



ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ»

ЗВІТ  
ПРО ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ ВІДПОВІДНОСТІ  
ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ»  
ЗА 2019р.

м. Краматорськ

2019р.

## **1. Загальні положення**

1.1. Програма відповідності ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» затверджена Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг постановою від 21.06.2019 № 1125.

1.2. Звіт про виконання Програми відповідності (далі –«Програма») ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», відповідно до вимог статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії», складений Уповноваженою особою з питань відповідності Бірюковим Сергієм Володимировичем (далі – «Уповноважений»).

1.3. Уповноважений призначений наказом ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» після попереднього узгодження з Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (постанова від 21.06.19р. № 1176 «Про погодження уповноваженої особи з питань відповідності»).

## **2. Засади здійснення моніторингу виконання Програми**

2.1. Звіт складений за результатами моніторингу Уповноваженим ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» (далі–«Оператор системи розподілу» або «Оператор») Програми на підставі Положення про уповноважену особу з питань відповідності та Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (Далі НКРЕКП або Регулятор) від 27.12.2017 №1406 «Про затвердження Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності»

2.2. Моніторинг виконання Програми здійснювався за принципами безперервності, системності та неупередженості, шляхом:

- участі у розробці та попереднього узгодження організаційно-розпорядчих документів ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», впровадження яких передбачене Програмою;
- участі у засіданнях Правління ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», виробничих нарадах, інших заходах з підготовки та затвердження управлінських рішень щодо господарської діяльності Оператора;
- аналізу документації ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» (у тому числі з обмеженим доступом) та іншої інформації щодо відповідності діяльності Товариства вимогам статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії»;
- підготовки висновків, зауважень та рекомендацій для посадових осіб Оператора щодо підвищення ефективності впровадження Програми.

## **3. Результати моніторингу стану впровадження Програми**

3.1. *Моніторинг виконання організаційних заходів з впровадження Програми*

3.1.1. З урахуванням того, що 2019 є роком, в якому Регулятор затвердив Програму відповідності, Оператору необхідно було впровадити низку нормативних документів. З метою виконання та постійного моніторингу Програми були розроблені наступні документи:

- наказ ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» «Про організацію дотримання Програми відповідності оператора системи розподілу»;
- «Положення та заходи, виконання яких є обов'язковими для оператора при здійсненні ним своїх функцій та у взаємовідносинах з учасниками ринку» :  
[http://dtek-pem.com.ua/wp-content/uploads/files/Polozhennya-ta-zakhody\\_PES.pdf](http://dtek-pem.com.ua/wp-content/uploads/files/Polozhennya-ta-zakhody_PES.pdf);
- організаційно-розпорядчі документи, якими внесені відповідні зміни до Положень про структурні підрозділи ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» та посадових інструкцій працівників Оператора.
- З метою постійного контролю та збору статистичних даних, які потрібні для аналізу виконання Програми та складання звіту, Оператором розроблено наказ в якому закріплено перелік документів, які підпадають під постійний моніторинг, визначені відповідальні особи та терміни надання вищевказаної інформації.

3.1.2. На виконання п 3.4. Програми, який регламентує можливе втручання вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання (ВІСГ) в операційну діяльність Оператора, було розроблено низка документів, зокрема:

- Процедура планування ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля».

Ця процедура регламентує порядок формування та затвердження Річного плану, який включає в себе як погодження окремих статей доходів та витрат, так і опис взаємовідносин між ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ВІСГ та між усіма підрозділами Оператора.

- Процедура управління інвестиціями ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля».

Ця процедура регламентує порядок ідентифікації та класифікації, оцінки та оформлення, експертизи, схвалення, затвердження проєктів, процеси моніторингу та контролю протягом життєвого циклу проєкту і пост-аудиту, а також процеси регламентації і методичного забезпечення, вдосконалення та автоматизації зазначених процесів.

- Регламент перспективного розвитку електричних мереж.

Цей документ визначає шляхи і напрямки розвитку Товариства, описує процедуру прийняття технічних рішень та взаємовідносини між усіма підрозділами Оператора.

