



**ДТЕК Київські
Регіональні Електромережі**

Оператор системи
розподілу

**НЕ МІСТИТЬ ІНФОРМАЦІЮ, ЩО ВІДНЕСЕНА
ДО КАТЕГОРІЇ «КОНФІДЕНЦІЙНО»**

**РІЧНИЙ ЗВІТ
ПРО ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ ВІДПОВІДНОСТІ
ОПЕРАТОРА СИСТЕМИ РОЗПОДІЛУ
ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
за 2021 рік**

Складений:

Мелешко Ольга Олексіївна - Уповноважена особа з питань відповідності

Підстава:

постанова 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»

**м. Вишневе
2022 рік**



1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ. ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ ВІДПОВІДНОСТІ

Програма відповідності оператора системи розподілу ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КІЇВОБЛЕНЕРГО» була затверджена наказом ПрАТ «КІЇВОБЛЕНЕРГО» від 19.12.2019 № 1334 та погоджена постановою НКРЕКП від 03.01.2020 № 50 «Про погодження Програми відповідності ПрАТ «КІЇВОБЛЕНЕРГО» (дата оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП - 08.01.2020).

Як вже повідомлялося у звіті за 2020 рік, найменування оператора системи розподілу ПрАТ «КІЇВОБЛЕНЕРГО» було змінено з 03.09.2020 на нове найменування ПрАТ «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (далі – Оператор, Товариство). Програма відповідності оператора системи розподілу ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та рішення НКРЕКП щодо її погодження (постанова НКРЕКП від 30.12.2020 № 2865) були оприлюднені 06.01.2021 на офіційному вебсайті Товариства за вебпосиланням www.dtek-krem.com.ua/ua/compliance-program.

Цей звіт розроблений відповідно до вимог, передбачених статтями 47-48 Закону України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон) та Порядком складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженим постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, (далі – Регулятор, НКРЕКП) від 27.12.2017 № 1406, (далі – Порядок № 1406).

На відкритому засіданні Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, що проводилося 17.02.2021 у формі відкритого слухання, було прийнято постанову НКРЕКП від 17.02.2021 № 256 «Про погодження змін до Програми відповідності ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» (день оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП: 18.02.2021). У 2021 році Регулятором було погоджено внесення змін до редакції Програми відповідності Оператора (детальна інформація наведена у розділі 6 цього звіту).

Протягом звітного періоду (січень-грудень 2021 року) Уповноваженою особою з питань відповідності було забезпечено дотримання вимог частини п'ятої статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон), а саме: не займала посад, не мала прямого чи опосередкованого інтересу або відносин з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання (далі – ВІСГ), не отримувала прямо або опосередковано фінансову винагороду від ВІСГ та/або суб'єктів господарювання, що входять до складу такого ВІСГ, крім заробітної плати, визначеної наказом Товариства та зафіксованої відповідним контрактом.

З метою впровадження заходів Програми відповідності та контролю її виконання, Оператором було розроблено та введено в дію розпорядчі документи, зокрема:

- Положення про уповноважену особу з питань відповідності, затверджене наказом ПрАТ «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 24.09.2020 № 851;

- Положення та заходи, виконання яких є обов'язковими при здійсненні оператором системи розподілу своїх функцій та у взаємовідносинах з учасниками ринку, затверджені наказом ПрАТ «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 28.09.2020 № 860 (зі змінами, внесеними наказом ПрАТ «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 20.01.2021 № 60).

Відомості про Уповноважену особу з питань відповідності та відповідні контактні дані, Програма відповідності Оператора (у тому числі - із внесеними змінами), постанови НКРЕКП щодо затвердження Програми відповідності та Уповноваженої особи з питань відповідності, Політика оператора системи розподілу ПрАТ «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» щодо виконання вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» опубліковані на вебсайті Оператора за вебпосиланням: <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/compliance-program>.

2. ЗАСАДИ ЗДІЙСНЕННЯ МОНІТОРИНГУ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ ВІДПОВІДНОСТІ

Моніторинг виконання Програми відповідності здійснювався з дотриманням принципів: безперервності та системності проведення; охоплення усіх сфер діяльності Оператора, що регламентуються Програмою відповідності; об'єктивності та неупередженості оцінок.

Моніторинг здійснювався в межах повноважень та в порядку, визначеному Законом України «Про ринок електричної енергії», Положенням про Уповноважену особу з питань відповідності, затвердженим наказом ПрАТ «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 12.07.2019 № 709 (з урахуванням внесених наказом ПрАТ «ДТЕК КІЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» змін від

24.09.2020 № 851 «Про затвердження Положення про уповноважену особу з питань відповідності»), та Програмою відповідності (з урахуванням внесених змін) Оператора шляхом реалізації наступних заходів:

- аналіз змісту внутрішніх розпорядчих документів, безпосередньо регламентуючих діяльність персоналу Оператора та змін, які вносяться, на відповідність положенням Програми відповідності;
- аналіз відокремлення та незалежності Оператора;
- участь у виробничих нарадах і засіданнях Оператора;
- участь в роботі засідань комісії ІКЦ, Комісії з розгляду актів про порушення;
- моніторинг рішень, прийнятих керівним складом Оператора та рішень Наглядової ради та Загальних зборів акціонерів Товариства у відповідності з критеріями відокремлення та незалежності;
- моніторинг діяльності Оператора згідно з вимогою щодо забезпечення конкуренції на ринку електричної енергії, а саме: недискримінаційного ставлення до учасників ринку;
- аналіз внутрішніх розпорядчих та регламентуючих порядок ведення договірної роботи Оператора документів; моніторинг дотримання персоналом Оператора вимог законодавства, у тому числі Закону України «Про захист економічної конкуренції»;
- аналіз договірних взаємовідносин на ринку електричної енергії та контрактів, що укладені із суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами ВІСГ, та/або ВІСГ, до складу якого входить Оператор;
- моніторинг офіційного вебсайту Оператора;
- моніторинг виконання вимог Програми відповідності та її дотримання персоналом Оператора.

3. РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ВИКОНАННЯ ЗАХОДІВ ПРОГРАМИ ВІДПОВІДНОСТІ

3.1 Оператор провадить господарську діяльність з розподілу електричної енергії відповідно до Статуту ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та на підставі Ліцензії на право провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії у межах місць провадження господарської діяльності, у межах розташування системи розподілу електричної енергії, що перебуває у власності Товариства та електричних мереж інших власників, які приєднані до мереж ліцензіата (з якими укладені відповідні договори згідно з вимогами законодавства) у відповідності з нормами постанови НКРЕКП від 08.11.2018 № 1382 (із змінами, внесеними постановою НКРЕКП від 23.09.2020 № 1749 «Про внесення змін до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 08 листопада 2018 року № 1382»).

Вид діяльності, а саме: розподіл електричної енергії - основний вид діяльності Товариства, закріплений п.2 Розділу 4 Статуту ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», яким не передбачено провадження діяльності з виробництва та/або передачі, та/або постачання електричної енергії.

3.2. За підсумками аналізу інформації щодо засідань Наглядової ради, - не зафіксовано випадків неправомірного втручання в діяльність Оператора.

За інформацією, наданою Оператором, протягом 2021 року було проведено 10 (десять) засідань Наглядової ради Оператора.

Також у 2021 році було проведено 2 (два) засідання Загальних зборів акціонерів Товариства.

Під час аналізу прийнятих рішень, аналізу розпорядчих документів Товариства, за звітний період не виявлено порушень законодавства з боку керівного складу Товариства, незаконного впливу на прийняття рішень з боку ВІСГ чи відокремленого постачальника електричної енергії.

3.3 Діяльність з розподілу електричної енергії Оператором здійснюється відповідно до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1470 (із змінами), у тому числі за допомогою укладання договорів, які є обов'язковими для здійснення ліцензованої діяльності та передбачені діючими законодавчими актами на ринку електричної енергії. Із споживачами, електроустановки яких приєднані до системи розподілу електричної енергії Оператора, укладені договори про надання послуг з розподілу електричної енергії. З постачальниками електричної енергії, які здійснюють діяльність чи мають намір здійснювати діяльність з постачання електричної енергії споживачам, приєднаним до мереж Оператора, укладено договори про надання послуг з розподілу електричної енергії.

Згідно з вимогами законодавства, протягом звітного періоду Оператором виконувались функції Постачальника послуг комерційного обліку та Адміністратора комерційного обліку.

3.4 Протягом звітнього періоду порушень щодо відокремлення Оператора - ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», не встановлено.

Порушень персоналом Оператора положень Програми відповідності, якими забезпечуються критерії відокремлення та недискримінаційного відношення до учасників ринку електричної енергії, не зафіксовано.

