради (засідання), на яких розглядаються питання, зокрема щодо:

умов приєднання та доступу до системи розподілу електричної енергії, експлуатації системи розподілу електричної енергії, її технічного обслуговування та розвитку;

купівлі-продажу електричної енергії з метою компенсації технологічних витрат електричної енергії на її розподіл електричними мережами;

кадрових питань;

придбання, надання, спільного використання товарів та послуг у суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Товариство.

За звітний період права Уповноваженого Оператором не порушувались, запитувана інформація надавалась у повному обсязі, у доступі до документів відмолено жодного разу не було.

2.1.1. Виконання вимог частини п'ятої та шостої статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії»

Протягом звітного періоду Уповноваженим забезпечувалось дотримання вимог частини п'ятої та шостої статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії», а саме: не займати посад у вертикально інтегрованому суб'єкті господарювання (**далі – ВІСГ**) та/або суб'єктах господарювання, що входять до складу такого ВІСГ, не мати прямого чи опосередкованого інтересу або відносин з ВІСГ та/або суб'єктами господарювання, що входять до складу такого ВІСГ, та/або власниками контрольних пакетів акцій ВІСГ та/або суб'єктів господарювання, що входять до складу такого ВІСГ, не отримувати прямо чи опосередковано фінансову винагороду від ВІСГ та/або суб'єктів господарювання, що входять до складу такого ВІСГ, крім заробітної плати, визначеної наказом Оператора системи розподілу та зафіксованої відповідним контрактом, а також, що Уповноважений ознайомлений з вимогою, що протягом чотирьох років після завершення строку перебування на посаді уповноваженої особи з питань відповідності не матиме права обіймати посади у ВІСГ, мати прямий чи опосередкований інтерес або відносини з ВІСГ та/або суб'єктами господарювання, що входять до складу такого ВІСГ, та/або власниками контрольних пакетів акцій ВІСГ та/або суб'єктів господарювання, що входять до складу такого ВІСГ, вищезазначені положення також містяться в умовах трудового договору (контракті).

2.1.2. Виконання вимог із забезпечення належних умов діяльності Уповноваженого при здійснені ним своїх функцій та повноважень

Уповноважений підтверджує, що:

- умови трудового договору з Оператором забезпечують незалежність при здійснені своїх функцій та повноважень, як це передбачено абзацом 4, пункту 4 Статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії». Умови договору у звітному періоді не змінювалися;
- розмір оплати праці (та/або механізм її розрахунку) Уповноваженого, інші винагороди та/або механізм їх встановлення відповідно до пункту 8.4 Програми відповідності не визначаються та не залежать від результатів діяльності Оператора та вертикально-інтегрованого суб'єкта господарювання та/або суб'єктів господарювання, та відображені в чіткій та зрозумілій формі у трудовому договорі, укладеному між Оператором та Уповноваженим;
- відповідно до розділу 8 Програми відповідності Уповноважений має доступ до всіх необхідних документів та ресурсів, необхідних для здійснення своїх функцій та повноважень.

2.2. Заходи з дотримання вимог щодо надання проміжних звітів про виконання Програми відповідності

Уповноважений підтверджує, що згідно з пунктом 9.3 Програми відповідності Виконавчий орган Оператора не намагався вносити виправлення у підготовлений проміжний звіт про дотримання положень Програми відповідності і не пропонував робити це Уповноваженому.

Проміжні звіти надаються у порядку та строки, визначені постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406.

2.3. Склад вертикально-інтегрованого суб'єкта господарювання

На момент затвердження Програми відповідності (27 березня 2019 року) у складі вертикально-інтегрованого суб'єкта господарювання, до якого входив Оператор, були 19 конкретно визначених підприємств (установ). Разом з тим, за звітний період у переліку суб'єктів господарювання, що входять до складу ВІСГ або є афілійованими до такого ВІСГ, до складу якого входить Оператор, відбулися певні зміни, які детально описані у пункті 2.3.1.

2.3.1. Зміни у переліку суб'єктів господарювання (осіб), які здійснюють прямий або опосередкований контроль над АТ «Миколаївобленерго», способі контролю і відповідних правах, які мають такі суб'єкти господарювання (особи)

Відповідно до пункту 1.2 розділу 1 Програми відповідності АТ «Миколаївобленерго» знаходиться під прямим контролем Держави Україна, у 2021 році, - в особі суб'єкта управління об'єктами державної власності – Фонду державного майна України, що з певних питань, визначальних для поняття контроль, діє спільно з Кабінетом Міністрів України.

Держава Україна є акціонером Товариства. Розмір належного Державі Україна пакета акцій становить 70,0000%.

Відповідно до п. 4.7 та п. 4.8 Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженого постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406 (зі змінами) (далі - Порядок), до Програми відповідності обов'язково вносяться зміни у разі: змін у переліку суб'єктів господарювання, що входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання до складу якого входить Оператор. Оператор готує зміни до Програми шляхом викладення її у новій редакції та подає її на погодження Регулятору разом із порівняльною таблицею змін, відповідними супровідними документами, передбаченими пунктом 3.3 глави 3 цього Порядку, та підтвердними

документами, що засвідчують настання таких змін, протягом одного місяця з дня настання підстав, визначених у пункті 4.7 цієї глави (протягом місяця, після закінчення кварталу, у випадку змін у переліку суб'єктів господарювання, що входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор).

Дирекцією АТ «Миколаївобленерго» затверджено нову редакцію Програми відповідності (протокол від 27.04.2023 № 3).

На виконання п. 4.7 та п. 4.8 Порядку Товариство супровідним листом від 28.04.2023 вих. №01.01/01-21-2362 надало на погодження до НКРЕКП Програму відповідності оператора системи розподілу АТ «Миколаївобленерго» (нова редакція), а також супровідні та підтвердні документи.

2.3.2. Зміни, що відбулися у складі суб’єктів господарювання, які перебувають під прямим або опосередкованим контролем АТ «Миколаївобленерго», у способі здійснення такого контролю і обсязі відповідних прав, а також зміни у видах діяльності таких суб’єктів господарювання.

Згідно з вимогами частини другої статті 47 Закону України «Про ринок електричної енергії» Оператору системи розподілу забороняється мати на праві власності чи в управлінні акції (частки в статутному капіталі) суб'єкта господарювання, що здійснює діяльність з виробництва та/або постачання (у тому числі постачання споживачам) або передачі електричної енергії, а суб'єктам господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання (у тому числі постачання споживачам) або передачі електричної енергії,

забороняється мати на праві власності чи в управлінні акції (частки в статутному капіталі) оператора системи розподілу.

Від початку відокремлення під прямим контролем АТ «Миколаївобленерго» продовжує перебувати Товариство з обмеженою відповідальністю «Миколаївська електропостачальна компанія» (далі – ТОВ «МЕК»), яке здійснює діяльність з постачання електричної енергії. Оператору належить 100 % статутного капіталу ТОВ «МЕК».

Згідно з вимогами пункту 2.2 Програми відповідності Оператора системи розподілу Акціонерного товариства "Миколаївобленерго", погодженої постановою НКРЕКП від 17.05.2019 № 752 (із змінами, внесеними постановами НКРЕКП від 10.11.2022 № 1420 та від 22.11.2023 № 2171) після 11 червня 2020 року Оператор не матиме на праві власності чи в управлінні акції (частки у статутному капіталі) суб'єкта господарювання, що здійснює діяльність з постачання (у тому числі постачання споживачам) електричної енергії, не здійснюватиме прямий або опосередкований контроль щодо суб'єкта господарювання, який здійснює діяльність з постачання (у тому числі постачання споживачам) електричної енергії, відповідно до Закону, Ліцензійних умов, Статуту АТ «Миколаївобленерго».

Уповноваженим з питань відповідності неодноразово відображалось дане порушення та пропонувалось АТ «Миколаївобленерго» у проміжних звітах до НКРЕКП здійснити заходи щодо виконання вимог законодавства.

За даними АТ «Миколаївобленерго» ДП НАЕК «Енергоатом» ні у 2022 році ані у 2023 році не забезпечило проведення державної реєстрації змін до відомостей, які містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань щодо власника 100 відсотків частки в статутному капіталі ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія».

2.4. Додаткові заходи для забезпечення належного виконання функцій Оператора та забезпечення вимог Програми не впроваджувалися у 2023 році.