3.1.3. З метою удосконалення Програми та згідно з п.3.6. «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 протягом 2019 року були розроблені та надіслані Регулятору на погодження зміни до Програми. Ці зміни склалися відповідно до наступних чинників:

- Зміни у складі вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля»;
- Зміни у порядку анонімного опитування.

Детальна порівняльна таблиця наведена у Додатку № 1.

3.1.4. На підставі наказу ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» «Про організацію дотримання Програми відповідності оператора системи розподілу» посадові інструкції персоналу (розділ «ЗАВДАННЯ ТА ОБОВ'ЯЗКИ») та положення про структурні підрозділи

(розділ «ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ») в частині обов'язків працівників доповнено вимогами, зокрема, щодо дотримання положень та вимог Програми відповідності Оператора системи розподілу, правил та вимог, встановлених Законом України «Про ринок електричної енергії» та підзаконними нормативно-правовими актами, прийнятими на його виконання. Відповідні посадові особи та працівники ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» під особистий підпис ознайомлені із змістом Програми. Проведене роз'яснення мети та принципів реалізації Програми, повідомлено про відповідальність за порушення її вимог.

Прийняття в роботу усіх вищезгаданих документів чітко формалізує кордони застосування Програми а також регламентує роботу та комунікації між усіма зацікавленими у сталому розвитку Оператора сторонами. Відповідальність за прийняття рішень та їх погодження належить до компетенції одноосібного виконавчого органу на Наглядової ради Оператора. Виконання принципів, які прописані в вищезгаданих документах, та постійний моніторинг виконання регламентів практично зводить нанівець можливе втручання сторонніх осіб та підприємств (у тому числі ВІСГ) у розвиток та операційну діяльність Оператора. Нові працівники обов'язково ознайомлюються з положеннями та вимогами Програми відповідності.

### *3.2. Моніторинг розроблених та впроваджених Оператором заходів щодо забезпечення відокремлення і незалежності Оператора та з виконання Програми протягом звітнього року.*

#### **3.2.1. Моніторинг виконання постанови НКРЕКП від 21.06.2019 № 1125.**

Відповідно до п.3.1 рішення НКРЕКП від 21.06.2019 № 1125 щодо внесення змін до Статуту підприємства з метою виключення з предмета діяльності ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» такого виду діяльності як передача електричної енергії, направлено листа що до включення до порядку денного відповідного питання. Попередньо заплановано виконати рішення НКРЕКП у першому кварталі 2020 року.

Відповідно до п.3.2 рішення НКРЕКП від 21.06.2019 № 1125 щодо забезпечення відмінних місцезнаходжень (адрес) ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» та його структурних підрозділів від місцезнаходжень (адрес) ТОВ «Донецькі енергетичні послуги» та його структурних підрозділів- місцезнаходження (адреси) Оператора та його структурних підрозділів мають бути відмінні від місцезнаходження (адрес) суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або передачі, та/або постачання електричної енергії, та від місцезнаходження (адреси) вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор.

Згідно публічних даних, які знаходяться на офіційних сайтах ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» та ТОВ «Донецькі енергетичні послуги», місцезнаходження (адреси) їх структурних підрозділів не змінилося.

<b>Назва центру обслуговування клієнтів</b>	<b>Адреси ЦОК ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля»</b>	<b>Адреси ЦОК ТОВ «Донецькі енергетичні послуги»</b>
Вугледарська дільниця	м. Вугледар, вул. 13 Десантників, 31	м. Вугледар, вул. 13 Десантників, 31
Краматорський	м. Краматорськ, вул. Комерційна, 8	м. Краматорськ, вул. Комерційна, 8

У зв'язку з відсутністю прогресу щодо зміни адрес та з метою отримання достовірної інформації, щодо виконання умов вищезгаданої постанови, Уповноваженим було ініційовано протокольну нараду за участю керівників ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» та ТОВ «Донецькі енергетичні послуги». По результатах наради були обговорення нагальні питання, напрацьовані відповідні рішення та визначено орієнтовну дату зміни адреси по м. Краматорськ та м. Вугледар. Згідно отриманих даних це заплановано на травень місяць 2020 року.