3.5 За підсумками аналізу інформації щодо дотримання персоналом Оператора положень Програми відповідності забезпечено:

- своєчасне ознайомлення персоналу Оператора та новоприйнятих працівників з Програмою відповідності Оператора та змінами до неї;
- дотримання персоналом Оператора (під час укладання договорів) вимог законодавства зокрема Законів України «Про захист економічної конкуренції» і «Про здійснення державних закупівель»;
- дотримання пункту 5.2 Програми відповідності Товариства, а саме: Оператор повідомляв Уповноважену та Регулятора щодо укладення договорів на придбання (та/або надання та/або придбання та/або спільне використання) товарів і послуг з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими підприємствами вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить Оператор, із наданням копій таких договорів. У процесі моніторингу Уповноваженою було проведено аналіз договорів, укладених Оператором на ринку електричної енергії, та не встановлено фактів здійснення Оператором діяльності з виробництва та/або передачі електричної енергії, та/або постачання електричної енергії (у тому числі трейдерську діяльність).
- дотримання положень та вимог Програми відповідності Оператора, правил та вимог, встановлених Законом України «Про ринок електричної енергії» та підзаконними нормативно-правовими актами, прийнятими на його виконання при оформленні посадових інструкцій персоналу та положень про структурні підрозділи;

3.6 Результатом взаємодії Оператора й Уповноваженої особи з питань відповідності та з метою чіткішого визначення посадових обов'язків і повноважень керівного складу Оператора у грудні 2021 року було оновлено редакцію наказу Оператора від 05.02.2020 № 130 «Про розподіл завдань, повноважень та обов'язків між директорами ПрАТ «Київобленерго» шляхом підписання наказу Оператора від 21.12.2021 № 1254.

3.7. Проведення навчальних заходів щодо виконання Програми відповідності; моніторинг 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. У зв'язку з цим, Уповноваженою було розроблено презентаційні та інформаційні матеріали, що були розміщені на внутрішньому порталі Товариства, а також було проведено відповідні тренінги та інструктажі. З метою максимального дотримання карантинних заходів (пов'язаних з протидією поширенню COVID-19), тренінги проводились в День техніки безпеки та охорони праці.

3.8. У 2021 році було розпочато роботу щодо проведення анонімного опитування щодо дотримання порядку запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку персоналом Оператора.

Опитування персоналу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» було проведено в період з 28.01.2022 по 04.02.2022 включно.

Питання для опитування були розроблені відповідно до положень Програми відповідності ПрАТ "ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ", узгодженні з департаментом з регуляторних питань та враховують пропозиції Уповноваженої особи з питань відповідності. Питання, за формою дозволяють оцінити стан дотримання персоналом Товариства запобігання та усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку та сформовані по шести тематичним розділам, в тому числі загальному, що дозволяє деталізувати результати опитування за базовими питаннями Програми відповідності, а саме: відсутності конфлікту інтересів у персоналу, незалежність у прийнятті

управлінських рішень, дотримання порядку приєднання до електричних мереж, дотримання тендерних процедур та прозорих взаємовідносин з Постачальниками електричної енергії, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкту господарювання.

Опитування проходили співробітники апарату управління центрального офісу та зокрема у чотирьох регіонах структурних підрозділів Товариства, що мають доступ до персональних комп'ютерів. Зокрема, в анкетуванні брали участь 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 на адресу респондентів 28.01.2022 електронною поштою.

Висновки було надано на адресу Уповноваженої службовою запискою Генерального директора ПрАТ "ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ" від 17.02.2022.

Результати проведеного анонімного опитування свідчать про:

- відсутність системних порушень в діях персоналу Товариства у відношеннях з учасниками ринку електричної енергії;
- дотримання працівниками вимог Програми відповідності, які забезпечують недискримінаційне ставлення до учасників ринку;
- дотримання умов відокремлення та незалежності Оператора системи розподілу, які зафіксовані Програмою відповідності.

3.9 Керуючись наказом Оператора від 13.03.2020 № 273 «Про затвердження нової редакції Порядку розробки, затвердження та зберігання Посадових та робочих інструкцій та Положень про структурні підрозділи ПрАТ «Київобленерго» у ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» оновлюються положення про структурні підрозділи Товариства та посадові/робочі інструкції.

На виконання пункту 4.5.1. Програми відповідності до складу посадових інструкцій персоналу Оператором системи розподілу включено обов'язки щодо знання Програми відповідності, таким чином забезпечено дотримання положень та виконання вимог Програми відповідності ОСП, правил та вимог, встановлених Законом України «Про ринок електричної енергії» та підзаконними нормативно-правовими актами, прийнятими на його виконання, а саме: працівникам Оператора забороняється надавати переваги окремим учасникам ринку, працівники Оператора зобов'язані застосовувати принцип недискримінаційності до процесів приєднання до системи розподілу, зміни постачальника, надання послуг з розподілу. Вищезазначені вимоги виконувались.

3.10 Протягом 2021 року Товариством проводилися заходи щодо протидії захворювання працівників COVID-19. Так з травня 2021 року Товариством разом з Міністерством охорони здоров'я України проведено роботу щодо щеплення працівників. Так, 2182 працівника ОСП щеплені 1 дозою вакцини проти захворювання COVID-19, 1764 працівника – двома дозами вакцини. У залежності від епідеміологічної ситуації на території Київської області керівництво ОСП регулює кількість працівників у офісах. Організовано роботу на виїздах, або відділено з дому на ноутбуках Товариства; більшість робочих нарад проводиться через Skype. Щоденно у робочі дні ОСП звітує перед Міністерством енергетики України щодо ситуації захворюваності працівників на COVID-19. Товариство веде облік працівників, що хворіють COVID-19 (за їх згодою), при необхідності, проводить дезінфекцію приміщень, де працювали працівники, які захворіли COVID-19. На інформаційних дошках Товариства розміщено інформацію-нагадування про правила перебування в офісних приміщеннях (використання масок та антисептиків, дотримання безпечної дистанції при спілкуванні, тощо). З метою зменшення спілкування документи керівництву надаються через комірки.

3.11. Пунктом 3.8 Програми відповідності (в редакції, погодженій постановою НКРЕКП від 17.02.2021 № 256) визначено, що Оператор має достатні майнові, технічні, фінансові, трудові ресурси та інформаційні засоби, необхідні для належного виконання функцій оператора системи розподілу електричної енергії, відповідно до вимог, передбачених Законом та Програмою відповідності.

3.12. Оператором було придбано 62 одиниці нової техніки за рахунок коштів, визначених інвестиційною програмою на 2021 рік. Сучасний, швидкий і мобільний транспорт допомагає оперативно реагувати на запити клієнтів, аварійні відключення електроенергії в електромережах Київської області.

У розпорядженні Оператора 14 нових легкових авто, 35 вантажно-пасажирських авто, 7 автопідйомників, 2 бурильно-кранові установки, екскаватор, електролабораторія, мульчер й опоровоз. Уся нова техніка екологічного класу Євро-5, економна, маневрова, із високим рівнем комфорту та спеціально обладнана під потреби фахівців компанії.

Для забезпечення виробничих потреб у компанії наразі експлуатується 880 одиниць автотехніки: автовишки, автофургони, бурильно-кранові установки, лабораторії, автокрани, трактори, легкові авто. Понад 60 % автопарку потребує оновлення: більше половини транспортних засобів експлуатується від 11 до 25 років і вище. Завдяки впровадженню стимулюючого регулювання з 01 січня 2021 року, збільшилися джерела фінансування інвестиційної програми Оператора, що сприяло оновленню автопарку Оператора.

У 2022 році ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» продовжить оновлення автопарку компанії.

Вимоги підпункту 3.8 Програми відповідності виконуються.

3.13 Відповідно до вимог чинного законодавства на вебсайті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у розділі «Подання та розгляд звернень» за посиланням <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/applications-submission> опубліковано поновлену процедуру розгляду звернень/скарг/претензій, додатком до якої є форма подання звернення/скарги/претензії, де споживач має змогу ознайомитись з вичерпною інформацією з цього питання:

- форми подання звернень;
- права споживачів, передбачені законом;
- основні вимоги до звернення;
- терміни розгляду звернення.

3.14 Організацію розгляду скарг/звернень та контроль за термінами надання відповідей покладено на Інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії (далі - ІКЦ) (Пункт 4.8 Програми). ІКЦ організує розгляд письмових звернень/скарг клієнтів та запити наглядових та контролюючих органів відповідно до Положення про Інформаційно-Консультаційний Центр», Положення про порядок розгляду письмових звернень, Процедури порядку розгляду звернень, скарг споживачів та загального порядку нормативно-технічних документів. Для оптимізації роботи зі зверненнями та з метою зменшення термінів на обробку звернень наказом № 869 від 29.10.2021 затверджено та введено в дію «Матрицю розподілу звернень у відповідності до порушених питань».

Звернення громадян, що надходить до Товариства поштою, факсом, електронною поштою, надаються фізичними особами підлягають обов'язкової реєстрації. Реєстрація звернень громадян відбувається в автоматизованій системі документообігу OPTiMA-WorkFlow шляхом заповнення «Реєстраційної картки звернень». Згідно даних автоматизованій системі документообігу OPTiMA-WorkFlow впродовж 2021 року на опрацювання до ІКЦ було направлено 14 969 письмових звернення клієнтів та 2423 запитів від наглядових та контролюючих органів, що майже у 2 (два) рази більше ніж за 2020 рік – 8312 та 1140 відповідно. Незважаючи на значне збільшення надходження звернень усі звернення та запити, що надійшли до ІКЦ, розглянуто та підготовлено вичерпні відповіді у терміни, передбачені діючим законодавством. При цьому кількість штатних співробітників ІКЦ залишилося без змін.