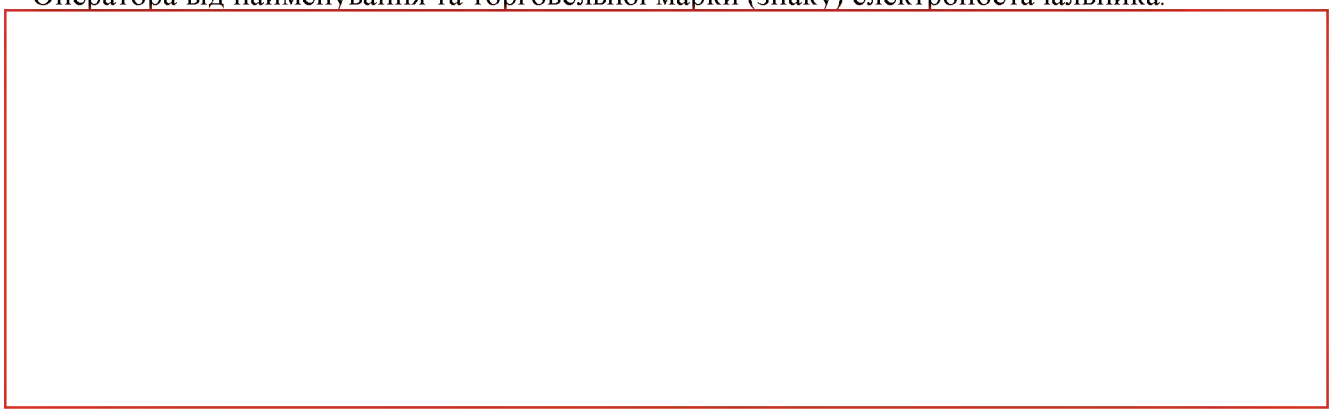
3. Відокремлення та незалежність Оператора

3.1. З метою дотримання вимог Програми відповідності щодо забезпечення належного виконання процедури відокремлення в звітному періоді Уповноваженим перевірено такі заходи:

3.1.1. Забезпечення відмінних місцезнаходжень (адрес) Оператора та його структурних підрозділів від місцезнаходжень (адрес) суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або з передачі, та/або з постачання електричної енергії, та суб'єктів господарювання, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

При виборі місцезнаходження (адрес), у тому числі своїх структурних підрозділів, Оператор керується положеннями Закону України «Про ринок електричної енергії», не використовує з вигодою для себе та/або своїх працівників факт входження до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та вживає заходів, щоб вертикально інтегрований суб'єкт не використовував цей факт з вигодою для себе.

Виконання цієї вимоги забезпечується шляхом розташування структурних підрозділів Оператора та електропостачальника ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія» за різними адресами, Оператор та електропостачальник мають різні найменування, які не асоціюються один з одним. Оператор має та застосовує, зокрема на бланках рахунків, листів формулярах, презентаційній інформації найменування та торговельну марку (знак), права на яку відповідно до свідоцтва №78374 від 25.06.2007 належать виключно Оператору і захищаються міжнародним законодавством і законодавством України, що відрізняє Оператора від найменування та торговельної марки (знаку) електропостачальника.



За вказаними адресами не розташовані суб'єкти господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або передачі, та/або постачання електричної енергії, та/або зберігання енергії, та суб'єкт господарювання, що входить до вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

У 2023 році вищевказані структурні підрозділи не змінювали адреси свого місцезнаходження.

3.1.2. Захід забезпечення відсутності у Оператора на праві власності (частки у статутному капіталі) суб'єкта господарювання, що здійснює діяльність постачання (у тому числі постачання споживачам), а саме Товариство з обмеженою відповідальністю «Миколаївська електропостачальна компанія», виконано частково. Детальна інформація з цього питання викладена у пункті 2.3.2 цього Звіту.

3.1.3. Вимоги пункту 2.3 Програми відповідності в частині заборони після 11 червня 2020 року передачі на праві власності чи в управління суб'єктам, які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання (у тому числі постачання споживачам) та/або передачі

електричної енергії, акцій (часток у статутному капіталі) Оператора у звітному періоді виконані та не порушуються.

Відповідно до наявної у АТ «Миколаївобленерго» інформації у 2023 року акції Оператора не передавались у власність чи в управління зазначеним суб'єктам.

На офіційному веб-сайті Оператора оприлюднено інформацію щодо цих обмежень, встановлених законодавством.

4.1. Управління Оператором згідно з пунктом 3.1 Програми відповідності та Статуту АТ «Миколаївобленерго» здійснюється його органами, якими відповідно до розділу 15 Статуту Оператора є:

- Вищий орган Оператора – Загальні збори акціонерів Оператора;
- Наглядова рада Оператора;
- Виконавчий орган Оператора (колегіальний) – Дирекція.

Посадові особи виконавчого органу та керівники усіх рівнів управління Оператора відповідно до наказу Оператора «Про затвердження форми застереження, стосовно виконання персоналом АТ «Миколаївобленерго» Програми відповідності та порядку його підписання» від 20.12.2018 №1097, дотримуються вимог пункту 3.2 Програми відповідності щодо заборони:

- обіймати посади в органах управління суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, та в органах управління суб'єкта, що входить до вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор;
- отримувати матеріальну чи іншу вигоду від суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, та від суб'єкта, що входить до вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор.

Посадові особи Оператора, відповідальні за управління Оператором відповідно до Статуту Оператора, положень про структурні підрозділи, посадових інструкцій, діють та приймають організаційно-розпорядчі та фінансово-господарські рішення, пов'язані з операційною діяльністю Оператора, а також управлінням персоналом, самостійно та незалежно від суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або

передачі, та/або постачання електроенергії та від суб'єкта, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор.

4.2. Зміни в Статуті та органах управління Оператора

Станом на 01.01.2023 в АТ «Миколаївобленерго» діяв Статут в редакції, яка була затверджена загальними зборами акціонерів (протокол № 34 від 27.06.2022).

Протоколом позачергових загальних зборів акціонерів АТ «Миколаївобленерго» від 18.12.2023 № 37 затверджено Статут АТ «Миколаївобленерго» в новій редакції, копія якої розміщена на офіційному сайті Товариства: https://www.energy.mk.ua/

4.4. До Уповноваженого за звітний період не надходило заяв, скарг про порушення вимог щодо забезпечення незалежності Оператора.

5. Недискримінаційне ставлення до учасників ринку

Оператор здійснює діяльність з розподілу електричної енергії та надає послуги з розподілу електричної енергії Користувачам своєї системи розподілу в межах території ліцензованої діяльності на підставі ліцензії, виданої Регулятором постановою НКРЕКП від 02.11.2018 № 1334 «Про видачу АТ "МИКОЛАЇВОБЛЕНЕРГО" ліцензії з розподілу електричної енергії та анулювання ліцензій з передачі електричної енергії місцевими (локальними) електричними мережами і постачання електричної енергії за регульованим тарифом».

Недискримінаційне ставлення до учасників ринку є однією з базових законодавчих вимог до діяльності Оператора, який відповідно до цих вимог не може обмежувати, або в інший спосіб впливати на конкуренцію на ринку електричної енергії.

Недискримінаційність та прозорість при наданні Оператором послуг з приєднання, забезпечення доступу до системи розподілу електричної енергії усім учасникам ринку (користувачам), та виконання інших функцій відповідно до закону «Про ринок електричної енергії», Кодексу системи розподілу та інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність Оператора, також є базовими вимогами, що включені до положень Програми відповідності АТ "МИКОЛАЇВОБЛЕНЕРГО".

На виконання цих вимог наказом Оператора від 26.03.2019 №233 затверджено Правила взаємодії АТ "МИКОЛАЇВОБЛЕНЕРГО" з учасниками ринку електричної енергії, відповідно до яких Оператором встановлено вимоги щодо запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку електричної енергії.

Зокрема, цим документом визначено відповідальність персоналу Оператора за створення та надання переваги, встановлення та висування додаткових (або скасування) вимог окремим учасникам ринку (користувачам), які не передбачені Законом, Кодексом системи розподілу та іншими нормативно-правовими актами, у тому числі сприяння суб'єктам господарювання, що здійснюють діяльність з постачання електричної енергії у складі вертикально-інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор, у порівнянні з іншими суб'єктами господарювання, що здійснюють діяльність з постачання та/або виробництва електричної енергії.

Відповідно до пункту 4.3 Програми відповідності, Оператор, дотримуючись Закону, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність Оператора, забезпечує недискримінаційний та прозорий доступ до системи розподілу електричної енергії всім учасникам ринку електричної енергії (користувачам), які відповідають вимогам Закону, Кодексу систем розподілу та іншим відповідним нормативно-правовим актам.

З дотриманням вимог пункту 4.4 Програми відповідності, Оператор (та його персонал) відповідно до наказу Оператора «Про затвердження форми застереження, стосовно виконання персоналом АТ «Миколаївобленерго» Програми відповідності та порядку його підписання» від 20.12.2018 № 1097, не надає (у будь-якій формі) вказівки суб'єктам господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор, що стосується їх операційної діяльності та діяльності на ринку електричної енергії (крім випадків, передбачених нормативно-правовими актами).

Оператор дотримується запровадженого ним механізму/процедури запобігання та усунення дискримінації учасників ринку, що передбачає регламентацію дій посадових осіб та працівників Оператора при укладенні Оператором договорів, передбачених нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, зокрема:

- недискримінаційне ставлення до учасників ринку електричної енергії при здійсненні діяльності Оператора;
- невчинення дій які, обмежують або в інший спосіб негативно не впливають на конкуренцію на ринку електричної енергії;
- надання послуг з приєднання до системи розподілу, послуг з розподілу, виконання інших функцій оператора системи розподілу електричної енергії з дотриманням вимог Закону, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність Оператора;
- забезпечення недискримінаційного та прозорого доступу до системи розподілу електричної енергії всім учасникам ринку електричної енергії (користувачам), які відповідають вимогам Закону, Кодексу систем розподілу та іншим відповідним нормативно-правовим актам;
- заборони працівникам Оператора створювати та надавати переваги окремим учасникам ринку (користувачам), які не передбачені Законом, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами;

- заборони працівникам Оператора встановлювати та висувати додаткові (або скасовувати) вимоги окремим учасникам ринку (користувачам), які не передбачені Законом, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами;
- заборони працівникам Оператора створювати та надавати переваги суб'єктам господарювання, що здійснюють діяльність з постачання та/або виробництва електричної енергії у складі вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор, у порівнянні з іншими суб'єктами господарювання, що здійснюють діяльність з постачання та/або виробництва електричної енергії.