### 3.2.2. Відокремлення та незалежність персоналу Оператора.

На виконання п.3. Програми було проаналізовано посадові інструкції та трудові договори виконавчого органу та керівників всіх рівнів управління Оператора. Вимоги Програми щодо незалежності Оператора виконуються через відсутність суміщення посад та інших видів участі посадових осіб Оператора, на яких розповсюджуються такі обмеження, в органах управління суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, та в органах управління вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор. Крім того в відповідних посадових інструкціях та трудових договорах передбачені положення щодо обов'язкового дотримання вимог стосовно заборони отримання матеріальної чи іншої вигоди персоналом Оператора та положення про персональну відповідальність за порушення.

Посадові особи, відповідальні за управління Оператора, мають повноваження щодо прийняття управлінських рішень, пов'язаних з операційною діяльністю Оператора, експлуатацією, обслуговуванням та розвитком системи розподілу, а також управління персоналом, незалежно від суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва або постачання електричної енергії, та від вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить оператор системи розподілу.

Огляд бланків документів, які надаються споживачам (акти, рахунки та інше), інформаційних повідомлень, оголошень (на сайті Оператора та на офіційних сторінках в соціальних мережах), а також зовнішній огляд споруд, транспорту Оператора свідчать про дотримання вимог Програми та дозволяють зробити висновки що Оператор та його персонал, зокрема при здійсненні своєї діяльності, жодним чином не створюють враження, що вони пов'язані з електропостачальником у рамках вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

Крім того, в четвертому кварталі 2019 року ДТЕК вивів на ринок роздрібний бренд – YASNO, як постачальника електричної енергії. Вже з листопада 2019 року ТОВ «Донецькі енергетичні послуги» почали надавати свої послуги під новою торговою маркою. Таким чином, маючи свій логотип, стратегію та напрямки розвитку бренд YASNO, ще більше унеможлиблює візуальну пов'язаність з Оператором в рамках ВІСГ.

Також підприємства-постачальники електричної енергії, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, запровадили оновлені посилання на свої веб-сайти у мережі Інтернет:

- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КИЇВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ» - <https://www.kyiv.yasno.com.ua/>;

- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ» - <https://www.yasno.com.ua/>;
- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДОНЕЦЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ» - <https://www.dn.yasno.com.ua/>.

3.2.3. Моніторинг змін в документах, даних та інформації, поданих Регулятору, протягом звітного періоду;

Відповідно до п.3.3 «Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності» (далі – «Порядок»), затвердженого Постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406 разом з Програмою Оператор надав відповідні документи данні та інформацію.

Відповідно до п.6.1 Порядку Уповноважений готує звіт про будь-які зміни в документах, даних та інформації, поданих Регулятору відповідно до глави 3 Порядку.

З метою виконання постійного моніторингу Оператором розроблено наказ в якому закріплено перелік документів, які підпадають під постійний моніторинг та визначені відповідальні особи. Відповідно до отриманої інформації перелік документів та відповідні зміни направлені Регулятору.

*3.3. Моніторинг взаємовідносин між Оператором 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.*

3.3.1. Відповідно до Програми та «Положень та заходів, виконання яких є обов'язковими для оператора при здійсненні ним своїх функцій та у взаємовідносинах з учасниками ринку», затверджених наказом ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» від 23.04.2019 № 35, Оператор повідомляє Регулятора про договори/операції, укладені між Оператором та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить Оператор, або із суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та щодо умов таких договорів.

Відповідно до Постанови НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406, Регулятору листом, у складі пакету документів, було надано інформацію щодо договорів, укладених ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить Оператор, або іншими суб'єктами господарювання, що входять до складу такого вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання або є афілійованим до такого вертикально інтегрованим суб'єкта господарювання, щодо надання та/або придбання, та/або спільного використання товарів та послуг.

