

**Голові Національної комісії, що
здійснює державне регулювання у
сферах енергетики та комунальних
послуг
Членам НКРЕКП**

23.12.2020

**Обґрунтування
щодо розгляду питання про прийняття постанови НКРЕКП «Про
затвердження Інструкції зі здійснення моніторингу у сфері теплопостачання»**

Пунктом 15 частини першої статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» визначено, що для ефективного виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг Регулятор здійснює моніторинг та аналіз ринків у сферах енергетики та комунальних послуг.

Крім того, статтею 20 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» передбачено, що НКРЕКП здійснює моніторинг функціонування ринків у сферах енергетики та комунальних послуг.

Згідно з частиною першою статті 2 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» до повноважень НКРЕКП у сфері комунальних послуг віднесено діяльність з виробництва теплової енергії на теплогенеруючих установках, транспортування її магістральними та місцевими (розподільчими) тепловими мережами, постачання теплової енергії в обсягах понад рівень, що встановлюється умовами та правилами провадження господарської діяльності (ліцензійними умовами).

Водночас, відповідно до пункту 2 постанови НКРЕКП від 14.09.2017 № 1120 «Про затвердження Порядку здійснення Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, моніторингу ринків у сферах енергетики та комунальних послуг» відповідальним структурним підрозділам НКРЕКП необхідно розробити інструкції зі здійснення моніторингу з урахуванням положень Порядку.

На виконання зазначених вимог законодавства та з метою моніторингу стану та тенденцій розвитку господарської діяльності з виробництва теплової енергії (крім виробництва теплової енергії на теплоелектроцентралях, теплоелектростанціях, атомних електростанціях, когенераційних установках та установках з використанням альтернативних джерел енергії), транспортування теплової енергії магістральними та місцевими (розподільчими) тепловими мережами, постачання теплової енергії (далі – сфера теплопостачання), Департаментом із регулювання відносин у сфері теплопостачання розроблено проєкт постанови НКРЕКП «Про затвердження

Інструкції зі здійснення моніторингу у сфері теплопостачання» (далі – Постанова).

Постанова визначає процедуру та порядок організації та проведення спостережень, обробки, узагальнення й оприлюднення результатів моніторингу за станом сфери теплопостачання, у частині діяльності ліцензіатів НКРЕКП, а також основні індикатори/показники моніторингу та джерела даних (інформації).

Враховуючи зазначене, Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання пропонує прийняти постанову НКРЕКП «Про затвердження Інструкції зі здійснення моніторингу у сфері теплопостачання».

**Директор Департаменту із регулювання
відносин у сфері теплопостачання**

С. Черних



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ
ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ
(НКРЕКП)**

ПОСТАНОВА

Київ

№ _____

Про затвердження Інструкції зі
здійснення моніторингу у сфері
теплопостачання

Відповідно до статті 20 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», пункту 5 частини першої статті 6 Закону України «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг» та пункту 2 постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 14 вересня 2017 року № 1120 «Про затвердження Порядку здійснення Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, моніторингу ринків у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

Затвердити Інструкцію зі здійснення моніторингу у сфері теплопостачання, що додається.

Голова НКРЕКП

В. Тарасюк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії,
що здійснює державне
регулювання у сферах
енергетики та комунальних
послуг

№ _____

Інструкція зі здійснення моніторингу у сфері теплопостачання

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає процедуру та порядок здійснення Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), моніторингу стану та тенденцій розвитку господарської діяльності з виробництва теплової енергії (крім виробництва теплової енергії на теплоелектроцентралях, теплоелектростанціях, атомних електростанціях, когенераційних установках та установках з використанням альтернативних джерел енергії), транспортування теплової енергії магістральними та місцевими (розподільчими) тепловими мережами, постачання теплової енергії (далі – сфера теплопостачання) суб'єктами природних монополій та суб'єктами господарювання на суміжних ринках, які є ліцензіатами НКРЕКП (далі – суб'єкти господарювання, ліцензіати НКРЕКП), тарифів на теплову енергію, тарифів на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води, що застосовуються суб'єктами господарювання, обробки, узагальнення і оприлюднення результатів моніторингу (далі – моніторинг) та перелік інформації з обмеженим доступом.

1.2. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Порядку здійснення Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, моніторингу ринків у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 вересня 2017 року № 1120 (далі – Порядок).

1.3. Моніторинг у сфері теплопостачання здійснюється з метою інформування громадськості, в межах компетенції НКРЕКП, про стан функціонування сфери теплопостачання.