При укладенні та виконанні договорів Оператор дотримується зобов'язання:

✓ укладати договори з усіма споживачами, об'єкти яких розташовані (приєднані до електричних мереж та підключені) на території діяльності Оператора, а також з усіма електропостачальниками, які мають намір постачати електричну енергію на території діяльності Оператора, за формою та у порядку, передбаченими Правилами роздрібного ринку електричної енергії;

✓ надавати послуги з розподілу електричної енергії та доступ до своїх електричних мереж на недискримінаційній та прозорій основі за тарифами, встановленими Регулятором;

✓ не висувати до замовників послуг Оператора додаткові вимоги, які не передбачені законодавством та не мають безпосереднього відношення до послуг, що надаються Оператором.

Оператор на своєму офіційному веб-сайті www.energy.mk.ua оприлюднює та оновлює інформацію про умови надання послуг з розподілу електричної енергії та послуг з приєднання до системи розподілу електричної енергії, інформацію щодо організаційних та технічних заходів, які здійснюються з метою надання послуги з приєднання замовнику, діючі ставки плати за приєднання, розміщує редакцію договору про надання послуг з розподілу електричної енергії, іншу інформацію, що підлягає оприлюдненню відповідно до вимог чинного законодавства України.

Перелік послуг, що надається Оператором в рамках здійснення ліцензованої діяльності з розподілу електричної енергії розміщено на веб-сайті Оператора.

Оператором здійснюється постійний моніторинг та аналіз таких внутрішніх процесів дотримання персоналом Закону України «Про ринок електричної енергії», інших нормативно-правових актів, розпорядчих документів Оператора зокрема, вказаних в цій Програмі тощо, вживаються необхідні заходи (за необхідності) з метою запобігання або усунення преференційних відносин з окремими учасниками ринку електричної енергії, у тому числі з такими, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор. Оператором застосовується принцип недискримінаційності до наступного переліку внутрішніх процесів: приєднання до системи розподілу; надання послуг з розподілу; виставлення рахунків за надані Оператором послуги; діяльність кол-центра; зміна постачальника; комунікація зі споживачами.

У звітному періоді Оператором не здійснювалося дискримінаційне ставлення до учасників ринку.

5.1. З метою запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку Оператором запроваджуються наступні заходи:

5.1.1. Відповідно до вимог пункту 4.6 Програми відповідності та чинного законодавства Оператором визначено та оприлюднено Перелік послуг, що надаються АТ «Миколаївобленерго», як оператора системи розподілу іншим учасникам ринку електричної енергії, який постійно оновлювався, але у зв'язку з військовим станом у країні та згідно з постановою НКРЕКП від 26.03.2022 № 349, АТ «Миколаївобленерго» тимчасово закрило доступ до певної інформації, розміщеної на офіційному сайті.

5.1.2. Відповідно до вимог пункту 4.7 Програми відповідності Оператором на своєму веб-сайті оприлюднювалася наступна інформація:

- щодо планових відключень, які можуть впливати на надійність надання послуг з розподілу;
- щодо аварійних відключень від електроенергії із розбивкою за округами та районами.
- Реєстр постачальників, які отримали доступ на території провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії ОСР на адміністративній території Миколаївської області.

У зв'язку з військовим станом у країні та згідно з постановою НКРЕКП від 26.03.2022 № 349, АТ «Миколаївобленерго» тимчасово закрило доступ до певної інформації, розміщеної на офіційному сайті.

5.2. Моніторинг процесу надання послуги з розподілу електричної енергії

періодами за 2021-2022 роки, які характеризують діяльність Оператора з надання послуг з передачі.

Разом з тим, у зв'язку з військовим станом у країні та згідно з постановою НКРЕКП від 26.03.2022 № 349, АТ «Миколаївобленерго» тимчасово закрило доступ до певної інформації, розміщеної на офіційному сайті.

5.5. Перелік заходів, направлених на досягнення показників якості електричної енергії та надійності (безперебійності) електропостачання у 2023 році:

5) Ремонти та технічне обслуговування електрообладнання проводити з дотриманням термінів, обсягів, технологій ремонтів та технологічного обслуговування.
6) Усунення всіх технологічних порушень виконувати у найкоротші терміни;
7) Забезпечити якісне розслідування кожного технологічного порушення (з'ясування причин виникнення та розвитку) з обов'язковою розробкою конкретних заходів щодо недопущення подібних аварійних відключень у майбутньому.

5.6. Перелік ключових заходів, які були виконані у 2023 році для покращення якості послуг з приєднання.

Згідно з форс-мажорними обставинами (обставини непереборної сили), а саме військовою агресією Російської Федерації проти України, що стало підставою введення воєнного стану із 05 години 30 хвилин 24 лютого 2022 року, відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», деякі послуги з приєднання електроустановок замовників, за укладеними до 24 лютого 2022 року договорами про приєднання було призупинено. Причиною є відсутність споживача та окупована територія.

Оператор системи розподілу першочергово, невідкладно та безоплатно надає послугу з тимчасового приєднання до електричних мереж об'єкта замовника, що використовується для задоволення потреб Збройних Сил України та інших військових формувань України.

5.7. Моніторинг процесу надання послуг з приєднання до системи розподілу електричної енергії

Відповідно до вимог п. 4.1.38 Кодексу системи розподілу та п. 4.6 Програми відповідності, Оператор оприлюднював наступну інформацію на офіційному вебсайті:

- про умови приєднання до системи розподілу;
- Калькулятор визначення вартості послуги зі стандартного приєднання електроустановок замовника до електричних мереж операторів систем розподілу;
- інструкція та форма заяви приєднання;
- розрахунок ставки плати за приєднання потужності нестандартного приєднання;
- карта приєднання - за посиланням.

На даний час у зв'язку з військовим станом у країні та згідно з постановою НКРЕКП від 26.03.2022 № 349, АТ «Миколаївобленерго» тимчасово закрило доступ до певної інформації, розміщеної на офіційному сайті.

5.8. Заходи, заплановані на 2023 рік для досягнення затверджених гарантованих показників якості послуг.

5.9. Інформація щодо діяльності кол-центрів та комунікацій із споживачами. (Організація та результати діяльності Інформаційно-консультаційного центру).

5.9.1. На виконання вимог постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» (далі – Постанова) при АТ «Миколаївобленерго», згідно з наказом Товариства від 06.11.2018 № 923, затверджено та введено в дію «Положення про кол-центр АТ «Миколаївобленерго».

У кол-центрі АТ «Миколаївобленерго» забезпечено ведення електронної бази звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації.

Всі отримані звернення фіксуються в електронній базі даних звернень абонентів, з функцією аудіо запису розмов. База даних звернень зберігається з моменту створення кол-центру АТ «Миколаївобленерго».

При обробці вхідного звернення оператор кол-центру має оперативний доступ до інформації щодо планових та аварійних робіт з відключення споживачів, персональних даних з прив'язкою до місця приєднання до мережі та забезпечено оперативний обмін інформацією між операторами кол-центру та підрозділами АТ «Миколаївобленерго», зокрема, диспетчерським персоналом.

Також при обробці вхідного звернення є можливість оперативного перенаправлення звернень оператором кол-центру до відповідного структурного підрозділу та надання контактних даних відповідного структурного підрозділу або електропостачальника, у разі звернень з питань постачання електричної енергії.

У кол-центрі в наявності голосове меню самообслуговування, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з наступних питань:

- інформація щодо незапланованих (аварійних) перерв в електропостачанні з врахуванням місцезнаходження (місця проживання) абонента;
- розклад роботи ліцензіата;
- інформація щодо тарифів на послуги з розподілу електроенергії;
- правила розгляду скарг споживачів та спорів;
- укладання та переукладання договору;
- процедура підключення до мережі;
- порядок зміни постачальника;
- наявна функція передача показників лічильника;
- реалізована пріоритетна черга для надання або отримання інформації щодо технологічних порушень в електричній мережі;
- наявна функція прийому звернень та скарг споживачів, за умови ідентифікації абонента.

На 3 запити контролюючих органів (НКРЕКП) надано інформацію, а саме статистична інформація щодо роботи кол-центру.

5.9.2. Особливості роботи консультаційних центрів в умовах воєнного стану.