Відповідно до наказу ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» від 23.04.2019 № 35 окремим пунктом «Положень та заходів, виконання яких є обов'язковими для оператора при здійсненні ним своїх функцій та у взаємовідносинах з учасниками ринку» визначена «Процедура з управління закупівлями товарів, робіт і послуг Оператором у суб'єктів господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально

інтегрованого підприємства, і / або в вертикально інтегрованого підприємства, до складу якого входить Оператор»

З метою дотримання вимог Програми відповідності та, недопущення дискримінації учасників ринку електричної енергії, попередження регуляторних та репутаційних ризиків, був затверджений наказ яким, введено в дію додатковий механізм погодження (моніторингу) договорів з суб'єктами господарювання що входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та/або їх афільованими особами;

Відповідно до отриманої інформації протягом звітного періоду укладено 3 (три) договори в з суб'єктами господарювання що входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та/або їх афільованими особами. Протягом звітного періоду проводився системний аналіз процедури укладання договорів.

За результатами аналізу Уповноваженим було сформовані рекомендації, спрямовані на удосконалення процедури укладання договорів.

3.3.2. Відповідно до п.2.2. «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, Оператор може здійснювати діяльність з розподілу електричної енергії та розвитку системи розподілу в межах затвердженого вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання річного фінансового плану;

З метою виконання цієї норми введено в дію «Процедуру планування ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля». Зокрема, цією процедурою затверджено Порядок формування та затвердження Річного плану Оператора. Річний план (Бізнес-план) — план діяльності Оператора, складений на один фінансовий рік, в натуральному та грошовому вираженні, який охоплює всі сторони діяльності Товариства та організаційних підрозділів, що входять до його складу. У ньому визначаються потреби Товариства в ресурсах, необхідних для отримання запланованих доходів і виробничих результатів. Річний план ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», узгоджується Генеральним директором Товариства та затверджується Наглядовою Радою.

На дату складання звіту річний Бізнес план Оператора було розроблено та затверджено Товариством та надано на розгляд та затвердження Наглядовою Радою, відповідно до Процедури планування ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля».

#### *3.4. Моніторинг дотримання порядку запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку*

##### *3.4.1. Договірні відносини*

Основним документом Оператора, який формалізує положення та заходи щодо запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку є «Положення та заходи, виконання яких є обов'язковими для оператора при здійсненні ним своїх функцій та у взаємовідносинах з учасниками ринку» (далі- «Положення»), затверджених наказом ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» від 23.04.2019 № 35.

З метою запобігання дискримінації до окремих замовників в процесі укладення договорів Оператором впроваджено Процедуру з управління закупівлями товарів, робіт і послуг (розділ 9 даного Положення), затверджено відповідні накази «Про форми договорів, додаткових угод та супроводжувальних листів та дотримання терміну дії технічних умов на

приєднання», «Про дотримання вимог кодексу системи розподілу при приєднанні об'єкта та затвердження рекомендованих форм договорів про приєднання до електричних мереж та технічних умов, де визначено перелік внутрішніх процесів, в яких виникає взаємодія Оператора з учасниками ринку електричної енергії та/або третіми сторонами та за умови здійснення певних дій Оператором можливе створення переваг для певних учасників ринку за рахунок інших. Організоване неухильне виконання вимог зазначеного Положення відповідними посадовими особами та працівниками Компанії. Усі внутрішні погодження між структурними підрозділами Компанії відбуваються без участі замовників.

Оператором визначено перелік послуг, що надаються учасникам ринку відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії», Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, Кодексу систем розподілу, інших нормативно-правових актів та установчих документів, та забезпечено оприлюднення відповідної інформації щодо умов і вартості таких послуг на веб-сайті Оператора з дотриманням строків оприлюднення та актуалізації відповідної інформації.