Збільшення середнього терміну обробки звернень з 17 днів в 2020 рік до 19 днів в 2021 обумовлено двократним зростанням кількості звернень. Такий приріст можна пояснювати різними обґрунтованими причинами: технічним (стан мережі, стан окремих компонентів мережі), організаційним (зміни в структурі Товариства, зміни в законодавстві та ін.) та соціальними (у зв'язку з карантинними заходами), але головним важелем впливу є категоричне зростання попиту на приєднання у Київській області в цілому. У відповідності зі збільшенням надходження звернень значно зросло і навантаження на персонал ІКЦ. Станом на сьогодні, в штатному розкладі ІКЦ числиться 8 посад фахівців, дві посади провідних фахівців та одна посада головного фахівця з виконанням функцій заступника керівника ІКЦ. Виходячи з кількості звернень, що надходять в обробку, одночасно в роботі у одного фахівця знаходиться від 150 до 200 звернень, що має негативний вплив на якість відпрацювання та, як наслідок, тягне за собою збільшення часу на відпрацювання.

За наслідками проведеного аналізу стану роботи за зверненнями споживачів за звітний період року та, зважаючи на непрогнозовану збільшену кількість звернень до Товариства (стрімке збільшення кількості приєднань у 2021 році) і дійсно обмежену кількість співробітників ІКЦ, слід

прийти до висновку що у ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі" робота з розгляду звернень громадян, що надходять до Оператора, ведеться на достатньому рівні – здійснюється контроль за повнотою надання відповідей заявникам та за дотриманням строків їх розгляду.

При виникненні спірних питань між Оператором та споживачами електричної енергії, вирішення яких потребує залучення представників державних органів НКРЕКП та Держенергонагляду, питання виносяться на розгляд комісії ІКЦ, яка діє на підставі постанови НКРЕКП № 299 від 12.03.2009.

У 2021 році було проведено 7 засідань Комісії ІКЦ, на яких було розглянуто 20 спірних питань, з яких 6 питань вирішено на користь клієнтів, а 14 на користь компанії.

Наказом від 15.02.2022 № 114 затверджено та введено в дію «Процедуру забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», створено постійно діючу комісію з визначення та надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг Товариства.

Процедура описує процеси забезпечення гарантованих стандартів якості електропостачання, що визначені у постанові НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (із змінами та доповненнями), та надання компенсації споживачам за їх недотримання, визначає повноваження та сфери відповідальності учасників процесів.

Впровадження вищезазначеного Наказу дозволить:

- забезпечити єдиний системний підхід у дотриманні стандартів якості електропостачання та наданні компенсації споживачам за їх недотримання;
- визначити алгоритм надання компенсації споживачам/замовникам за недотримання Товариством стандартів якості електропостачання, процедури розгляду заяв/скарг споживачів про недотримання стандартів якості та надання відповідної компенсації; порядку інформування споживачів/замовників про надання їм компенсацій;
- встановити алгоритми взаємодії та чіткого розмежування функцій структурних підрозділів Товариства у процесах, зазначених у п. 1.1. даної Процедури, визначення їх повноважень та зон відповідальності з метою ефективного обміну інформацією та досягнення поставленої мети.

За ініціативою і під головуванням Члена НКРЕКП Формагея О.Л. 07.02.2022. було проведено онлайн зустріч всіх керівників ІКЦ з приводу обговорення алгоритму обслуговування клієнтів і недискримінаційного ставлення, посиленій режим співпраці ОСП і Регулятора в частині звернень споживачів. Для подальшої роботи в цьому напрямку створено **телеграм-канал «е-споживач»**, до якого доєдналися всі учасники діалогу. Також було запропоновано зробити такі зустрічі традиційними.

3.15 Відповідно пункту 4.8 Програми відповідності Оператором здійснюється постійний моніторинг та аналіз власних внутрішніх процесів, дотримання персоналом Оператора відповідно до Положень та заходів, виконання яких є обов'язковими при здійсненні функцій оператора та у взаємовідносинах з учасниками ринку, затверджених наказом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 20.01.2021 № 60 (зі змінами), вживаються необхідні заходи, 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. В тому числі надання послуг з розподілу електричної енергії.

З метою належної та стійкої роботи електричних мереж операційна дирекція ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» видано:

наказ № 1 від 04.01.2021 «Про забезпечення надійної роботи електричних мереж Товариства у 2021 році»;

наказ № 87 від 29.01.2021 «Про забезпечення надійного електропостачання у період проходження паводка, льодоходу та повені у 2021 році»;

наказ № 203 від 26.02.2021 «Про закінчення грозового сезону 2020 року та завдання на 2021 рік»;

наказ № 374 від 15.04.2021р. «Про посилення протипожежного захисту об'єктів ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у весняно-літній період 2021 року»;

наказ № 441 від 30.04.2021 «Про підготовку до осінньо-зимового періоду 2021-2022рр»;

наказ № 1126 від 15.11.2021 «Про впровадження Порядку реагування на критичну аварійність ліній 6-20 кВ».

Розроблено та затверджено графіки обмеження споживання електричної енергії (ГОЕ – на 3306266 кВт*год) та потужності для підприємств і організацій (ГОП – на 121131 кВт) які в установленому порядку погоджено з Держенергонаглядом, райдержадміністраціями і керівниками органів місцевого самоврядування.

Розроблено та затверджено графіки відключень електроенергії підприємствам і організаціям (ГАВ – 10 черг на 357 МВт; ГПВ – три черги на 944,406 МВт) які в установленому порядку погоджено з Держенергонаглядом, райдержадміністраціями і керівниками органів місцевого самоврядування. Узгоджені графіки надано органам центральної та місцевої влади Київської області та викладено на офіційному вебсайті Товариства.

Для оперативного усунення пошкоджень в мережах 0,4-110 кВ наказом № 1005 від 11.10.2021 затверджені обсяги аварійного запасу матеріалів та обладнання. Згідно визначеного переліку постійно проводиться моніторинг щодо наявності на складах обладнання у необхідній кількості та за потреби поповнюється. До початку ОЗП аварійний запас згідно затверджених норм було поповнено.

Диспетчерською службою разом з районними диспетчерськими пунктами проведено 32 протиаварійних тренувань з відповідним персоналом.

Виконувались пробування ВД, КЗ 35-110 кВ згідно планів-графіків по поточних ремонтах ПС 35-110 кВ.

У 2021 році було виконано 312 перевірок диспетчерських пунктів по внесенню достовірної інформації черговими диспетчерами.

У 2021 році показник SAIDI було покращено на 25% відносно 2020 року. Зменшення аварійності у 2021 році в мережах 0,4 кВ на 6,2% відносно 2020 року. Зменшення аварійності у 2021 році на підстанціях 35-110 кВ на 10,7% відносно 2020 року.

Вимоги пункту 4.8 Програми відповідності виконуються.

3.16 З дотриманням вимог законів України «Про ринок електричної енергії» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», Порядку розроблення та подання на затвердження планів розвитку систем розподілу та інвестиційних програм операторів систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 04.09.2018 № 955, Регулятором постановою 10.12.2021 № 2495 «Про схвалення Інвестиційної програми ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» на 2022 рік» ухвалено Інвестиційну програму з розподілу електричної енергії ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» на 2022 рік у сумі 702 734 тис. грн (без ПДВ)

Порівняльні таблиці джерел фінансування Інвестиційної програми Оператора на 2020 рік та прийнятої інвестиційної програми на 2022 рік, тис. грн (без ПДВ)

Джерела фінансування	постанова НКРЕКП від 09.12.2020 № 2352	постанова НКРЕКП від 10.12.2021 № 2495
Амортизація	121 816	280 011
Прибуток	27 432	279 675
За перетоки реактивної електроенергії	129 442	96 233
Дохід від небалансу ТВЕ за 2018 рік	30 239	0
Дохід від небалансу ТВЕ за 2019 рік	32 742	0
Дохід від небалансу ТВЕ за 2020 рік	0	0
Додатково отриманий дохід за результатом діяльності 2018 року	1 128	--
Додатково отриманий дохід за результатом діяльності 2019-2020 роках(постанова НКРЕКП від 21.05.2021 №838	--	46 815
Усього	342 799	702 734

За підсумками діяльності Товариства за 12 місяців 2021 року розмір фінансування заходів Інвестиційної програми відображено у звіті Товариства про виконання Інвестиційної програми Оператора за 2021 рік (який також було розміщено на вебсайті Оператора <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/investment-program>).

Схвалена НКРЕКП на 2021 рік (зі змінами) та 2022 рік інвестиційна програма Оператора розміщені на офіційному вебсайті Оператора за посиланням: <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/investment-program>.

3.17 Відповідно до законів України «Про ринок електричної енергії» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Порядку розроблення та подання на затвердження планів розвитку систем розподілу та інвестиційних програм операторів систем розподілу, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 04 вересня 2018 року № 955, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг Постановою від 10.12.2021 № 2495 схвалено план розвитку системи розподілу ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» на 2022 – 2026 роки. Схвалений НКРЕКП на 2022-2026 роки план розвитку системи розподілу розміщений на офіційному вебсайті Оператора за посиланням: <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/development-plan> у розділі публічна інформація.

ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (надалі – Товариство) є невід'ємною частиною об'єднаної енергетичної системи України та відноситься до стратегічно важливих підприємств держави. ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» здійснює свою діяльність на території понад 28,1 тисяч км² та обслуговує понад 25 840 промислових та понад 950 000 побутових споживачів.