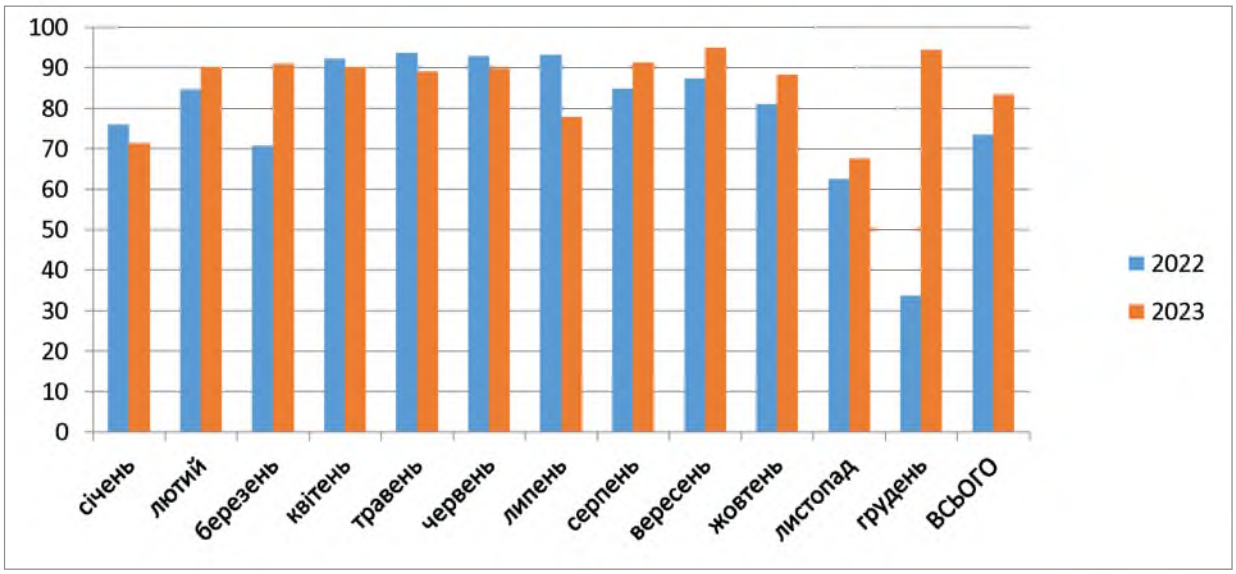
Кол-центром АТ «Миколаївобленерго» було вжито максимальних зусиль щодо забезпечення мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів та загальних стандартів якості надання послуг в умовах воєнного стану впродовж усього 2023 року. Такі вимоги у 2023 році були дотримані.

Більш того, цей рівень було покращено порівняно з 2022 роком.

Кол-центр Товариства впродовж 2023 року (як і впродовж 2022 року) працював цілодобово, переривів у роботі у зв'язку з військовою агресією з боку російської федерації допущено не було, для цього було організовано проведення змін операторів у бомбосховищі.

Більш ясніше дане питання буде розкрите з наступних статистичних даних за 2022-2023 роки помісячно, та, для зручності, у формі діаграми:

місяць	2022 рік	2023 рік	Динаміка рівня сервісу %: (+) позитивна; (-) негативна
	Рівень сервісу протягом 30 секунд, %	Рівень сервісу протягом 30 секунд, %	
січень	75,73	71,30	- 4,43
лютий	84,62	90,25	+ 5,63
березень	70,80	91,01	+ 20,21
квітень	92,17	90,23	- 1,94
травень	93,61	89,05	-4,56
червень	92,90	89,43	-3,47
липень	93,19	77,80	+ 15,39
серпень	84,79	91,27	+ 6,48
вересень	87,16	94,88	+ 7,72
жовтень	80,95	88,16	+7,21
листопад	62,55	67,54	+4,99
грудень	33,67	94,55	+60,88
Загальні дані	**73,48**	**83,38**	**+9,9**

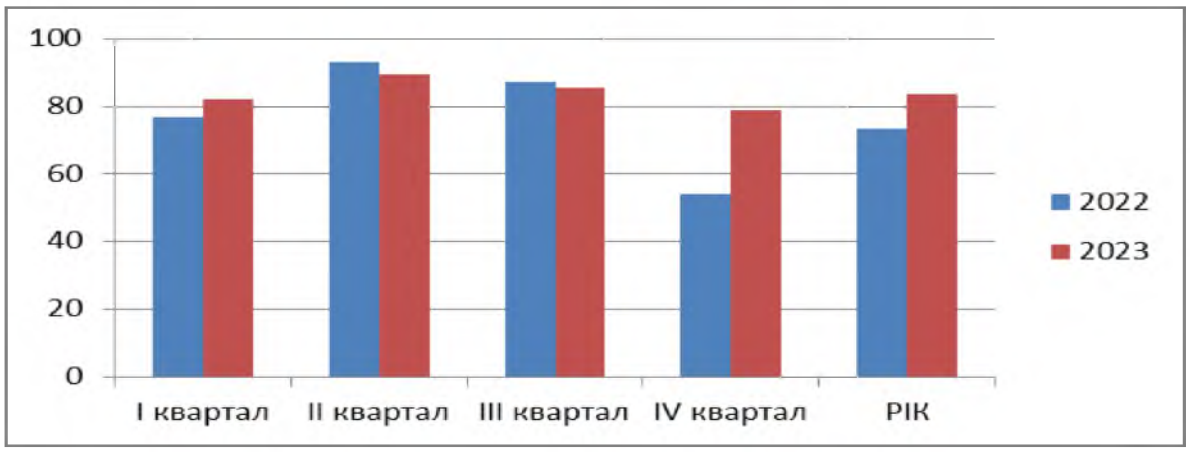


Робота ІКЦ організована відповідно до Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕ від 12.03.2009 № 299, крім розгляду звернень споживачів щодо спірних питань на засіданні комісії ІКЦ.

5.9.3. Виконання кол-центрами Оператора мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів та загальних стандартів якості надання послуг.

Інформація за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком для зручності викладена у формі діаграми.

Квартал	2022 рік		2023 рік		Динаміка рівня сервісу %: (+) позитивна; (-) негативна
	Рівень сервісу 30 секунд, %	Відсоток втрачених у черзі дзвінків %	Рівень сервісу 30 секунд, %	Відсоток втрачених у черзі дзвінків %	
I	76,70	6	82,11	3,76	+5,41
II	92,86	2,05	89,53	2,38	-3,33
III	87,16	2,71	85,61	3,28	-1,55
IV	54,07	9,82	78,81	3,19	+24,74
Загальні дані	**73,48**	**6,12**	**83,38**	**3,17**	**+9,9**



Загальні та гарантовані стандарти якості з боку кол-центру Товариства дотримані в повному обсязі.

5.9.4. Діяльність ІКЦ регламентується Положенням про інформаційно–консультаційний центр, затвердженого наказом Товариства від 01.04.2022 № 131 (далі - Положення про ІКЦ).

Мета діяльності ІКЦ - забезпечення права кожного споживача на обов'язкове отримання необхідної інформації та консультацій і зменшення витрат часу на їх отримання, а також захист інтересів Товариства шляхом запобігання виникненню конфліктних ситуацій між споживачами та АТ «Миколаївобленерго».

Основні функції, місцезнаходження, контакти та графік роботи ІКЦ:

✓ Інформування заявників щодо роботи ІКЦ та Комісії ІКЦ на офіційному веб-сайті Товариства.

✓ Прийом заявників, які звернулись до ІКЦ, реєстрацію та розгляд їх звернень у порядку визначеному Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕ від 12.03.2009 № 299.

✓ Організація роботи засідань Комісії ІКЦ, як постійно діючого колегіального органу по розгляду та розв'язанню суперечностей, спірних ситуацій між підрозділами Товариства і заявниками.

✓ Надання звітів до контролюючих органів.

Крім того, відповідно до «Положення про порядок розгляду звернень/скарг/претензій споживачів або осіб, які мають намір ними стати, пов'язаних з наданням послуг з розподілу електричної енергії у підрозділах АТ «Миколаївобленерго» затвердженого наказом від 29.01.2021 № 84, здійснює:

Результати діяльності ІКЦ за 2023 рік.

Здійснено інформування 4715 заявників, які звернулись за телефоном або на особистий прийом до ІКЦ, з питань роз'яснення норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі електроенергетики, та порядку їх застосування. Джерело інформації - «Журнал реєстрації звернень/скарг/претензій громадян пов'язаних з наданням послуг розподілу електричної енергії»

Динаміка змін
надходження звернень заявників, які є користувачами систем розподілу та/або замовниками послуг з приєднання до електричних мереж та звернулись до інформаційно-консультаційного центру АТ «Миколаївобленерго» до ІКЦ за 2022 рік та 2023 рік

		Кількість звернень		Динаміка змін
		2023	2022	
1	2		4	5
	Проведення заміни приладів обліку електричної енергії у населення та їх технічної перевірки і експертизи	1	2	-1

	Отримання, узгодження та викінання технічних умов приєднання до електричних мереж нових або реконструйованих електроустановок	26	32	-6
	Переоформлення договору про надання послуг з розподілу електричної енергії	53	29	24
	Перехід на розрахунки за тарифом, диференційованим за періодами часу	39	16	23
	Установлення, ремонт або заміна приладів обліку	51	59	-8
	Технічний стан електромереж	110	73	37
	Надійність та якість електропостачання	32	10	22
	Скарги на роботу персоналу Компанії	2	0	2
	Відновлення енергопостачання після відключення електроустановок споживача	16	28	-12
	Інші:	4385	5444	-1059
	- акти про порушення ПРРЕЕ	6	11	-5
	- послуги абонентських відділень	4379	5433	-1054
	Усього	4715	5693	-978

Зареєстровані 915 письмових звернень споживачів, які надійшли до Товариства. Джерело інформації - «Журнал реєстрації звернень/скарг/претензій громадян, пов'язаних з наданням послуг з розподілу електричної енергії»

Розглянуто безпосередньо ІКЦ 493 звернень споживачів, на які були надані відповіді у встановлені строки. Джерело інформації - «Журнал реєстрації звернень/скарг/претензій громадян, пов'язаних з наданням послуг з розподілу електричної енергії».