Оператором на своєму власному веб-сайті оприлюднена інформація, зокрема:

- щодо умов і вартості послуг;
- щодо показників якості послуг;
- щодо заміни/зміни електропостачальника;
- щодо планових та позапланових відключень та перерв у наданні послуг;
- прізвище, ім'я, по батькові Уповноваженого та його контактні дані, у тому числі електронну адресу;

Інформація є актуальною та надається Оператором у зрозумілій та чіткій формі на недискримінаційній основі.

Протягом звітного періоду скарг що до дискримінації до окремих замовників в процесі укладення договорів Оператором не надходило.

#### 3.4.2. Аналіз скарг, звернень та пропозицій замовників.

З метою якісного та швидкого реагування на звернення клієнтів ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» затвердило наступні регламентуючі документи:

- Інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій;
- Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;
- Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів.

Відповідно до цих документів Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету, за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн», при особистому відвідуванні структурних підрозділів Товариства). Зі свого боку Оператор здійснює систематичний аналіз скарг, звернень та пропозицій замовників, якій має відповідати наступним принципам:

- фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
- оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність — відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

Крім центрів обслуговування клієнтів ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» і Контакт-центру, в ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» діє Інформаційно-консультаційний центр по



роботі із споживачами електричної енергії (Далі - ІКЦ), введений наказом № 53 від 16.07.19. Основні функції ІКЦ:

- Інформаційні та консультативні послуги споживачам при вирішенні різного роду питань щодо енергопостачання;
- Робота з письмовими зверненнями клієнтів - інформаційними запитам, пропозиціями, скаргами;
- Розгляд на комісії ІКЦ проектів відповідей щодо спірних питань між Компанією та споживачами.

Протягом звітнього періоду не було жодного звернення. Це пояснюється відсутністю побутових споживачів Оператора.

### *3.5. Моніторинг поведження з інформацією, отриманою під час виконання функцій Оператора, та забезпечення захисту конфіденційної інформації.*

З метою недопущення створення конкурентних переваг для будь-яких суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність на ринку електроенергії, шляхом використання інформації Оператора з обмеженим доступом, запроваджено порядок доступу до інформації, який викладено у документі «Положення та заходи, виконання яких є обов'язковими для оператора при здійсненні ним своїх функцій та у взаємовідносинах з учасниками ринку», затверджених наказом ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» від 23.04.2019 № 35.

Поведження з інформацією ґрунтується на таких принципах:

- Відповідальності вимогам законодавства щодо використання, обробки та захисту інформації ( у т.ч. персональних даних громадян);
- Поділу інформації на відкриту інформацію та інформацію з обмеженим доступом (суворо конфіденційну, конфіденційну, службову) та суворої регламентації умов використання та захисту інформації з обмеженим доступом;
- Загального безкоштовного доступу до відкритої інформації із застосуванням сайту ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» в мережі інтернет;
- Персональної відповідальності посадових осіб та працівників Оператора за виконання правил поведження з інформацією.

З усіма посадовими особами та працівниками Оператора, які мають доступ до інформації з обмеженим доступом, укладені Зобов'язання про нерозголошення конференційної інформації.

Протягом звітнього періоду було проведено онлайн навчання та пройдено усіма співробітниками Оператора щорічне тестування з питань інформаційної безпеки.

Інформації та скарг щодо створення конкурентних переваг для будь-яких суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність на ринку електроенергії, на адресу Уповноваженого протягом звітнього періоду не надходило.

### *3.6. Проведення навчальних заходів щодо виконання Програми, запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку.*

Відповідно до Постанови НКРЕКП від 27.12.2017 №1406 «Про затвердження Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності

оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності» Оператор повинен забезпечити інформування (періодичне та у разі внесення змін до Програми) персоналу Оператора про зміст та сенс Програми, обов'язки щодо виконання Програми і визначених у ній та внутрішніх документах Оператора правил та процедур, а також відповідальність за їх невиконання. З метою виконання відповідного пункту Постанови Уповноваженим було розроблено презентаційні та інформаційні матеріали, а також затверджено графік проведення відповідних тренінгів та інструктажів. З метою максимального охоплення робітників Оператора, тренінги проводились в День техніки безпеки та охороні праці, якій є обов'язковим для відвідування персоналом. Відповідно до графіку, протягом четвертого кварталу було охоплено всі структурні підрозділи підприємства, а також головний офіс.