Основні ринки збуту та ключові споживачі: Товариство є природним монополістом у Київській області. На стан Компанії, особливо на фінансове становище, впливає платоспроможність промислових споживачів електроенергії, вік обладнання і погодні умови. Товариство зацікавлене в поліпшенні якості електроенергії, що поставляється споживачам, та в підвищенні надійності електропостачання. Політика компанії спрямована на запобігання безоплатному відпуску електроенергії споживачам, впровадження заходів щодо здійснення в повному обсязі розрахунків за куповану на ринку електроенергію.

При розробці Плану розвитку запропоновані заходи повинні забезпечувати:

- суттєве покращення стану електричних мереж;
- необхідну пропускну спроможність електромереж згідно з наявними та прогнозними потребами споживачів та замовників щодо споживання електричної енергії;
- достатню пропускну спроможність розподільної мережі потребам споживачів енергуювзлів, що розвиваються;
- зниження технічних та понаднормативних втрат електроенергії в елементах електричної мережі;
- покращення якості та зменшення термінів ремонтно-відновлювальних робіт;
- удосконалення системи керування енергосистемою;
- розвиток системи та засобів зв'язку енергокомпанії;
- впровадження прогресивних технічних засобів, систем та технологій енергозабезпечення.

Заходи Плану розвитку направлені на:

- удосконалення норм безпеки і показників надійності електропостачання для населених пунктів, окремих об'єктів, електричних мереж, що включені в План розвитку;
- підвищення рівня якості електропостачання, удосконалення системи їх моніторингу;
- зниження технологічних витрат електроенергії на її розподіл та комерційних втрат;
- інтеграцію в електричні мережі генерації виробників з використання альтернативних джерел енергії;
- впровадження "інтелектуальних" лічильників та автоматизованих систем обліку електричної енергії;
- зменшення впливу на навколишнє природне середовище;
- розвиток дистанційно керованих систем розподілу та "інтелектуальних" мереж;
- підвищення енергоефективності роботи розподільних електромереж шляхом їх реконфігурації, автоматизації та підвищення рівня середньої напруги;
- при розробці Плану повинні бути враховані фактори, що впливають на строк проведення запланованих робіт з проектування, реконструкції, будівництва, час для отримання відповідних дозвільних документів згідно з чинним законодавством України.

Також споживач, ознайомившись з планом розвитку ОСР має доступ до оприлюдненої інформації на сайті:

- структура ціни на товари, які реалізуються: Відповідно до чинної законодавчої бази України тарифи на електроенергію формуються енергопостачальною компанією згідно з постановою НКРЕКП №1175 від 05.10.2018р. Тарифи на електроенергію диференціюються за класами напруги на межі балансової належності мереж (1 клас напруги – 110-27,5 кВ та 2 клас – 10-0,4 кВ);
- основні показники електроенергетики Київської області;
- узагальнений технічний стан підстанцій та ліній електропередавання власності Товариства;
- прогноз технічного стану об'єктів електричних мереж на 2022-2026 роки;
- стан розподільних електричних мереж власності ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» станом на початок 2021 року;
- Прогнозовані дані щодо споживання електричної енергії на період 2021-2026 рр.;
- інформація щодо існуючих електроустановок виробництва електричної енергії, які приєднані до системи розподілу - діючі джерела генерації;
- дані щодо прогнозованої потужності приєднання нових електроустановок (на основі заяв про приєднання та доступної потужності в точках забезпечення потужності) тощо.

Пункт 6.1 Програми відповідності виконується.

4. ВІДОКРЕМЛЕННЯ ТА НЕЗАЛЕЖНІСТЬ ОПЕРАТОРА

Оператор здійснює свою діяльність з дотриманням вимог щодо відокремлення та незалежності, встановлених Законом та Програмою відповідності.

Оператор здійснює свою діяльність з розподілу електричної енергії відповідно до Закону, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1470 (зі змінами).

Оператор не здійснює діяльність з виробництва електричної енергії, передачі електричної енергії, постачання електричної енергії (у тому числі трейдерську діяльність) відповідно до рішення органу управління Оператора, яким був визначений механізм відокремлення діяльності з розподілу від діяльності з виробництва та постачання електричної енергії, а також інших видів діяльності, що здійснювалися компанією на момент прийняття Закону України «Про ринок електричної енергії».

Вимоги пункту 2.3 Програми відповідності, де визначено, що акції (частки у статутному капіталі Оператора не можуть бути передані 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 – виконані.

Оператор має власне найменування та власний вебсайт у мережі Інтернет www.dtek-krem.com.ua, що відмінні від найменування та офіційного вебсайту електропостачальника(ів). На вебсайті Оператора міститься інформація, пов'язана виключно з діяльністю Оператора.

На виконання Програми відповідності та згідно із Статутом Товариства, постанови НКРЕКП від 27.12.2017 № 1470 (із змінами), Програми відповідності, Оператор та його персонал, зокрема - при здійсненні своєї господарської діяльності, - жодним чином не створюють враження, що вони пов'язані з електропостачальником та/або виробником електричної енергії у рамках вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

Наказом від 24.09.2021 № 852 «Про затвердження Політики Оператора системи розподілу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» щодо виконання вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» Оператор забезпечив безумовне виконання вимог законодавства і програми відповідності, а саме:

Відповідно до статті 47 Закону України «Про ринок електричної енергії» ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» бере на себе зобов'язання

- про заборону здійснювати діяльність з виробництва та/або передачі, та/або постачання електричної енергії, крім випадків, визначених частиною 11 статті 47;
- про заборону 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 електричної енергії споживачам або передачі електричної енергії, забороняється мати на праві власності чи в управлінні акції (частки в статутному капіталі) ОСР;

- бути незалежним у прийнятті рішень:
 - управління активами, необхідними для забезпечення ефективної діяльності з розподілу електричної енергії, у тому числі для експлуатації, обслуговування та розвитку системи розподілу;
 - приєднання та надання послуг до системи розподілу;
 - надання послуг з розподілу електричної енергії;
- Встановлені алгоритми забезпечення незалежності прийняття таких рішень, дотримання працівниками Оператора системи розподілу вимог Закону України «про ринок електричної енергії» та Програми відповідності.

Порушень персоналом Оператора заходів Програми відповідності, якими забезпечуються критерії відокремлення та недискримінаційного відношення до учасників ринку електричної енергії (надання переваг відокремленому Постачальнику) не зафіксовано.

До Уповноваженої особи з питань відповідності за звітний квартал не надходили заяви, скарги на порушення вимог щодо забезпечення відокремленості і незалежності Оператора.

Вимоги розділу 2 Програми відповідності виконуються.

5. ВІДНОСИНИ З ВЕРТИКАЛЬНО ІНТЕГРОВАНИМ СУБ'ЄКТОМ ГОСПОДАРЮВАННЯ

На момент погодження Регулятором Програми відповідності Товариства постановою НКРНКП від 03.01.2020 № 50, Товариство входило до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання у складі 26 суб'єктів, включаючи Товариство.

Станом на кінець 4-го кварталу 2021 року Товариство входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання у складі 27 суб'єктів, включаючи Товариство.

Під час підготовки та укладання договорів, згідно порядків, визначених розпорядчими документами Оператора, останні проходять перевірку та узгодження відповідальними особами щодо відсутності порушень діючого законодавства, проходження необхідних тендерних процедур, відсутності порушень антикорупційного законодавства та наявності вимог щодо поводження з конфіденційною інформацією. Під час проведення контролю змісту договірних взаємовідносин зауважень не зафіксовано.

Протягом звітної періоду 2021 року до Уповноваженої не надходили 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.

6. ЗМІНИ В ДОКУМЕНТАХ, ДАНИХ ТА ІНФОРМАЦІЇ, ПОДАНИХ З ПРОГРАМОЮ ВІДПОВІДНОСТІ

6.1. За результатами моніторингу матеріалів, інформації та даних, які були надані під час погодження Регулятором Програми відповідності, аналізу отриманих актуалізованих даних на кінець звітної періоду та контролю розпорядчих документів Товариства під час контролю виконання Програми відповідності встановлено, що протягом звітної періоду (2021 року) відбулись зміни інформації щодо компаній, що входять до складу ВІСГ або є афілійованими до такого ВІСГ.

За результатами моніторингу матеріалів, інформації та даних, які були надані під час погодження Регулятором Програми відповідності, аналізу отриманих актуалізованих даних на кінець звітної періоду та контролю розпорядчих документів Товариства, під час контролю виконання Програми відповідності встановлено, що протягом 2021 року відбулись зміни в інформації щодо компаній, що є афілійованими до ВІСГ.

Програма відповідності оператора системи розподілу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та рішення НКРЕКП щодо її погодження (зі змінами, погодженими постановою НКРЕКП від 17.02.2021 № 256) були оприлюднені 18.02.2021 на офіційному вебсайті Товариства за вебпосиланням <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/compliance-program>.

Згідно вимог 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) ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» листами від 05.04.2021 № 06/100/5633, від 17.05.2021 № 06/100/7608, від 05.07.2021 № 06/100/1019, від 13.10.2021 № 06/100/16731 та від 14.01.2022 № 06/100/608, поінформував про зміни станом на 01.04.2021, на 15.05.2021, на

01.07.2021, на 01.10.2021 та на 01.01.2022 відповідно в документах, що додавалися до Програми відповідності оператора системи розподілу згідно пункту 3.1 Порядку № 1406.