5.9.5. Надаються звіти, у встановлені нормативними документами терміни:

1) до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг:

– квартальна - форма звітності щодо реєстрації звернень заявників, які є користувачами систем розподілу та звернулись до інформаційно - консультаційного центру АТ «Миколаївобленерго»;

– річна - форма звітності № 10 – НКРЕКП – якість – розподіл «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» (формується щомісячно);

– квартальна - форма звітності № 12 – НКРЕКП – якість – розподіл «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії».

2) до Управління Держенергонагляду у Миколаївській області - щомісячні звіти про розгляд звернень споживачів Миколаївської області за формою звітності 65-енерго.

5.9.6. **Вживаються заходи** щодо підвищення рівня роботи за зверненнями громадян у підрозділах АТ «Миколаївобленерго (наказу № 1647 від 28.11.2011 «Про підвищення рівня роботи за зверненнями громадян у філіях ПАТ «Миколаївобленерго»):

– здійснення контролю щодо додержання порядку розгляду звернень громадян у підрозділах Товариства,

– здійснення контролю за термінами та повнотою наданих філіями відповідей на звернення споживачів та за своєчасним усуненням порушень, вказаних у зверненнях громадян. Контроль здійснювався шляхом аналізу ІКЦ копій усіх звернень, які надходили до філій Товариства та копій відповідей на них.

5.9.7. **Порядок, процедури та форми подання звернень, скарг, претензій, заяви на відшкодування.**

У відповідності до положень ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», кол-центр АТ «Миколаївобленерго» приймає звернення, претензії, заяви абонентів та направляє їх на розгляд до відповідних служб за допомогою програмно-технічного комплексу - сукупністю програмно-технічних засобів, що складається з апаратних і програмних елементів, які забезпечують функціонування кол-центру.

В разі, якщо абонент забажав отримати письмову відповідь, в такому разі кол-центр АТ «Миколаївобленерго» направляє службову записку до відповідного підрозділу Товариства з метою вирішення зазначеного питання.

Відповідно до пункту 9.4.1 глави 9.4 розділу IX Правил роздрібного ринку електричної енергії, інструкція про порядок подання та форми подання звернень/скарг/претензій, заяви на відшкодування розміщені на офіційному на сайті Товариства.

5.9.8. Розгляд скарг, їх систематизація, ведення статистики за чинниками виникнення.

Розгляд скарг та звернень здійснюється відповідно до «Положення про порядок розгляду звернень/скарг/претензій споживачів або осіб, які мають намір ними стати, пов'язаних з наданням послуг з розподілу електричної енергії у підрозділах АТ «Миколаївобленерго», затвердженого наказом від 29.01.2021 № 84 (далі – Положення).

Відповідно до пункту 10.2 розділу 10 Положення, звернення заявників, які потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Товариства, у тому числі звернення, які надійшли до ІКЦ щодо розгляду спірних питань на засіданні Комісії ІКЦ, після реєстрації в ІКЦ надаються для накладання резолюції генеральному директору (директору за напрямком).

Згідно з резолюцією генерального директора (директора за напрямком), відповідний підрозділ Товариства здійснює розгляд скарг та звернень.

Розгляд скарг та звернень, які не потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Товариства здійснює персонал ІКЦ.

Реєстрація звернень/скарг/претензій громадян здійснюється у електронній формі «Журналу реєстрації звернень/скарг/претензій громадян, пов'язаних з наданням послуг з розподілу електричної енергії» (далі – Журнал).

Систематизація звернень здійснюється по типам послуг, які надаються Товариством, з зазначенням відповідного коду послуги:

– Приєднання мереж системи розподілу - S5.1.

– Облік електричної енергії:

- якщо під час розгляду звернення технічна перевірка або експертиза не здійснилась - S5.1;
- якщо під час розгляду звернення здійснилась технічна перевірка або експертиза S5.2.

– Виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:

- без проведення перевірки лічильника - S5.7.1;
- у разі потреби проведення перевірки лічильника - S5.7.2.

– Перерви в електропостачанні - S5.6.

– Якість електричної енергії:

- якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться - S5.4.;
- у разі проведення вимірювання параметрів якості електричної енергії - S5.4.2;
- у разі проведення вимірювання параметрів якості електричної енергії у групи споживачів - S5.4.3;

– Відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електричної енергії - S 5.5.

– Укладання договору про надання послуг з розподілу електричної енергії - S5.1

– Технічний стан електричних мереж - S5.1.

– Скарги на роботу персоналу Товариства - S5.1.

– Припинення постачання електричної енергії - S5.1.

– Надання інформації - S5.1.

- Складання акту про порушення ПРРЕЕ - S5.1.
- Виставлення рахунків за послуги з розподілу електричної енергії - S5.1.
- Перевірка правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії - S5.3.

Ведення статистики за чинниками виникнення – здійснюється щомісяця на підставі форми «Звіт про кількість та причини письмових звернень громадян за відповідний місяць». Джерело інформації для внесення даних - «Журнал реєстрації звернень/скарг/претензій громадян, пов'язаних з наданням послуг з розподілу електричної енергії».

Інформація внесена у табличну форму «Звіт про кількість та причини письмових звернень громадян за відповідний місяць» є накопичувальної і дає можливість здійснювати аналіз надходження звернень споживачів, як по кількості, так і за класифікацією за будь-який період, як в цілому по Товариству, так і по кожної філії окремо.

Динаміка змін
розгляду звернень, скарг у 2022 та 2023 роки

Причини звернень	**2023**	**2022**	**Динаміка змін**
Складеного акту про порушення	15	11	4
ПРРЕЕ	3	4	-1
Виставлення рахунків за послуги з розподілу	27	6	21
Переоформлення договору споживача про надання послуг з	94	33	61
розподілу ЕЕ	256	122	134
Припинення постачання	47	32	15
електричної енергії	29	15	14
Надання інформації	7	9	-2
Облік електричної енергії	84	21	63
Скарги на роботу персоналу	28	36	-8
Товариства	324	668	-344
Приєднання до електричних мереж	1	0	1
Технічний стан електромереж	915	957	-42
Надійність та якість	15	11	4
електропостачання	3	4	-1
Перерви в електропостачанні	27	6	21
Скарги на дії працівників	94	33	61
Разом	256	122	134

5.9.9. Аналіз власних внутрішніх процесів Оператора в процесі надходження скарг та звернень.

У 2023 році Оператором розподілу забезпечувалась ефективна діяльність кол-центрів, створених з метою оперативного обміну на підставі звернень абонентів, зокрема щодо пошкоджень електричного обладнання компанії (аварійні відключення пошкодження опор внаслідок дії третіх осіб, пошкодження електричного обладнання внаслідок ворожих обстрілі

тощо) та, безумовно, надання інформації абонентам щодо орієнтовного часу відновлення електроживлення, надання, в межах компетенції, консультацій, допомоги з приводу діяльності Компанії.

В процесі находження скарг та звернень споживачів Оператор в першу чергу вживає заходи, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропоновує можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони спільно визначають найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

Якщо, спірне питання врегулювати не вдалось і споживач звернувся до Оператора з скаргою або та зверненням, Оператор здійснює їх розгляд відповідно до вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії та Кодексу систем розподілу.

Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням, скаргою, він може звернутись на комісію ІКЦ для розгляду його звернення, скарги в присутності представників територіального управління Держенергонагляду та сектору НКРЕКП.

ІКЦ здійснює контроль щодо додержання порядку розгляду звернень громадян у підрозділах Товариства: за термінами та повнотою наданих підрозділами відповідей на звернення споживачів, за своєчасним усуненням підрозділами Товариства порушень, вказаних у зверненнях громадян. Контроль здійснюється шляхом аналізу ІКЦ копій усіх звернень, які надходять до підрозділів Товариства та копій відповідей на них.

На підставі інформації ІКЦ, щодо допущених персоналом Товариства порушень законодавства та посадових обов'язків, виявлених у результаті аналізу скарг /звернень споживачів, рішень комісії ІКЦ, Оператор вживає заходів щодо вирішення порушених у скаргах та зверненнях питань.

5.9.10. Фактичні дані щодо надходження за 2022 рік письмових звернень клієнтів та запитів від наглядових та контролюючих органів. Перелік та характеристика.

Нормативними документами Товариства не передбачено розгляд кол-центром письмових звернень споживачів.

На 4 запити контролюючих органів (НКРЕКП) надано інформацію, а саме статистична інформація щодо роботи кол-центру.

За період 2023 року підрозділами АТ «Миколаївобленерго» було отримано та розглянуто 915 звернень, з них:

Найменування звернень	**заявника**		**запити**	
	Малі непобутові споживачі	**Побутові споживачі**	**НКРЕКП**	**Управління Держенергонагляду у Миколаївській області**
Складеного акту про порушення ПРРЕЕ	2	10	3	0

Указу Президента України від 24 лютого 2022 року N° 64/2022 (із змінами), а також надзвичайно складну ситуацію з якою зіткнулась наша країна, у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України на період воєнного стану на території України, територіальні органи НКРЕКП не беруть участі в роботі у складі Комісій ІКЦ.