Паралельно з цим, відповідно до п.4.8 Програми, було проведеного анонімне опитування. Питання для опитування були розроблені на підставі Програми відповідності ОСР. В першу чергу були визначені структурні підрозділи та категорії працівників, функціональні обов'язки яких безпосередньо забезпечують комунікації з учасниками ринку, у тому числі зі споживачами, та у яких можливі випадки щодо дискримінаційних випадків до учасників ринку. Запрошення щодо проходження опитування було направлено по електронній пошті з додаванням посилання на саме опитування. Анонімне опитування проведено на базі внутрішнього порталу підприємства. Програмний продукт дозволяє співробітнику індивідуально пройти опитування, а власнику процесу бачити кількість робітників, що узяли участь у опитуванні та загальні результати опитування.

Результати опитування наведено у Додатку №8. Результати свідчать що персональні знання робітників щодо вимог діючих нормативних документів та Програми відповідності знаходяться на високому рівні. Лише з одним питанням щодо необхідності повідомлення керівництва Оператора та Уповноваженої особи про конфлікт інтересів виникли складнощі. Данна тематика буде опрацьована при наступному тренінгу.

Також, за результатами аналізу проведеного опитування, стало зрозуміло, що щоквартальна періодичність опитування є недоцільною, зважаючи на достатньо велику кількість електронних опитувань, навчань та тестів, які проводяться відповідно до внутрішніх документів всередині Оператора. Прийнято рішення проводити щорічне опитування та впровадити відповідні зміни у Програмі.

#### **4. Висновки**

4.1. Впровадження у ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» Програми відповідає меті та принципам, які встановлені статтею 48 Закону України «Про ринок електричної енергії».

4.2. ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» створило необхідні умови для здійснення Уповноваженим моніторингу виконання Програми, відбувається сприяння у здійсненні Уповноваженим своїх функцій.

4.3. Оператором розроблено та впроваджено достатня кількість нормативних документів які регламентують роботу та комунікації між усіма зацікавленими сторонами задля виконання Програми відповідності.

4.4. Посадові особи, відповідальні за управління Оператором системи розподілу, мають повноваження щодо прийняття управлінських рішень, пов'язаних з операційною діяльністю оператора системи розподілу, експлуатацією, обслуговуванням та

розвитком системи розподілу, а також управлінням персоналом, незалежно від суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва або постачання електричної енергії, та від вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить такий оператор системи розподілу.

4.5. Оператор системи розподілу забезпечує конфіденційність інформації, отриманої від учасників ринку електричної енергії та забезпечує конфіденційність інформації щодо своєї діяльності, розкриття якої може надавати комерційні переваги учасникам ринку електричної енергії.

4.6. Протягом звітнього періоду була ініційована низка зустрічей з керівництвом Оператора щодо виконання рекомендацій Уповноваженого, які були запропоновані. За результатами зустрічей можливо зробити висновки в зацікавленості Товариства впроваджувати зміни та удосконалювати бізнес процеси задля виконання Програми.

4.7. Протягом звітнього періоду виявлених Уповноваженим випадків недотримання Програми не виявлено, звернень від персоналу Оператора що до отримання вказівок (у будь-якій формі) від суб'єктів господарювання (посадових осіб та працівників), що здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, та вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання не надходило.

4.8. Уповноважений дотримується вимог частини п'ятої та шостої статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії».

4.9. Моніторинг стану впровадження Програми дозволяє зробити висновок про комплексне та систематичне виконання Оператором заходів, передбачених Програмою.

## **5. Рекомендації Уповноваженого**

5.1. Рекомендації щодо виконання постанови НКРЕКП від 21.06.2019 № 1125.