У зв'язку з цим, ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало оновлені станом на 01.04.2021, на 15.05.2021, на 01.07.2021, на 01.10.2021 та на 01.01.2022 наступні документи:

1) перелік учасників (акціонерів) Оператора із зазначенням інформації про здійснення ними будь-якої діяльності на ринку електричної енергії та виду даної діяльності;

2) дані та інформацію щодо кожного власника активів або пакетів акцій та його часток (у розмірі 5 і більше відсотків) у статутному капіталі Оператора та його участі у статутному капіталі (у розмірі 5 і більше відсотків часток активів/акцій) вертикально інтегрованих суб'єктів господарювання, інших суб'єктів господарювання, що провадять діяльність з виробництва та/або постачання електроенергії;

3) перелік суб'єктів господарювання, які перебувають під прямим або опосередкованим контролем ПрАТ "ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ";

4) перелік фізичних або юридичних осіб, які здійснюють прямий або опосередкований контроль над ПрАТ "ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ";

5) перелік суб'єктів господарювання, що входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор, із зазначенням видів їх діяльності;

6) перелік суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва, постачання електричної енергії (у тому числі трейдерську діяльність), що контролюють (безпосередньо або опосередковано) ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»; перелік суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва, постачання електричної енергії (у тому числі трейдерську діяльність), що знаходяться під безпосереднім або опосередкованим контролем ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»; перелік осіб, що здійснюють контроль над ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та суб'єктами господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва, постачання електричної енергії (у тому числі трейдерську діяльність).

За аналізом актуалізованої інформації, по перелікам не виявлено суб'єктів господарювання, які перебувають під прямим або опосередкованим контролем Оператора, та у способі здійснення такого контролю і обсязі відповідних прав, а також щодо змін у видах діяльності таких суб'єктів господарювання.

На виконання вимог п.5.2 Програми на постійній основі Уповноваженій надається щотижнева інформація стосовно укладених договорів/операцій між Оператором та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить Оператор.

У процесі моніторингу було проведено аналіз договорів, укладених Оператором на ринку електричної енергії, Уповноваженою не виявлено фактів здійснення діяльності з виробництва та/або передачі електричної енергії, та/або постачання електричної енергії (у тому числі трейдерську діяльність). По іншим базовим документам, які характеризують актуальність заходів Програми відповідності, змін не зафіксовано.

У додатку 1 до цього звіту наведено порівняльна таблиця щодо внесення змін до редакції Програми відповідності Оператора, які були погоджені постановою НКРЕКП від 17.02.2021 № 256.

За проведенням Уповноваженою аналізом вищезазначеної інформації (по перелікам) не виявлено:

- суб'єктів господарювання, які перебувають під прями або опосередкованим контролем Оператора, та у способі здійснення такого контролю і обсязі відповідних прав, а також щодо змін у видах діяльності таких суб'єктів господарювання;

- суб'єктів господарювання (осіб), які здійснюють прямий або опосередкований контроль над Оператором, та способі контролю та відповідних правах, які мають такі суб'єкти господарювання (особи), зміни, які би впливали на незалежність Оператора.

Протягом звітної періоду не надходило скарг 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.

6.2 Укладені в Товаристві трудові договори містять положення про дотримання розроблених та впроваджених роботодавцем правил, порядків, процедур, передбачених організаційно-розпорядчим документами Товариства, іншими внутрішніми документами стосовно запобігання та

усунення дискримінації по відношенню до учасників ринку електричної енергії, взаємодії з учасниками ринку електричної енергії, та\або третіми сторонами з питань надання послуг з приєднання, запобігання конфлікту інтересів посадових осіб, керівників усіх рівнів при здійсненні посадових обов'язків та повноважень, 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 Роботодавець, взаємодії персоналу з Уповноваженим під час виконання посадових обов'язків, поводження з інформацією з обмеженим доступом, що містяться в Положенні про конфіденційну інформацію та комерційну таємницю у Товаристві, Програми відповідності оператора системи розподілу та забезпечують дотримання вимог щодо відокремлення та незалежності Оператора.

Всі трудові договори (контракти), укладені між Оператором та його персоналом, 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 урегулювати реальний або потенційний конфлікт інтересів. Трудовим договором (контрактом) також визначено персональну відповідальність за порушення правил та вимог, передбачених Законом та Програмою відповідності, яка передбачає дисциплінарну, цивільно-правову відповідальність.

6.3 У рамках забезпечення ефективної роботи Оператора в конкурентних умовах реформованого ринку електричної енергії, Оператором було прийняте рішення щодо оптимізації організаційної структури компанії, у зв'язку із чим внесені зміни до штатного розпису Товариства.

На підставі наказу від 14.07.2021 № 28-ш з 13.07.2021 в ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» введена в дію оновлена організаційна структура.

Наказами від 16.07.2021 № 1337-к, від 23.07.2021 № 1430-к, від 26.07.2021 № 1442-к, від 11.08.2021 № 1606-к, від 06.09.2021 № 1716-к введені в дію Положення про структурні підрозділи, посадові і робочі інструкції, які стосуються виконання заходів Програми відповідності, в тому числі відповідальності персоналу за її порушення.

6.4 Щодо змін в Статуті Оператора та органах управління Оператора

24.01.2022 року було зареєстровано нову редакцію Статуту Товариства.

Новою редакцією Статуту ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» розширено чисельний склад Наглядової ради Товариства з 3 до 9 членів, дещо змінено компетенцію органів управління Товариства:

- додані положення про електронний документообіг, що дають можливість використовувати ЕЦП при оформленні корпоративних документів та інших документів органів управління - розпоряджень, наказів тощо;
- додані положення про незалежність Виконавчого органу в питаннях операційної діяльності ОСР з метою закріплення дотримання вимог анбандлінгу.

До складу Наглядової ради увійшли: Гелюх І.М., Савенков А.Г., Неретин К.Ю., Андреева А.А., Протопопова І.М., Береза Н.Л., Волинець Р.В., Тучкус Д. и Рогачев А.Г.

Повноваження Генерального директора не змінено.

Листом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 28.01.2022 № 06/100/1827 (містить інформацію з обмеженим доступом) Оператором було поінформовано Регулятора і Уповноважену особу з питань відповідності про зміни в документах, що додавалися до Програми відповідності оператора системи розподілу ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (зі змінами), (зокрема, інформуємо щодо нової редакції Статуту Товариства).

7. ПОВОДЖЕННЯ З ІНФОРМАЦІЄЮ

Посадові особи та працівники Оператора обізнані та дотримуються правил поводження з інформацією, у тому числі з конфіденційною інформацією та інформацією, що становить комерційну таємницю, визначених Положеннями та заходами, виконання яких є обов'язковими при здійсненні оператором системи розподілу своїх функцій та у взаємовідносинах з учасниками ринку, затвердженими наказом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 28.09.2020 № 860 (зі змінами).

Поводження з інформацією ґрунтується на таких принципах:

- відповідності 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);
- загального безкоштовного доступу до відкритої інформації із застосування сайту ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»;
- персональні відповідальності посадових осіб та працівників Оператора за виконання правил поведінки з інформацією;
- З усіма посадовими особами та працівниками Оператора , які мають доступ до інформації з обмеженим доступом, укладені зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації.

Наказом Оператора від 29.06.2021 № 657 затверджено та введено в дію Регламент з навчання та підвищення обізнаності працівників в сфері інформаційної безпеки (далі - Регламент). Даний Регламент визначає принципи розвитку культури інформаційної безпеки, порядок визначення рівня знань та підвищення обізнаності працівників Оператора з питань інформаційної безпеки, а також ролі та повноваження учасників процесу.

Мета процесу «Навчання та підвищення обізнаності працівників в сфері інформаційної безпеки»: попередити виникнення ризиків та інцидентів інформаційної безпеки, пов'язаних з нерозумінням та незнанням працівниками Товариства основних вимог та правил забезпечення інформаційної безпеки; підвищити особисту відповідальність та усвідомленість дій працівників Товариства при прийнятті рішень, пов'язаних з інформаційною безпекою.

Основними підпроцесами, що складають процес «Навчання та підвищення обізнаності працівників в сфері інформаційної безпеки» є: підвищення обізнаності в сфері інформаційної безпеки; визначення рівня обізнаності Працівників Товариства з питань інформаційної безпеки.

Регламент є обов'язковим до застосування та поширюється на всіх працівників Товариства. Цей Регламент застосовується з урахуванням вимог та обмежень, встановлених чинним законодавством України, для юридичних осіб, які здійснюють діяльність з розподілу електричної енергії та є операторами системи розподілу (ОСР) відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії», та встановлюють правила взаємодії.

На виконання вимог п. 6.3 Програми відповідності щодо дотримання правил поведінки з інформацією та вимог пункту 6.5 щодо дотримання вимог персоналом Оператора, його уповноважених представників не розкривати інформацію з обмеженим доступом третім сторонам упродовж їх роботи у Оператора та після припинення трудових або інших договірних відносин з Оператором посадові інструкції та положення про структурні підрозділи доповнені відповідними положеннями.

У 2021 році розроблені зміни, що були доведені до відома працівників товариства, до Положень та заходів, виконання яких є обов'язковими при здійсненні функцій оператора та у взаємовідносинах з учасниками ринку, (наказ ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 20.01.2021 № 60), які містять у тому числі: правила поведінки з інформацією; порядок обігу конфіденційної інформації; життєвий цикл документів; загальні вимоги безпеки при роботі з документами; вимоги безпеки при роботі з електронними документами; вимоги безпеки при роботі з документами, роздрукованими на паперових носіях.