3. Надання інформації споживачам здійснюється з урахуванням вимог постанови КРЕКІ від 26.03.2022 N° 349 «Щодо захисту інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, у тому числі щодо об'єктів критичної інфраструктури».

3.1. Інформація щодо кількості та розміру компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання у розрізі категорій споживачів.

Випадків недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання щодо розгляду звернень споживачів не зафіксовано.

Компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання щодо розгляду звернень споживачів не надавалось.

6. Взаємовідносини з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання

4.1. Взаємовідносини між АТ «Миколаївобленерго» та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання та/або іншим суб'єктом господарювання, що входить до складу такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання або є афілійованим до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання регламентовані розділом 5 Програми відповідності.

Згідно з пунктом 5.1 розділу 5 Програми відповідності, Оператором запроваджено Правила та процедури придбання (та/або надання, та/або спільного використання) товарів і послуг у суб'єктів господарювання, у тому числі, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить АТ «Миколаївобленерго», затверджені наказом Оператора від 26.03.2019 № 233, і є додатком №3 до даного наказу.

Придбання (та/або надання, та/або спільного використання) товарів і послуг здійснюється Оператором шляхом укладання договорів та їх невід'ємних частин – додатків, специфікацій, розрахунків, кошторисів, додаткових угод, тощо, спрямованих на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків, здійснюється з додержанням вимог Закону України «Про ринок електричної енергії», Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Кодексу систем розподілу, Закону України «Про публічні закупівлі», Правил роздрібного ринку електричної енергії, Статуту Оператора та інших норм чинного законодавства України, а також відповідно до Положення про порядок підготовки, узгодження, підписання, реєстрації, обліку та зберігання господарських договорів у АТ «Миколаївобленерго», затвердженого наказом Оператора від 02.01.2019 № 02.

Дотримання вимог щодо відсутності конфлікту інтересів, відсутності перешкоджання конкуренції, унеможливлення перехресного субсидіювання між Оператором та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить Оператор, або з іншими

суб'єктами господарювання, що входять до складу такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, забезпечується шляхом:

- ✓ здійснення закупівель товарів, робіт та послуг із застосуванням процедур та принципів, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі»;
- ✓ ненадання при укладенні та виконанні договорів будь-яких преференцій суб'єктам господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованому суб'єкту господарювання, до складу якого входить Оператор;
- ✓ здійснення виконавчим органом Оператора виваженого, сумлінного та ефективного керівництва поточною діяльністю;
- ✓ своєчасного розкриття повної та достовірної інформації про Оператора та вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, в тому числі про його фінансовий стан, економічні показники, значні події, структуру власності та управління з метою забезпечення можливості прийняття зважених рішень користувачами інформації;
- ✓ проведення періодичної оцінки корупційних ризиків у діяльності Оператора та вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання;
- ✓ здійснення уповноваженою особою з питань відповідності належного нагляду, контролю та моніторингу за дотриманням Програми відповідності оператора системи розподілу АТ «Миколаївобленерго», а також оцінки результатів здійснення передбачених нею заходів;
- ✓ непереміщення Оператором доходу від провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії для фінансової підтримки іншого виду господарської діяльності в межах одного або декількох суб'єктів господарювання, у тому числі суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор;
- ✓ вжиття інших, визначених чинним законодавством заходів з метою унеможливлення перехресного субсидіювання.

На виконання пункту 5.2 розділу 5 Програми відповідності, наказу АТ «Миколаївобленерго» від 20.12.2018 № 1099 «Про функції уповноваженої особи з питань відповідності та виконання працівниками АТ «Миколаївобленерго» вимог Програми відповідності оператора системи розподілу», а також Правил та процедур придбання (та/або надання, та/або спільного використання) товарів і послуг у суб'єктів господарювання, у тому числі суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить АТ «Миколаївобленерго», затверджених наказом Оператора від 26.03.2019 № 233, Оператор щомісяця, до 10 числа, письмово повідомляє Регулятора щодо укладення договорів із суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, щодо умов цих договорів, та здійснення операцій за попередній місяць.

Згідно з вимогами пункту 5.3 розділу 5 Програми відповідності відносини комерційного та фінансового характеру з іншими учасниками ринку електричної енергії та третіми сторонами, у тому числі отримання позик, кредитів або здійснення інших фінансових

операцій, здійснюються Оператором виключно на ринкових умовах і жодним чином не впливають на незалежність Оператора.

В результаті вибіркової перевірки договорів Оператора про надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, укладених із суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, порушень протягом звітного періоду не виявлено.

12.1. Порядок врегулювання спорів, що виникають у ході виконання Програми відповідності між персоналом АТ «Миколаївобленерго» та персоналом суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить АТ «Миколаївобленерго».

Відповідно до пункту 4.10 розділу 4 Програми відповідності Оператором впроваджено Порядок врегулювання спорів, що виникають у ході виконання Програми відповідності між персоналом АТ «Миколаївобленерго» (Оператора системи розподілу) та персоналом суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить АТ «Миколаївобленерго», який затверджений наказом Оператора від 26.03.2019 № 233.

Цей порядок регулює відносини у випадку виникнення спору між персоналом Оператора та персоналом суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор.

Інформація про номер телефону та електронну пошту, за якими повідомляють керівництво Оператора та Уповноваженого, розміщується на інформаційних стендах у приміщенні Оператора та на офіційному веб-сайті Оператора.

Детальний порядок врегулювання спорів прописано у пунктах 3-11 Порядку врегулювання спорів, що виникають у ході виконання Програми відповідності між персоналом АТ «Миколаївобленерго» (оператора системи розподілу) та персоналом суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить АТ «Миколаївобленерго», який затверджений наказом Оператора від 26.03.2019 № 233, і є додатком № 4 до даного наказу.

У Колективному договорі, що діяв у Товаристві в 2023 році, відсутній порядок врегулювання спорів, що виникають у ході виконання Програми відповідності між працівниками власника та працівниками суб'єктів господарювання, входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

12.2. Зміни, які вносились протягом 2022 року до документів, що регламентують внутрішні операційні та управлінські відносини, з метою дотримання вимог щодо відокремлення та незалежності АТ «Миколаївобленерго» та Програми.

Товариством протягом звітного періоду вносилися зміни до документів, що регламентують внутрішні операційні та управлінські відносини, з метою дотримання вимог щодо відокремлення та незалежності АТ «Миколаївобленерго» та Програми.

Товариством прийнято наказ від 08.11.2023 № 652 «Про внесення змін до наказу АТ «Миколаївобленерго» від 18.12.2019 № 1032 «Про затвердження форм документів, які оформлюються під час здійснення заходів з укладання договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії». Вказаним наказом внесено зміни до наказу АТ «Миколаївобленерго» від 18.12.2019 №1032, зокрема до п.1.5 наказу, а додаток 5 викладено у новій редакції.

12.3. Протягом звітного періоду до Уповноваженого скарги щодо спорів, що виникають у ході виконання Програми відповідності між працівниками Оператора та працівниками суб'єкта господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, не надходили.

12.4. У звітному періоді не фіксувався конфлікт інтересів посадових осіб та працівників Оператора.

7. Поводження з інформацією

13.1. Виконання правил поводження Оператора з інформацією забезпечено наступними заходами:

13.1.1. Відповідно до Програми відповідності Оператор надає інформацію щодо функціонування системи розподілу електричної енергії, захист якої не передбачений відповідними законодавчими актами та Програмою відповідності, і яка не становить комерційну таємницю та не є конфіденційною інформацією (інформація з обмеженим доступом). Уся публічна інформація оприлюднювалась Оператором на вебсайті за посиланням https://www.energy.mk.ua/index.php, робота якого постійно підтримується та інформація своєчасно оновлюється.