Зважаючи на те, що виконання п.3 рішення НКРЕКП від 21.06.2019 № 1125 щодо забезпечення відмінних місцезнаходжень (адрес) ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля» та його структурних підрозділів від місцезнаходжень (адрес) ТОВ «Донецькі енергетичні послуги» та його структурних підрозділів- має часове обмеження, а також значних фінансових витрат пропонується:

1. Не пізніше лютого місяця 2020 року отримати відповідь щодо затвердження Бізнес-планів підприємств, до яких у повному обсязі включені витрати на фізичне розділення.
2. Проводити постійний моніторинг виконання вищезазначеної постанови та наприкінці першого кварталу ініціювати робочу зустріч на рівні керівників підприємств для отримання оперативної інформації.

5.2. Рекомендації щодо удосконалення процедури аналізу укладених договорів.

В зв'язку з питаннями, які виникли в результаті аналізу укладених договорів, в тому числі з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання або з афілійованим до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання підприємств, пропонується ініціювати впровадження наступних змін у програмний комплекс «КВАНТ-ЕХО»:

- Додати взаємозв'язок та забезпечити постійне оновлення бази даних вертикально інтегрованих суб'єктів господарювання або афілійованих до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання підприємства;

- Додати можливість робити вибірки договорів у розрізі кварталів з урахуванням фільтрів (ВІСГ або афільована особа);

- Запровадити форму звіту для Програми відповідності, яка відображала додатково процедури, по яким здійснювались закупівлі.

5.3. Рекомендації щодо поведження з зверненнями/скаргами/претензіями Споживачів.

Виходячи з того що аналіз звернень/скарг/претензій є дієвим інструментом для оцінки роботи Оператора в цілому і може використовуватись для формування висновків щодо виконання Програми пропонується:

1. Завершити впровадження єдиного інформаційного середовища задля узагальнення звернень/скарг/претензій, провести відповідні тренінги.

2. Впровадити в Товаристві єдиний документ – порядок забезпечення гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та нарахування компенсації клієнтам при недотримання термінів надання послуг.

Уповноважена особа  
з питань відповідності  
ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля»



С.В. Бірюков

Таблиця змін до Програми відповідності ОСР ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля»