Моніторинг у сфері теплопостачання здійснюється шляхом відстеження тенденцій та змін, що відбуваються в цій сфері, оцінювання стану та ефективності функціонування суб'єктів господарювання тощо.

1.4. Моніторинг у сфері теплопостачання організовується та здійснюється відповідно до встановлених предмета та індикаторів/показників моніторингу структурними підрозділами НКРЕКП, визначеними в додатку 4 до Порядку, які оформлюють результати моніторингу у вигляді інформаційного повідомлення й передають його до Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання, який є відповідальним за консолідацію отриманої інформації щодо результатів моніторингу та за подання її до структурного підрозділу НКРЕКП, відповідального за поширення інформації та комунікацію з громадськістю, для оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

1.5. Об'єктом моніторингу є діяльність суб'єктів господарювання у сфері теплопостачання.

1.6. Предметами моніторингу є:

- 1) рівень прозорості;
- 2) рівень тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії та тарифів на послугу з постачання теплової енергії і послугу з постачання гарячої води (динаміка їх змін);
- 3) наявність проявів перехресного субсидіювання;
- 4) розробка та реалізація інвестиційних програм;
- 5) дотримання вимог щодо надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів;
- 6) виконання суб'єктами господарювання своїх зобов'язань відповідно до законодавства;
- 7) дотримання суб'єктами господарювання вимог ліцензійних умов;
- 8) статистика скарг споживачів.

1.7. До завдань структурних підрозділів НКРЕКП, що здійснюють моніторинг у сфері теплопостачання, належать:

- 1) збір та обробка даних (інформації) щодо об'єкта та предметів моніторингу;
- 2) розрахунок значень індикаторів/показників моніторингу (у випадку, якщо це передбачено цією Інструкцією), аналіз та оцінка фактів, явищ та

тенденцій щодо об'єкта/предметів моніторингу, виявлених під час моніторингу, підготовка та оформлення результатів моніторингу;

- 3) підготовка висновків щодо результатів моніторингу;
- 4) підготовка та надання пропозицій щодо вжиття НКРЕКП заходів за результатами моніторингу;
- 5) консолідація результатів моніторингу та їх оприлюднення.

1.8. Індикатори/показники моніторингу у сфері теплопостачання відображають стан її функціонування та розвитку, а також забезпечення ліцензіатами НКРЕКП у сфері теплопостачання дотримання вимог чинного законодавства.

1.9. Перелік джерел інформації для здійснення моніторингу, визначених цією Інструкцією, не є вичерпним і може доповнюватись іншими джерелами, забезпечуючи процес моніторингу достовірними та актуальними даними.

1.10. Організація та здійснення моніторингу ґрунтуються на положеннях законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про теплопостачання», «Про житлово-комунальні послуги», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про природні монополії».

1.11. Структурні підрозділи НКРЕКП, що визначені відповідальними за здійснення моніторингу за певними його об'єктом та предметами, здійснюють оперативний обмін даними у формі та порядку, що визначені цією Інструкцією, та з урахуванням положень Порядку з метою аналізу та оцінки фактів, явищ та їхніх тенденцій, виявлених під час здійснення моніторингу.

1.12. Висновки за результатами моніторингу повинні містити інформацію про:

- 1) структуру сфери теплопостачання, яка включає кількість ліцензіатів НКРЕКП за ліцензованими видами діяльності;
- 2) стан функціонування та виявлення нових тенденцій розвитку сфери теплопостачання;
- 3) стан виконання суб'єктами господарювання, які провадять господарську діяльність у сфері теплопостачання, своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства;

4) пропозиції щодо внесення змін до нормативно-правових актів, які спрямовані на вдосконалення чинного законодавства у сфері теплопостачання (за наявності).

1.13. Інформація, отримана під час здійснення моніторингу, може бути використана для:

повідомлення ліцензіатів НКРЕКП про ознаки порушення ними чинного законодавства та/або ліцензійних умов;

підготовки аналітичних та інформаційних матеріалів про стан розвитку сфери теплопостачання в Україні та підготовки рішень НКРЕКП;

інформування членів НКРЕКП щодо необхідності внесення змін до чинного законодавства України у сфері теплопостачання з метою забезпечення її сталого розвитку;

надання інформації, що не є конфіденційною, за запитами на інформацію та зверненнями громадян;

організації та проведення планових та позапланових виїзних, а також невиїзних перевірок відповідно до Порядку контролю за дотриманням ліцензіатами, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідних сферах та ліцензійних умов, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 червня 2018 року № 428 (далі — Порядок контролю).