Разом з тим, у зв'язку з введенням воєнного стану в Україні з 05 години 30 хвилин 24 лютого 2022 року, введеним відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022, Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг прийнято постанову від 26 березня 2022 року №

349 «Щодо захисту інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, у тому числі щодо об'єктів критичної інфраструктури», якою встановлено, зокрема:

зобов'язання ліцензіатів на вебсайтах закрити доступ до інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, зокрема щодо:

- місцезнаходження, стану та режимів роботи енергетичного обладнання виробників електричної та теплової енергії, системи передачі та розподілу електричної енергії, газотранспортної системи, газорозподільної системи, газосховищ, транспортування нафти, нафтопродуктів магістральним трубопроводом, системи централізованого теплопостачання, водопостачання та водовідведення;
- диспетчерського управління та передачі електроенергії, оперативно-диспетчерського управління газотранспортною системою та транспортування природного газу, диспетчерського управління та транспортування нафти, нафтопродуктів магістральним трубопроводом;
- геодезичної інформаційно-технічної системи об'єктів газової інфраструктури, об'єктів електроенергетики, об'єктів у сфері теплопостачання, централізованого водопостачання і водовідведення, транспортування нафти та нафтопродуктів з прив'язкою до географічних даних у геодезичній інформаційно-технічній системі, технічної інформації (топологія мереж, газо- та трубопроводів, межі охоронних зон, технічна характеристика об'єктів);
- величини коефіцієнтів завантаження трансформаторних підстанцій основної мережі, для трансформаторних підстанцій - кількість трансформаторів, їх тип та номінальна потужність, для ліній електропередачі - рівень напруги, протяжність лінії, нумерація опор, переріз провідників тощо, для газосховищ - інформація про буферний об'єм газу, вільної потужності закачування, газотранспортної, газорозподільної системи, системи транспортування нафти, нафтопродуктів магістральним трубопроводом, системи централізованого теплопостачання, водопостачання та водовідведення - діаметр, протяжність трубопроводу, інформація щодо споруд на них (ГРС, ГРП, ЦТП тощо);
- іншої наявної на вебсайтах інформації про енергетичне обладнання виробників електричної та теплової енергії, системи передачі та розподілу електричної енергії, газотранспортної системи, газорозподільної системи, газосховищ, системи транспортування нафти, нафтопродуктів магістральним трубопроводом, системи централізованого теплопостачання, водопостачання та водовідведення, включаючи всю наявну проектну документацію щодо таких мереж та трубопроводів;
- обсягів видобутку, споживання, зберігання, відвантаження ресурсів, в тому числі вугілля та вуглеводнів;
- даних логістики енергоресурсів із зазначенням маршрутів, місць тимчасового та постійного зберігання;
- планів переміщення матеріально-технічних цінностей;
- персональних даних працівників енергетичного сектору із зазначенням місця роботи та посади;
- відомостей про місця запланованих ремонтних і відновлювальних робіт та процесу проведення таких робіт у реальному часі;
- відомостей про місця руйнування об'єктів та елементів інфраструктури внаслідок бойових дій, місць потрапляння снарядів;
- кількості та якості поставленого, наявного обладнання та технічної спроможності підприємства;

- іншої інформації, яка може ідентифікувати об'єкти критичної інфраструктури або створювати уявлення про потенціал об'єкта в енергосистемі України;

Згідно з пунктом 3) даної постанови ліцензіати мають забезпечити належне функціонування власної системи інформаційної безпеки відповідно до Загальних вимог до кіберзахисту об'єктів критичної інфраструктури, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2019 року № 518;

13.1.2. Перелік відомостей, які відносяться до конфіденційної та суворо конфіденційної інформації з обмеженим доступом.

Перелік відомостей, які відносяться до конфіденційної інформації визначено наказом Товариства від 27.12.2006 № 1171.

Виконання правил поводження з інформацією в АТ «Миколаївобленерго» забезпечується наступними розпорядчими документами:

- Інструкція з діловодства АТ «Миколаївобленерго», затверджена наказом від 20.10.2021 №885;
- Положення про роботу з конфіденційною інформацією та комерційною таємницею у АТ «Миколаївобленерго», затверджене Протоколом Наглядової ради АТ «Миколаївобленерго» від 27.03.2019 № 39;
- Інструкція «Про використання обчислювальної техніки «АТ «Миколаївобленерго» затверджена наказом АТ «Миколаївобленерго» від 16.06.2021 №537;

Під час працевлаштування кожен працівник заповнює та підписує Зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації та комерційної таємниці акціонерного товариства «Миколаївобленерго». Крім того, підчас отримання доступу до ресурсів інформаційної системи АТ «Миколаївобленерго», кожен заявник заповнює та підписує Зобов'язання працівника АТ «Миколаївобленерго» про нерозголошення та збереження конфіденційної інформації.

Оператором визначено перелік інформації та відомостей, що відносяться до конфіденційної інформації, які викладено у Переліку інформації, яка отримана АТ «Миколаївобленерго» у ході виконання своїх функцій на ринку електроенергії, яка стосується його власної діяльності, що становлять комерційну таємницю, та яка є конфіденційною (інформація з обмеженим доступом) (затвердженому Протоколом Наглядової ради АТ «Миколаївобленерго» від 27.03.2019 № 39).

8. Забезпечення виконання Програми відповідності та її дотримання працівниками

8.1. Програма відповідності містить розділ 7 «Забезпечення виконання Програми та її дотримання працівниками Оператора».

Пунктом 7.1 розділу 7 Програми відповідності встановлено, що ця Програма відповідності є обов'язковою для виконання персоналом Оператора.

Відповідно до пункту 7.3 розділу 7 Програми відповідності усі трудові договори (контракти), у тому числі інші внутрішні документи, укладені між Оператором та його персоналом, а також документи про призначення персоналу передбачають можливість припинення трудового договору (контракту) або усунення з посади призначеного працівника Оператором у разі неможливості запобігання або усунення реального або

потенційного конфлікту інтересів, або небажання відповідного працівника врегулювати реальний або потенційний конфлікт інтересів. Працівники Оператора, зазначені у пункті 3.2 Програми відповідності, підписують Застереження, форма якого затверджена наказом Оператора «Про затвердження форми застереження, стосовно виконання персоналом АТ «Миколаївобленерго» Програми відповідності та порядку його підписання» від 20.12.2018 № 1097.

Згідно з пунктом 7.4 розділу 7 Програми відповідності установчими документами Оператора та/або трудовим договором (контрактом), Правилами внутрішнього трудового розпорядку Оператора та Застереженням визначено відповідальність за порушення правил та вимог, передбачених Законом та цією Програмою, яка передбачає відповідальність згідно з чинним законодавством.

Пунктом 7.6 розділу 7 Програми відповідності визначено, що порушення будь-якого з положень цієї Програми може бути кваліфіковане як грубе порушення зобов'язань персоналу Оператора і надає Оператору право на застосування дисциплінарних стягнень або інших заходів, що передбачені відповідним законодавством про працю та внутрішніми документами Оператора.

Наказом Оператора від 20.12.2018 № 1099 визначено обов'язковість ознайомлення усього персоналу Оператора з цією Програмою, у тому числі зі змінами до неї. У разі внесення змін до Програми відповідності Оператор (Уповноважений) відповідно до пункту 7.7 розділу 7 Програми відповідності упродовж двох тижнів доводить ці зміни до відома всього персоналу Оператора.

Директора з управління персоналом та кадрових питань пунктом 8 наказу Оператора від 20.12.2018 № 1099 «Про функції уповноваженої особи з питань відповідності та виконання працівниками АТ «Миколаївобленерго» вимог Програми відповідності оператора системи розподілу» зобов'язано організувати роботу з ознайомлення працівників Товариства з Програмою відповідності, у тому числі зі змінами та доповненнями до неї. А також, після отримання від Уповноваженого рекомендацій (інструкцій) щодо виконання Програми відповідності, забезпечити надання новим працівникам Товариства вказаних рекомендацій (інструкцій) до початку виконання ними своїх повноважень або посадових обов'язків.

Уповноваженим регулярно перевіряється факт ознайомлення нових працівників з Програмою відповідності та наказом «Про затвердження форми застереження, стосовно виконання персоналом АТ «Миколаївобленерго» Програми відповідності та порядку його підписання» від 20.12.2018 № 1097.

З метою дотримання положень Програми відповідності у 2023 році не вносились зміни та доповнення до посадових інструкцій персоналу, положень про структурні підрозділи.

Вказані зміни щодо дотримання положень Програми відповідності були внесені у 2019 році при затвердженні первісної редакції Програми відповідності.

8.2. Щодо визначеного порядку дій персоналу АТ «Миколаївобленерго» у разі порушення чи потенційного порушення положень Програми.

Відповідно до наказу Оператора від 20.12.2018 № 1099 «Про функції уповноваженої особи з питань відповідності та виконання працівниками АТ «Миколаївобленерго» вимог Програми відповідності Оператора системи розподілу» персонал Оператора у разі порушення чи потенційного порушення положень Програми або у випадку отримання інформації про порушення будь-якого з положень Програми впродовж одного робочого дня з дня виявлення порушення повідомляє про це свого безпосереднього керівника та Уповноваженого.

Вказані вимоги містяться у пункті 6 наказу Оператора від 20.12.2018 № 1099. Протягом звітного року інформації про порушення будь-якого з положень Програми до Уповноваженого від працівників Оператора не надходило.

8.3. Надходження протягом звітного періоду до безпосередніх керівників повідомлень щодо порушення чи потенційного порушення працівниками положень Програми.

Протягом 2023 року до безпосередніх керівників повідомлень щодо порушення чи потенційного порушення працівниками положень Програми не надходили.

8.4. Для забезпечення виконання Програми відповідності та її дотримання працівниками щодо незалежності та відокремлення Оператора відповідно до законодавства у звітному періоді виконуються наступні заходи:

При прийомі на роботу працівники Оператора в обов'язковому порядку ознайомлюються з Програмою відповідності оператора системи розподілу АТ «Миколаївобленерго» та наказом від 20.12.2018 № 1097 «Про затвердження форми застереження, стосовно виконання персоналом АТ «Миколаївобленерго» Програми відповідності та порядку його підписання» (далі – Наказ), що підтверджують своїм підписом в наказі (розпорядженні) про прийняття на роботу.

- усі працівники Оператора, у тому числі новоприйняті, ознайомлені під особистий підпис із Програмою відповідності та Наказом.
- Посадові особи виконавчого органу Товариства, керівники усіх рівнів управління Товариства підписують «Застереження стосовно виконання персоналом Товариства Програми відповідності оператора системи розподілу АТ «Миколаївобленерго» у двох примірниках, один з яких залишається у працівника, інший – зберігається в особовій справі.