Чинна редакція	Нова редакція
<p><b>Стор. 2-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ДОНЕЦЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ПЕМ – ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК ВИСОКОВОЛЬТНІ МЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КИЇВОБЛЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ОДЕСАОБЛЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> </ul>	<p><b>Стор. 2-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ДОНЕЦЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ПЕМ – ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК ВИСОКОВОЛЬТНІ МЕРЕЖІ», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КИЇВОБЛЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ОДЕСАОБЛЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з розподілу електричної енергії;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ЗАХІДЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ДНІПРОЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК СХІДЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК МИРОНІВСЬКА ТЕЦ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВІНД ПАУЕР», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТРИФАНОВКА ЕНЕРЖІ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СОЛАР ФАРМ-1», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПРИМОРСЬКА ВІТРОЕЛЕКТРОСТАНЦІЯ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ЗАХІДЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ДНІПРОЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК СХІДЕНЕРГО», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК МИРОНІВСЬКА ТЕЦ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВІНД ПАУЕР», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТРИФАНОВКА ЕНЕРЖІ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СОЛАР ФАРМ-1», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СОЛАР ФАРМ-3», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПРИМОРСЬКА ВІТРОЕЛЕКТРОСТАНЦІЯ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДОНЕЦЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КИЇВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК ТРЕЙДІНГ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу та господарську діяльність з постачання електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «Д.ТРЕЙДІНГ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ПАВЛОГРАДВУГІЛЛЯ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу та господарську діяльність з постачання електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АВДІЇВСЬКИЙ КОКСОХІМІЧНИЙ ЗАВОД», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії споживачу та господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «МАРІУПОЛЬСЬКИЙ МЕТАЛУРГІЙНИЙ КОМБІНАТ ІМ. ІЛЛІЧА», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПРИМОРСЬКА ВІТРОЕЛЕКТРОСТАНЦІЯ-2», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ОРЛІВСЬКА ВІТРОЕЛЕКТРОСТАНЦІЯ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДОНЕЦЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КИЇВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДТЕК ТРЕЙДІНГ», що здійснює господарську діяльність з перепродажу електричної енергії (трейдерської діяльності);</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «Д.ТРЕЙДІНГ», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК ПАВЛОГРАДВУГІЛЛЯ», що здійснює господарську</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «МЕТАЛУРГІЙНИЙ КОМБІНАТ «АЗОВСТАЛЬ», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії;</li> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЗАПОРІЖКОКС», що здійснює господарську діяльність з виробництва електричної енергії; господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу та господарську діяльність з постачання електричної енергії;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕТІНВЕСТ-КРИВОРІЗЬКИЙ РЕМОНТНО-МЕХАНІЧНИЙ ЗАВОД», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу.</li> </ul>	<p>діяльність з перепродажу електричної енергії (трейдерської діяльності);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АВДІІВСЬКИЙ КОКСОХІМІЧНИЙ ЗАВОД», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу;</li> <li>- ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕТІНВЕСТ-КРИВОРІЗЬКИЙ РЕМОНТНО-МЕХАНІЧНИЙ ЗАВОД», що здійснює господарську діяльність з постачання електричної енергії споживачу.</li> </ul>
<p><b>Стор. 19</b></p> <p>Начальник відділу з комунікацій Оператора не рідше одного разу в квартал проводить анонімне опитування не менше ніж 75% персоналу Оператора щодо дотримання порядку запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку персоналом Оператора, результати оформлює службовою запискою на ім'я Генерального директора.</p>	<p><b>Стор. 19</b></p> <p>Начальник відділу з комунікацій Оператора не рідше одного разу на рік проводить анонімне опитування не менше ніж 75% персоналу Оператора щодо дотримання порядку запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку персоналом Оператора, результати оформлює службовою запискою на ім'я Генерального директора.</p>



Додаток № 2

Результат проведеного опитування в ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ» в рамках виконання вимог Програми відповідності.

<b>1. Чи знаєте Ви, що таке Програма відповідності? Чи ознайомлені Ви з нею?</b>	<b>Підсумок</b>
Так	100%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>
<b>2. Чи може діяльність Оператора обмежувати або в інший спосіб негативно впливати на конкуренцію на ринку електричної енергії?</b>	<b>Підсумок</b>
Так	0%
Ні	100%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>
<b>3. Чи має право Оператор (та його персонал) давати вказівки суб'єктам господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, які входять до складу ВІСГ</b>	<b>Підсумок</b>
Так	0%
Ні	100%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>
<b>4. Чи має персонал повідомляти безпосереднього керівника у разі порушення чи потенційного порушення будь-якого з положень Програми відповідності?</b>	<b>Підсумок</b>
Так	100%
Важко відповісти	0%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>

<b>5. Чи може працівник ОСП виконувати вказівки суб'єктів господарювання (посадових осіб та працівників), які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії. При цьому ОСП входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта.</b>	<b>Підсумок</b>
Так	0%
Ні	100%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>
<b>6. Чи можуть працівники ОСП під час виконання своїх обов'язків бути пов'язаними з електропостачальниками в рамках вертикально інтегрованого господарювання?</b>	<b>Підсумок</b>
Ні	100%
Так	0%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>
<b>7. Чи може працівник Оператора розкривати інформацію з обмеженим доступом третім сторонам упродовж роботи в ОСП та після припинення трудових відносин?</b>	<b>Підсумок</b>
Ні	100%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>
<b>8. Чи повинен працівник, у якого виник конфлікт інтересів, повідомляти керівництво Оператора та Уповноважену особу про такий конфлікт та вжити заходів щодо його врегулювання?</b>	<b>Підсумок</b>
Важко відповісти	20%
Так	80%
<i>Загальний підсумок</i>	<i>100,00%</i>