На виконання вимог Програми відповідності: пунктів 6.3 щодо дотримання правил поведінки з інформацією та пункту 6.5 щодо дотримання вимог персоналом Оператора, його уповноважених представників не розкривати інформацію з обмеженим доступом третім сторонам упродовж їх роботи у Оператора та після припинення трудових або інших договірних відносин з Оператором посадові інструкції та положення про структурні підрозділи доповнені відповідними положеннями.

З метою забезпечення своєчасного виявлення інцидентів інформаційної безпеки, координації заходів реагування та мінімізації наслідків впливу на інфраструктуру ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» затверджено та введено в дію «Процедуру управління інцидентами інформаційної безпеки»(наказ Оператора від 29.09.2021 № 956).

У 2021 році Оператор продовжував виконувати усі вимоги Програми відповідності, дотримання правил поведження оператора забезпечено наступними заходами: уся публічна інформація відповідно до нормативно-правових актів оприлюднюється Оператором на власному вебсайті за посиланням www.dtek-krem.com.ua, робота якого підтримується на постійній основі та своєчасно оновлюється; усі новоприйняті посадові особи та працівники Оператора підписують Зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації та Вимоги інформаційної безпеки, які містять заборону розкриття інформації з обмеженим доступом третім сторонам.

П. 6.3 Програми відповідності щодо дотримання правил поведження з інформацією та вимоги пункту 6.5 щодо дотримання вимог персоналом Оператора, його уповноважених представників не розкривати інформацію з обмеженим доступом третім сторонам упродовж їх роботи у Оператора та після припинення трудових або інших договірних відносин з Оператором посадові інструкції та положення про структурні підрозділи доповнені відповідними положеннями виконуються

Моніторинг наповнення вебсайту Оператора інформацією, що вимагається законодавством, здійснюється Уповноваженою постійно.

Проведеним моніторингом не зафіксовано випадків надходження претензій від учасників ринку з даного питання.

Протягом 2021 року фактів порушення персоналом Оператора правил поведження з конфіденційною інформацією Уповноваженою не встановлено.

8. НЕДИСКРИМІНАЦІЙНЕ СТАВЛЕННЯ ДО УЧАСНИКІВ РИНКУ

8.1 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 (постанова НКРЕКП від 08.11.2018 № 1382 зі змінами).

Протягом 2021 року Оператор надавав послуги з приєднання до системи розподілу, послуги з розподілу електричної енергії, виконував інші функції оператора системи розподілу електричної енергії відповідно до Закону, Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (зі змінами), та інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність Оператора.

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'язковим при здійсненні функцій оператора та у взаємовідносинах з учасниками ринку», затверджених наказом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 20.01.2021 № 60.

Під час прийняття на роботу всі працівники знайомляться під підпис з посадовими обов'язками, з колективним договором, правилами внутрішнього трудового розпорядку, Програмою відповідності. Відповідно до вимог колективного договору визначені категорії працівників забезпечуються спецодягом та засобами персонального захисту.

Протягом вересня-жовтня 2021 року працівники Товариства були повторно ознайомлені з Кодексом етики та ділової поведінки (наказ Оператора від 30.03.2019) та Програмою відповідності (наказ Оператора від 20.01.2021 № 61). При ознайомленні наголошено про важливість даних документів, необхідність їх виконання. Списки про повторне ознайомлення зберігаються у Департаменті з управління персоналом.

На виконання пункту 4.5.1. Програми відповідності до складу посадових інструкцій персоналу Оператором системи розподілу включено обов'язки щодо знання Програми відповідності, таким чином забезпечено дотримання положень та виконання вимог Програми відповідності ОСР, правил та вимог, встановлених Законом України «Про ринок електричної енергії» та підзаконними нормативними актами, прийнятими на його виконання у 2021 року, а саме; працівникам Оператора забороняється надавати переваги окремим учасникам ринку, працівники Оператора зобов'язані застосовувати принцип недискримінаційності до процесів приєднання до системи розподілу, зміни постачальника, надання послуг з розподілу. Вищезазначені вимоги виконувались.

Посилаючись на п. 4.5.2 Програми відповідності, Уповноважена протягом 2021 року не отримувала повідомлення від керівників структурних підрозділів про працевлаштування підлеглих у вертикально інтегрованому суб'єкті господарювання, та/або суб'єктах господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, а також про наміри працевлаштуватися на посаду у вертикально інтегрованому суб'єкті господарювання, та/або суб'єктах

господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва або постачання електричної енергії. Під час проведення анонімного опитування також не встановлено фактів таких порушень.

Питання недискримінаційного ставлення до всіх учасників ринку та виключення випадків надання переваг окремих учасникам ринку, в тому числі суб'єктам господарювання, які входять до складу ВІСГ, або афільовані до нього, забезпечується дотриманням персоналом Оператора положень Програми відповідності та вимог інших внутрішніх розпорядчих документів Товариства.

В процесі моніторингу пункту 4.5.3 Програми відповідності, протягом 2021 року до Уповноваженої не надходило термінових повідомлень про виникнення конфлікту інтересів, про порушення чи потенційного порушення будь-якого з положень Програми.

8.2 Функцію обслуговування клієнтів в центральному офісі і філіалах, розташованих на території області, покладено на ЦОКи.

Тестування персоналу центрів обслуговування клієнтів Оператора (з метою перевірки рівня знань персоналу), було організовано проведення тестування за наступним змістом: основні поняття та визначення; приєднання; договірна робота; фахові питання та процеси. За результатами тестування складено план-графік навчання протягом 4го кварталу 2021 року. Визначені ключові тематики та складні питання і визначені дати наступних семінарів протягом грудня 2021 року:

- Загальні питання;
- Договірна робота;
- Приєднання до електромереж;
- Альтернативні джерела живлення;
- Послуги та рахунки;
- Документообіг (ОПТИМА);
- Заявочний комплекс Оскар;
- Стандарти обслуговування;

Після проходження даного навчального курсу, будуть проведені повторні тестування у 2022 р.

Важливим акцентом у питанні не дискримінаційного ставлення до споживача є стандарти якості обслуговування клієнтів в ЦОК. Стандарти якості обслуговування - це сукупність правил і принципів, які регламентують відносини компанії та клієнта, впорядковують взаємодію співробітників на різних рівнях.

Впровадження стандартів обслуговування дозволяє:

забезпечити наявність єдиного і зрозумілого для всіх правила роботи та поведінки в компанії для створення єдиного фірмового стилю роботи з клієнтами;
показати клієнтам індивідуальність компанії;
створити єдине уявлення про компанію в очах клієнтів;
покращити рівень якості послуг та обслуговування клієнтів;
поліпшити показники результативних контактів з клієнтами;
звести до мінімуму кількість конфліктних ситуацій з клієнтами;
мати чіткі критерії оцінки діяльності працівників, які працюють з клієнтами;
створити та підтримати систему контролю якості роботи з клієнтами;
вдосконалити систему мотивації персоналу, орієнтувати її на якісне обслуговування клієнтів.

Дистанційні сервіси.

Щодо видачі технічних умов (ТУ).

Станом на сьогодні Компанія виконує роботи для уніфікації функцій електронного «Кабінету з приєднань» та сервісу «Замовлення приєднання», з метою спрощення подачі заявки на приєднання. Онлайн-сервіси повністю синхронізовані з внутрішньою системою «Документообігу ТУ» в який Компанія веде весь процес приєднання від отримання заяви до створення договору на розподіл із відслідковуванням термінів по кожному кроку реалізації приєднань. Також в системі документообігу ТУ створено функцію інформування клієнта про готовність ТУ за допомогою смс-повідомлення.

Робота кол-центрів у взаємодії з ЦОК.

Головними тезами по досягненню цільових показників у 2021 році стали:

1. Перегляд чисельності персоналу кол-центрів в бік збільшення – було 58, на даний час 75;
2. Залучення підрядників – аутсорсингових контакт-центрів для якісного зв'язку;
3. Впроваджені Viber-спільноти для інформування ОСББ та ЖЕК для подальшої передачі мешканцям;
4. Спрощена схема IVR, що дозволяє клієнтам швидко зателефонувати до ОСР;

5. В IVR записуються інформаційні блоки по роботам, що покращало інформування клієнтів – відсутня необхідність чекання відповіді операторів;
6. Впровадження нової платформи телефонії на базі Cisco для наступних процесів інтеграцій і автоматизацій з іншими програмними комплексами;
7. Впровадження і просування дистанційних каналів і каналів самообслуговування таких як Чат-бот, передача показників через IVR в автоматичному режимі з введенням номера рахунку, і передача показників через IVR в автоматичному режимі.