Виконання заходів щодо інформування (періодичного та у разі внесення змін до Програми відповідності) персоналу АТ «Миколаївобленерго» про суть Програми відповідності, обов'язки щодо виконання Програми відповідності і визначених у ній та внутрішніх документах АТ «Миколаївобленерго» правил та процедур та відповідальність за їх невиконання регулярно перевіряється Уповноваженим шляхом аналізу прийнятих внутрішніх документів та шляхом вибіркової перевірки наказів (розпоряджень) про прийняття на роботу.

9. Висновки, рекомендації

9.1. Результати регулярного моніторингу виконання Програми відповідності оператора системи розподілу АТ «Миколаївобленерго», погодженої постановою НКРЕКП від 17.05.2019 № 752 та постановою НКРЕКП від 10.11.2022 № 1420 свідчать про комплексне та системне виконання Оператором заходів, передбачених Програмою відповідності.

9.2. Оператором розроблено та впроваджено необхідні нормативні документи, які регламентують роботу на ринку та забезпечують комунікацію між усіма зацікавленими сторонами для виконання Програми відповідності.

9.3. Повідомлень від працівників Оператора та сторонніх осіб про порушення вимог Програми відповідності до Уповноваженого протягом звітного періоду не надходило.

9.4. Протягом звітного періоду посадовими особами Оператора не надавалось Уповноваженому жодних доручень, які б суперечили його правам та повноваженням, або суперечили б його функціям.

Рекомендації:

За результатами моніторингу виконання Програми відповідності у 2023 році Уповноважений рекомендує:

- Забезпечити виконання заходу щодо відсутності у Оператора на праві власності (частки у статутному капіталі) суб'єкта господарювання, що здійснює діяльність з постачання (у тому числі постачання споживачам), а саме Товариство з обмеженою відповідальністю «Миколаївська електропостачальна компанія», у повному обсязі.
- АТ «Миколаївобленерго» врахувати усі структурні та організаційні зміни, що відбулись у IV кварталі 2023 року, при наступному перегляді Програми відповідності.
- Передбачити у Колективному договорі Оператора порядок врегулювання спорів, що виникають у ході виконання Програми відповідності між працівниками власника та працівниками суб'єктів господарювання, входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

Уповноважена особа
з питань відповідності І.Рожанська

Висновок щодо Річного звіту про виконання програми відповідності АТ «Миколаївобленерго» за 2023 рік

Дотримання вимог складання, строків подання звіту про виконання програми відповідності та його оприлюднення:

Річний звіт про виконання програми відповідності АТ «Миколаївобленерго» за 2023 рік (далі – Річний звіт) наданий до НКРЕКП Уповноваженою особою з питань відповідності АТ «Миколаївобленерго» (далі – Уповноважена особа) Рожанською І.В. 29.02.2024 без порушення строків та способу подання, визначених Порядком складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженим постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406 (далі – Порядок № 1406). Звіт не містить конфіденційної інформації та інформації, що становить комерційну таємницю, тому підготовлений в одному варіанті.

Висновки щодо повноти, достовірності та актуальності інформації та відомостей, наведених у звіті про виконання програми відповідності та додатках до нього:

У Річному звіті за 2023 рік в цілому відображена інформація, передбачена пунктом 6.1 Порядку № 1406, зокрема щодо:

стану виконання АТ «Миколаївобленерго» частини 2 статті 47 Закону України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон) щодо відчуження частки в розмірі 100% у статутному капіталі електропостачальника ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія», Так, з Річному звіті зазначено, що протягом звітного періоду не забезпечено проведення державної реєстрації змін до відомостей, які містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань щодо власника 100 % частки в статутному капіталі ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія», що свідчить про невиконання вимог Закону;

змін у складі Наглядової ради Товариства;

змін у Програмі відповідності Товариства та супровідних документах, прийнятий на виконання Програми відповідності, зокрема щодо актуалізації складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання;

змін у переліку суб'єктів господарювання, які перебувають під прямим або опосередкованим контролем АТ «Миколаївобленерго», або здійснюють прямий або опосередкований контроль над АТ «Миколаївобленерго». Станом на 31.12.2023 змін щодо прямого або опосередкованого контролю АТ «Миколаївобленерго» та щодо ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія», 100 % частки в статутному капіталі якого належить АТ «Миколаївобленерго», не відбувалося;

наявності внесених змін в документах, даних та інформації, поданих Регулятору відповідно до глави 3 Порядку, зокрема в Річному звіті повідомляється про внесення змін до Статуту Товариства;

взаємовідносин між АТ «Миколаївобленерго» та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання та/або іншим суб'єктами господарювання, що входять до складу такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання або є афілійованим до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, зокрема щодо укладених договорів з такими суб'єктами;

відсутності виявлених Уповноваженою особою випадків недотримання Програми відповідності, крім невиконання частини 2 статті 47 Закону щодо відокремлення та незалежності;

дотримання Уповноваженою особою вимог частини п'ятої та шостої статті 48 Закону;

рекомендацій Уповноваженої особи, зокрема стосовно врегулювання питання забезпечення відсутності у Товариства на праві власності (частки у статутному капіталі) суб'єкта господарювання, що здійснює діяльність з постачання (у тому числі постачання споживачам), – ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія».

Річний звіт складений Уповноваженою особою АТ «Миколаївобленерго» Рожанською І.В. з дотриманням вимог Порядку № 1406.

Однак, відповідно до Програми відповідності Товариства до обов'язків Уповноваженої особи входить, у тому числі, організація та проведення тренінгів, семінарів, підготовка інструкцій та навчальних матеріалів з питань виконання Програми відповідності. Водночас, інформація щодо вжитих Уповноваженою особою заходів та результатів діяльності протягом звітного року, крім власне моніторингу дотримання Програми відповідності, не відображена. До того ж відсутня інформація щодо відвідування Уповноваженою особою нарад керівництва Товариства з питань, які передбачені законодавством (онлайн/офлайн). Регулятор рекомендує в подальшому вказувати в звітах вищезазначену інформацію.

Щодо дотримання АТ «Миколаївобленерго» вимог законодавства стосовно відокремлення та незалежності встановлено наступне.

АТ «Миколаївобленерго» порушено вимоги частини 2 статті 47 Закону щодо відчуження частки у розмірі 100% у статутному капіталі електропостачальника ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія».

Крім того, на виконання пункту 5.2 розділу 5 Програми відповідності АТ «Миколаївобленерго», наказу АТ «Миколаївобленерго» від 20.12.2018 № 1099 «Про функції уповноваженої особи з питань відповідності та виконання працівниками АТ «Миколаївобленерго» вимог Програми відповідності оператора системи розподілу», а також Правил та процедур придбання (та/або надання, та/або спільного використання) товарів і послуг у суб'єктів господарювання, у тому числі суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить АТ «Миколаївобленерго», затверджених наказом Товариства від 26.03.2019 № 233, АТ «Миколаївобленерго» щомісяця, до 10 числа, письмово повідомляє

Регулятора щодо укладення договорів із суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, щодо умов цих договорів, та здійснення операцій за попередній місяць.

Уповноваженою особою Рожанською І.В. зазначено, що протягом звітного періоду укладалися договори між АТ «Миколаївобленерго» та суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить АТ «Миколаївобленерго». **Регулятор не отримував від АТ «Миколаївобленерго» відповідної інформації.**

Відповідно до пункту 6.7 Порядку № 1406 Регулятор під час розгляду Річного звіту у разі виявлення невиконання вимог щодо незалежності і відокремлення ОСР, передбачених Законом та Програмою відповідності, у своєму висновку зазначає обов'язкові для виконання ОСР заходи, необхідні для усунення невиконання вимог щодо незалежності і відокремлення ОСР, обґрунтовані строки їх виконання (але не більше двох місяців, а у випадках, якщо для цього потрібне скликання та проведення загальних зборів учасників (акціонерів), не більше чотирьох місяців) та/або вимоги щодо внесення відповідних змін та доповнень до Програми відповідності.

Враховуючи зазначене, АТ «Миколаївобленерго» зобов'язане у строк протягом чотирьох місяців з дня опублікування на вебсайті Регулятора Висновку надати до НКРЕКП та Уповноваженій особі Рожанській І.В. підтвердні документи щодо виконання вимог частини другої статті 47 Закону щодо заборони мати на праві власності чи в управлінні (частки в статутному капіталі) суб'єкта господарювання, що здійснює діяльність з виробництва або постачання електричної енергії (у тому числі постачання споживачам), а саме відчуження частки у розмірі 100% в статутному капіталі ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія»;

у строк протягом місяця з дня опублікування на вебсайті Регулятора Висновку надати до НКРЕКП інформацію щодо укладених у 2023 році договорів із суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та щодо умов цих договорів.

Додаток: Річний звіт про виконання програми відповідності АТ «Миколаївобленерго» за 2023 рік (без конфіденційної інформації, інформації, що становить комерційну таємницю, та інформації, яка в умовах воєнного стану віднесена до інформації з обмеженим доступом) на 64 арк.

Голова НКРЕКП **Валерій ТАРАСЮК**