1.14. Організацію, проведення моніторингу та підготовку результатів у вигляді інформаційних текстових повідомлень, які можуть містити таблиці, графіки, малюнки, здійснюють відповідальні структурні підрозділи НКРЕКП згідно з цією Інструкцією та розподілом функцій з моніторингу, визначеним у додатку 4 до Порядку.

1.15. Результати моніторингу оприлюднюються на офіційному вебсайті НКРЕКП не пізніше місячного строку після завершення періоду моніторингу.

2. Моніторинг рівня прозорості

2.1. Індикатором моніторингу рівня прозорості є кількість порушень щодо публікацій суб'єктами господарювання у сфері теплопостачання інформації, передбаченої чинним законодавством, зокрема на їхніх офіційних вебсайтах.

2.2. Порядок моніторингу рівня прозорості.

Метою здійснення моніторингу рівня прозорості є:

перевірка стану забезпечення ліцензіатами НКРЕКП у сфері теплопостачання вільного доступу громадськості до інформації, визначеної нормативно-правовими актами;

виявлення й запобігання випадків не оприлюднення або несвоєчасного оприлюднення такої інформації, оприлюднення неповних або хибних даних.

Ліцензіат НКРЕКП має забезпечити належний рівень прозорості своєї діяльності в порядку та обсягах, передбачених:

законами України «Про доступ до публічної інформації», «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення», «Про житлово-комунальні послуги», «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»;

Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності у сфері теплопостачання, затвердженими постановою НКРЕКП від 22 березня 2017 року № 308 (далі – Ліцензійні умови);

постановою НКРЕКП від 30 березня 2017 року № 464 «Про щорічне забезпечення споживачів ключовою інформацією про послуги у сферах енергетики та комунальних послуг» та іншими нормативно-правовими актами.

Моніторинг рівня прозорості здійснюється шляхом відстеження випадків порушень вимог зазначених нормативно-правових актів щодо публікації/оприлюднення інформації, зокрема з таких питань:

обґрунтування намірів щодо зміни тарифів;

оголошення про проведення відкритих обговорень проєктів рішень щодо зміни тарифів, затвердження інвестиційних програм;

прийняття рішень щодо зміни тарифів, затвердження інвестиційних програм;

застосування планової перерви у постачанні теплової енергії;

оприлюднення річної фінансової звітності на вебсайті ліцензіата у встановленому чинним законодавством порядку.

За результатами здійснення моніторингу надається оцінка рівня прозорості діяльності ліцензіатів НКРЕКП у сфері теплопостачання, зауважується вчасність та повнота оприлюднення передбаченої чинним законодавством інформації. Висновок про достатній або недостатній рівень прозорості ґрунтується на підставі кількості та частоти виявлених порушень.

2.3. Процедура моніторингу рівня прозорості.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу рівня прозорості, узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу, є Департамент ліцензійного контролю.

Керівник Департаменту ліцензійного контролю визначає для здійснення функцій з моніторингу рівня прозорості відповідальних працівників відповідно до їхніх посадових обов'язків.

Моніторинг рівня прозорості здійснюється відповідальними працівниками Департаменту ліцензійного контролю та працівниками територіальних органів НКРЕКП відповідно до Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики

та комунальних послуг» та відповідно до їхніх повноважень, прав та обов'язків, що передбачені положеннями про ці структурні підрозділи та посадовими інструкціями.

Проведення моніторингу організовується з урахуванням затвердженого плану здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, на поточний календарний рік.

Виявлені випадки порушень у результаті здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання у сфері теплопостачання щодо оприлюднення ліцензіатами інформації, передбаченої чинним законодавством, зокрема на їхніх офіційних вебсайтах, фіксуються у вигляді акта перевірки відповідно до Порядку контролю.

2.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Моніторинг рівня прозорості здійснюється щороку відповідно до затвердженого на календарний рік плану перевірок.

Дані моніторингу узагальнюються за підсумками попереднього календарного року в цілому по сукупності ліцензіатів у розрізі типів порушень вимог нормативних актів щодо забезпечення рівня прозорості.

2.5. Джерела інформації для моніторингу рівня прозорості.

Моніторинг рівня прозорості здійснюється в ході планових та позапланових перевірок ліцензіатів тощо (додаток 1 до цієї Інструкції).

2.6. Оформлення результатів моніторингу.

Результати щорічного моніторингу рівня прозорості оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними працівниками та підписаного керівником Департаменту ліцензійного контролю.