В результаті вищевказаних напрацювань Компанія досягла:

1. Просування чат-бота силами Кол-центру, ГРЗО, ЦОКів, соціальним мережам, Департаменту комунікацій - залучено до Товариства 113 118 клієнта.
2. Прийнято дзвінків операторами:
2020 р. – 1 149 169 дзв.
2021 р. – 1 053 939 дзв.
3. Зменшено кількість звернень клієнтів з питання передачі показників до кол-центра через оператора:

	1.2021	2.2021	3.2021	4.2021	5.2021	6.2021	7.2021	8.2021	9.2021	10.2021	11.2021	12.2021
КРЕМ	55 893	53 563	46 770	40 701	41 983	31 453	27 981	23 924	22 663	23 845	24 850	23 843

4. Клієнти стали частіше користуватись Чат-ботом для передачі показників (підтвердження):

	1.2021	2.2021	3.2021	4.2021	5.2021	6.2021	7.2021	8.2021	9.2021	10.2021	11.2021	12.2021
КРЕМ	----	----	----	----	---	2	4	26 968	32 878	42 372	45 506	44 140

5. Клієнти стали частіше користуватись IVR, автоматичними сервісами передачі показників (підтвердження):

	1.2021	2.2021	3.2021	4.2021	5.2021	6.2021	7.2021	8.2021	9.2021	10.2021	11.2021	12.2021
КРЕС	---	---	6 838	8 053	10 721	9 243	13 546	16 273	17 122	13 212	2 561	13 982

Також зроблене наступне:

- Впроваджене опитування задоволеності клієнтів CSI ще в одному каналі взаємодії з клієнтами -чат-боті.
- З метою вивчення рівня задоволеності клієнтів новими приєднаннями в Компанії запущено пілотний проект оповіщення клієнтів BottomUp CSI клієнтів, що звернулися до ЦОК з питань приєднання до мереж ОСП.
- Впроваджено в ЦОК QR-коди для збору зворотнього зв'язку в рамках обслуговування клієнтів.
- Оновили и модернізували меню чат-ботів задля більш зручного користування, скоротили кількість вибору в меню і зробили акцентну функцію по передачі показників. Підвищили відмовостійкість системи. Наразі реалізується функція push-повідомлень.
- Запущено аутсорсинговий контакт-центр для забезпечення своєчасного відпрацювання всіх дзвінків, включаючи пікові навантаження.
- Виконано коригування тайм-слотів в системі електронної черги, проводиться моніторинг завантаженості ЦОК.
- В якості пілота організована окрема лінія для обслуговування юридичних осіб.
- Оновлено клієнтський шлях в особистому кабінеті по приєднанням (зменшено кількість кроків при складанні заявки, оновлено дизайн).

Головні досягнення у 2021 році.

- По напрямку ЦОК розроблена програма навчання по питанням приєднання до мереж ОСП, а також підписані розпорядчі документи відносно обов'язкового тестування з даної тематики.
- В ЦОК розміщено телефонні апарати по проекту «жовтий телефон» і у разі виникнення питань клієнти можуть першочергово зв'язатися з оператором КЦ, оминаючи IVR.
- Запущено процес заключення договорів з побутовими клієнтами в ЦОК без передачі документації в договірний відділ.

8.3 У відповідності до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (із змінами), (далі – ПРРЕЕ) в ПрАТ "ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ", створено комісію по розгляду Актів про порушення правил роздрібного ринку електричної енергії. Наказом від 15.02.2022. № 115 затверджений оновлений склад комісії Товариства з розгляду актів порушення споживачами ПРРЕЕ та визначено регламент її роботи. Також

встановлено, що до роботи комісії можуть бути залучені працівники інших підрозділів Товариства у якості експертів, консультантів. Необхідність участі таких працівників визначається комісією.

8.4 Із інформацією щодо якості послуг надання електричної енергії, що поставляється споживачу, які відповідають встановленому стандарту (зокрема інформація із пунктів 11.4.5-11.4.13 Кодексу систем розподілу, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (зі змінами)) можна ознайомитись за посиланням <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/file/liplKtZz91dDE?inline=1>, з Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання за посиланням <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/file/vlQNCgrQQ.tYQ?inline=1>.

У додатку 2 до цього звіту наведена інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2021 рік. Дану інформацію також було опубліковано Оператором з дотримання термінів опублікування такої інформації на вебсайті Оператора за посиланням <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/quality-standards>.

Перелік електропостачальників, які мають доступ до системи розподілу на території діяльності оператора системи відповідно до договору, та посилання на вебсторінку Регулятора, де міститься перелік усіх електропостачальників, які отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії, оприлюднюється та актуалізується на постійній основі на офіційному вебсайті Оператора на виконання пункту 9.4.1 глави 9.4 розділу IX Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (зі змінами), (далі – ПРРЕЕ).

На виконання пункту 4.8 Програми відповідності Оператор оприлюднив і оновлює на своєму вебсайті актуальний перелік усіх електропостачальників, які отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії. Уповноважена підтверджує, що з цією інформацією споживачі можуть ознайомитись на вебсторінці <https://www.dtek-krem.com.ua/ua/supplier-registry>.

Посилаючись на пункт 4.5.2 Програми відповідності, Уповноважена особа з питань відповідності протягом 2021 року не отримувала повідомлення від керівників структурних підрозділів про працевлаштування підлеглих у вертикально інтегрованому суб'єкті господарювання, та/або суб'єктах господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва або постачання електричної енергії, а також про наміри щодо працевлаштування на посаду у вертикально інтегрованому суб'єкті господарювання, та/або суб'єктах господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва або постачання електричної енергії.

У процесі моніторингу пункту 4.5.3 Програми відповідності, протягом 2021 року до Уповноваженої особи з питань відповідності не надходило повідомлень про виникнення конфлікту інтересів, про порушення чи потенційного порушення будь-якого з положень Програми.

9. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ ВІДПОВІДНОСТІ ПРАЦІВНИКАМИ ОПЕРАТОРА ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УПОВНОВАЖЕНОГО

З метою забезпечення виконання персоналом Оператора вимог Програми відповідності, у тому числі, враховуючи інформацію, зафіксовану в попередніх розділах даного звіту, Оператором було впроваджено та забезпечено виконання основних положень Програми відповідності, які визначають обов'язки персоналу Оператора по її виконанню та відповідальність за їх порушення, відповідним чином відображені в посадових інструкціях, колективному договорі, положеннях та інших розпорядчих документах. Персонал Оператора ознайомлений з Програмою відповідності (змінами до неї) та іншими внутрішніми документами, які забезпечують її виконання наступними заходами:

- Оператором було приведено у відповідність до вимог Програми відповідності посадові інструкції робітників компанії, положення про структурні підрозділи та внесенні відповідні зміни в Колективний договір, в тому числі з питань: основних вимог Програми відповідності, заборон в діях персоналу, їх обов'язків та відповідальність за їх порушення;
- Оператором забезпечено інформування персоналу та уповноважених осіб з положеннями Програми відповідності та супутніми до неї документами, як первинне ознайомлення, так і після внесення змін до них;
- Оператором визначено порядок повідомлення персоналом Товариства про порушення Програми відповідності та організовано можливість його здійснення;

- Оператором впроваджено порядок дій при розслідуванні випадків порушення вимог Програми відповідності, застосування до персоналу відповідних заходів впливу та порядок врегулювання спірних питань, які можуть виникати у ході виконання Програми.

Оператором виконані усі необхідні умови (технічні та організаційні) для виконання Уповноваженою особою з питань відповідності завдань щодо контролю Програми відповідності (робоче місце забезпечено комп'ютерною технікою та зв'язком, надано необхідні допуски до інформації Товариства, в тому числі конфіденційної, забезпечено можливість участі в засіданнях та нарадах Оператора).

Взаємодія Уповноваженої особи з персоналом Оператора відбувалась відповідно з порядком, визначеним Положенням про Уповноважену особу. Випадків не надання інформації чи необхідних пояснень щодо дій персоналу Оператора не зафіксовано.

На спільних нарадах, в структурних підрозділах Товариства, виробничі функції яких безпосередньо пов'язані з заходами Програми відповідності, проводились аналіз та обговорення відповідності положень внутрішніх розпорядчих документів Товариства.

Так, у 2021 році у 2021 році в КРЕМ було проведено 3 (три) засідання Комітету зі сталого розвитку ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», де обговорювались важливі питання розвитку Товариства, зокрема такі як: виконання рішень засідань Комітету зі сталого розвитку, шляхи вирішення проблеми засмічення земель відпрацьованими з/б конструкціями, результати моніторингу та вимірювання екологічних показників за 12 місяців 2021 року, виконання заходів програми досягнення цілей з безпеки праці, пожежної безпеки за 9 місяців 2021 року, результати перевірки контролюючих органів, розгляд варіантів роботи підприємства в умовах значного поширення захворюваності персоналу на COVID19 тощо.

Оператором розглядаються пропозиції Уповноваженої особи щодо порядку організації процесів навчання персоналу Оператора, визначення критеріїв ризику для працівників окремих категорій та розробки для них персональних програм навчання, розробки засобів навчання та перевірки знань за допомогою існуючих інформаційних систем комунікації.

Наказом від 09.02.2022 № 94 «Про упорядкування діяльності комітетів Товариства» було впроваджено:

Ліквідування у Товаристві: Комітету з фінансів та Комітету із сталого розвитку та вважати таким, що втратив чинність, наказ № 915 від 10.09.2019 «Про затвердження Положення про комітет з фінансів ПрАТ «Київобленерго» та Положення про комітет із сталого розвитку ПрАТ «Київобленерго»; Технічну раду та вважати таким, що втратив чинність, наказ № 797 від 23.09.2020 «Про утворення Технічної ради ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»;

- Створення у Товаристві Комітету з фінансів та ризиків та затвердити «Положення про комітет з фінансів та ризиків».

- Створення у Товаристві Комітету з Промислової та екологічної безпеки та затвердити «Положення про комітет з промислової та екологічної безпеки».

- Створення у Товаристві Технічну раду та затвердити «Положення про технічну раду».

Впровадження вказаних документів забезпечує безумовне виконання Програми відповідності.

На виконання вимог пункту 7.1 *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), листом від 04.02.2021 № 01/1975 Уповноваженою було направлено в НКРЕКП Інформаційну довідку про доходи Уповноваженої особи з питань відповідності оператора системи розподілу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», за минулий робочий рік (січень 2020 року – січень 2021 року). На підставі положень розділу 5 Порядку та правил поводження з інформацією, які визначені розділом 6 Програми відповідності оператора системи розподілу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», інформація зафіксована в додатках до листа Уповноваженої від 08.02.2022 № 01/2456 («Інформаційна довідка про доходи Мелешко Ольги Олексіївни - Уповноваженої особи з питань відповідності оператора системи розподілу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»; копія Довідки про доходи від 08.02.2021 № 32), була віднесена до категорії «КОНФІДЕНЦІЙНО».

10. РЕКОМЕНДАЦІЇ УПОВНОВАЖЕНОЇ ОСОБИ З ПИТАНЬ ВІДПОВІДНОСТІ

Відповідно до пунктів 7.8 та 9.5.5 Програми відповідності було надано для використання в роботі зауваження і рекомендації, розроблені за результатами моніторингу стану виконання Програми в 3-му кварталі 2021 року, зокрема - Розділу 7 «Забезпечення виконання Програми та її дотримання працівниками Оператора» наступні зауваження і рекомендації.

Службовою запискою від 15.07.2021 було надано зауваження щодо: порушення терміну сповіщення Уповноваженої (лист від 05.04.2021 № 06/100/5633 з додатками); відсутності інформації щодо ознайомлення консультантів і уповноважених представників Оператора з Програмою відповідності (поінформованість про суть Програми, у тому числі про зміни та доповнення) та зобов'язання їх виконувати.

Дії Оператора по виконанню рекомендацій Уповноваженої:

30.07.2021 Оператором надано у відповідь інформаційну довідку на адресу Уповноваженої, в якій зазначене наступне:

щодо рекомендацій під №1: враховуючи отримані рекомендації і зауваження, Товариство переглянуло процес моніторингу та повідомлення Уповноваженої і Регулятора (НКРЕКП) щодо укладання договорів на придбання товарів та послуг, зміни в документах, що додаються до Програми відповідності станом на певну дату.

щодо рекомендацій під №2: надані пояснення щодо проведення процесу ознайомлення (для прикладу надані копії (інформація з обмеженим доступом) довіреності та наказу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 10.11.2020 № 1000).

Службовою запискою від 02.08.2021 було надано рекомендації щодо оновлення і актуалізації Наказу від 29.09.2020 № 869 «Про затвердження та введення в дію Матриці розподілу звернень клієнтів у відповідності до порушених питань» та наказу від 31.03.2020 № 310 «Про перелік інформації, що підлягає оприлюдненню на офіційному вебсайті ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» у зв'язку із затвердженням нової організаційної структури Товариства (наказ ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 12.04.2021 № 18-ш), та пов'язаним із цим зміною штатного розпису та передачі частини функціональних обов'язків в інші департаменти.

Дії Оператора по виконанню рекомендацій Уповноваженої:

Наказ Оператора від 29.09.2020 № 869 «Про затвердження та введення в дію Матриці розподілу звернень клієнтів у відповідності до порушених питань» актуалізовано, зміни до нього введено в дію наказом Оператора № 1050 від 13.10.2021. Процес актуалізації наказу Оператора від 31.03.2020 № 310 «Про перелік інформації, що підлягає оприлюдненню на офіційному вебсайті ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» наразі триває. Розроблена нова редакція Наказу і додана актуальна матриця розподілу обов'язків між структурними підрозділами Компанії знаходиться у погоджувальному процесі. Питання в роботі.

Службовою запискою від 20.08.2021 було надано зауваження і рекомендації щодо: внесення змін до Програми відповідності; завчасно пропонувати і узгоджувати формулювання будь-яких змін, що вносяться до Програми відповідності, з Уповноваженою особою з питань відповідності.

Дії Оператора по виконанню рекомендацій Уповноваженої: прийнято до уваги Оператором, знаходиться в роботі.

Рекомендації Уповноваженої особи:

У зв'язку з поширенням захворюваності на COVID-19 та на виконання п. 8.3 Постанови НКРЕКП № 1406 від 27.12.2017 розроблено стислий макет (пам'ятка) щодо Програми відповідності.

На виконання постанови 1406 від 27.12.2017 та відповідно до пунктів 7.8 та 9.5.5 Програми відповідності оператора системи розподілу службовою запискою від 21.10.2021 було надані рекомендації: направити на адреси усіх працівників із складу персоналу Оператора системи розподілу пам'ятку як методичний матеріал від Уповноваженої особи з питань відповідності; розмістити пам'ятку на внутрішньому порталі Оператора системи розподілу; розмістити пам'ятку на інформативних дошках у приміщеннях усіх структурних підрозділів, включаючи центральний офіс компанії.

Дії Оператора по виконанню рекомендацій Уповноваженої: виконано.

Рекомендовано: у зв'язку із затвердженням нової організаційної структури Товариства для забезпечення виконання Програми відповідності Оператора, затвердженої НКРЕКП у встановленому порядку, розробити регламент або внутрішній нормативний документ, яким визначається розподіл обов'язків між Генеральним директором Оператора, операційним та комерційним директорами.

Генеральний директор безпосередньо, а також через операційного та комерційного директорів, керівників підрозділів забезпечує виконання Програми відповідності оператора системи розподілу Товариства, затвердженої НКРЕКП у встановленому порядку, забезпечує належні умови діяльності Уповноваженої та реалізації її прав та обов'язків.

Дії Оператора по виконанню рекомендацій Уповноваженої: на заміну Наказу 05.03.2020 № 130 введено в дію Наказ від 21.12.2021 № 1254 «Про розподіл завдань, повноважень та обов'язків між директорами ПрАТ «ДТЕК Київські регіоналігі електромережі». **Виконано.**

Службовою запискою від 28.01.2022 було надано рекомендації щодо питання приєднань, щодо необхідності подовження напрямку оновлення та доробки зовнішнього вебсайту у бік максимального покращення меню для споживача, організація багаторівневого спостереження за вхідною документацією, заявами/скаргами в програмному забезпеченні «Документообіг» для контролю термінів та відслідковування всіх етапів приєднань всіма департаментами Товариства.

Дії Оператора по виконанню рекомендацій Уповноваженої:

- Впровадження та постійне вдосконалення бізнес-процесу.
- Постійне вдосконалення ПО «Документообіг» для контролю термінів та від слідкування всіх етапів приєднань.
- Оновлення зовнішнього сайту, створення онлайн замовлення послуги з приєднання та персонального кабінету що дає змогу замовнику відслідковувати етапи приєднань .
- Збільшення кількості вахтових бригад по реалізації приєднань (на сьогодні наказом № 16-ш от 08.04.2021, наказом № 29-ш від 02.08.2021 , приказом 2-ш від 24.01.2022 до складу ПЗРТП введено в штат додаткові бригади – всього 120 штатних одиниць, які на сьогоднішній день укомплектовуються персоналом, технікою, інструментом, тривають навчання новоприйнятого персоналу.
- Постійна робота з органами місцевого самоврядування в напрямку ефективного розгляду та погодження проектної документації.
- Введення додаткових вакансій менеджерів в департаменті з розвитку мереж і технічних приєднань – 10 штатних одиниць, що дозволить більш ефективно керувати процесом приєднань та забезпечувати кращу комунікацію із замовниками.

Рекомендації Уповноваженої стосовно дотримання вимог Програми відповідності щодо термінів ознайомлення персоналу Оператора: у разі внесення змін до Програми відповідності розглянути можливість щодо збільшення терміну ознайомлення персоналу Оператора про такі зміни (з врахуванням термінів розгляду та погодження Регулятором запропонованих змін) у термін **до 30 календарних днів** з дати погодження Регулятором таких змін до Програми відповідності Оператора.

12. ВИСНОВКИ

Впровадження у ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» Програми відповідності відповідає меті та принципам , які встановлені статтею 48 України «Про ринок електричної енергії».

ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» створило необхідні умови для здійснення Уповноваженою моніторингу Програми відповідності, відбувається сприяння у здійсненні Уповноваженою своїх функцій.

Посадові особи, відповідальні за управління Оператором системи розподілу, мають повноваження щодо прийняття управлінських рішень, пов'язаних з операційною діяльністю ОСР, 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 такий оператор системи розподілу.

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.

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

На дату призначення, та в подальшому, протягом звітного періоду, Уповноваженою було забезпечено дотримання вимог частини п'ятої статті 48 Закону України «Про ринок електричної енергії», а саме: не займала посад, не мала прямого чи опосередкованого інтересу або відносин з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання (далі – ВІСГ), не отримувала прямо або 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.

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

ДОДАТКИ ДО ЦЬОГО ЗВІТУ (не містять конфіденційної інформації):

Додаток 1 – Порівняльна таблиця змін до Програми відповідності оператора системи розподілу ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у редакції, погодженій постановою НКРЕКП від 30.12.2020 № 2865;

Додаток 2 – Інформація про дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2021 рік;

Уповноважена особа з питань відповідності
ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ
ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»



О. О. Мелешко