Департамент ліцензійного контролю у термін до 20 січня поточного року передає до Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання інформаційне повідомлення про результати моніторингу за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою для консолідації та оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

3. Моніторинг тарифів на теплову енергію, її виробництво, транспортування, постачання, на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води

3.1. Індикаторами моніторингу є:

1) рівень тарифів на теплову енергію, її виробництво, транспортування, постачання, на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води за категоріями споживачів;

2) структура тарифів на теплову енергію, на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води за складовими;

3) рівень розрахунків споживачів за теплову енергію, послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води;

4) аналіз структури тарифів на теплову енергію, на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води.

3.2. Порядок моніторингу тарифів.

Метою здійснення моніторингу тарифів є виявлення тенденцій зміни рівня тарифів на теплову енергію, послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води за категоріями споживачів та причин, що призвели до збільшення/зменшення тарифів.

За результатами моніторингу надаються оцінки:

- 1) щодо напрямку (підвищення/зниження) та темпів змін рівня тарифів;
- 2) щодо рівня збільшення/зменшення витрат за статтями структури тарифів на теплову енергію та послуги з постачання теплової енергії і постачання гарячої води та кількості коригувань тарифів з цих причин.

3.3. Процедура моніторингу.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу застосування тарифів, за узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу, що є джерелом інформації для такого предмета моніторингу, є Департамент із регулювання відносин у сфері тепlopостачання.

Керівник Департаменту із регулювання відносин у сфері тепlopостачання визначає для здійснення функцій з моніторингу тарифів на теплову енергію, послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води відповідальних працівників відповідно до їхніх посадових обов'язків.

3.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Дані узагальнюються постійно, за підсумками календарного року.

3.5. Джерелами інформації для моніторингу тарифів є постанови НКРЕКП про встановлення тарифів на теплову енергію, послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води та звіти ліцензіатів НКРЕКП за формою звітності № 3-НКРЕКП-тепло (місячна) «Звіт про стан розрахунків за реалізовану теплову енергію і транспортування теплової

енергії», затвердженою постановою НКРЕКП від 31 травня 2017 року № 717 (додаток 2 до цієї Інструкції).

3.6. Оформлення результатів моніторингу цін і тарифів.

Результати моніторингу цін і тарифів оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними особами та підписаного керівником Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання.

Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання у термін до 1 травня поточного року передає інформаційне повідомлення про результати моніторингу за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою до структурного підрозділу НКРЕКП, відповідального за поширення інформації та комунікацію з громадськістю, для оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

4. Моніторинг проявів перехресного субсидіювання

4.1. Індикатором моніторингу проявів перехресного субсидіювання є кількість фактів переміщення доходів/витрат від провадження господарської діяльності за кодами класифікації видів економічної діяльності (КВЕД) з виробництва, транспортування, постачання теплової енергії для фінансової підтримки іншого виду господарської діяльності в межах одного суб'єкта господарювання.

4.2. Порядок здійснення моніторингу проявів перехресного субсидіювання.

Метою здійснення моніторингу проявів перехресного субсидіювання є фіксація випадків переміщення доходів/витрат від провадження господарської діяльності за кодами класифікації видів економічної діяльності (КВЕД) з виробництва, транспортування, постачання теплової енергії для фінансової підтримки іншого виду господарської діяльності в межах одного суб'єкта господарювання.

Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з виробництва, транспортування та постачання теплової енергії, повинні:

вести бухгалтерський облік за ліцензованим видом діяльності з урахуванням вимог Порядку ведення окремого обліку доходів і витрат на підприємствах, які здійснюють виробництво, транспортування, постачання теплової енергії та надають послуги з централізованого водопостачання та водовідведення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2011 року № 584;

дотримуватися структури витрат згідно зі статтями, затвердженими в тарифах на теплову енергію та комунальні послуги, а також використовувати кошти, отримані за рахунок діяльності з виробництва, транспортування,

постачання теплової енергії та надання комунальних послуг, облік яких ведеться ліцензіатом окремо, за цільовим призначенням.

4.3. Процедура здійснення моніторингу проявів перехресного субсидіювання.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу проявів перехресного субсидіювання, за узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу, є Департамент ліцензійного контролю.

Керівник Департаменту ліцензійного контролю визначає для здійснення функцій з моніторингу проявів перехресного субсидіювання відповідальних працівників відповідно до їхніх посадових обов'язків.

Моніторинг проявів перехресного субсидіювання здійснюється відповідальними працівниками Департаменту ліцензійного контролю та працівниками територіальних органів НКРЕКП відповідно до їхніх повноважень, прав та обов'язків, що передбачені положеннями про ці структурні підрозділи та посадовими інструкціями.

Моніторинг проявів перехресного субсидіювання може здійснюватися в ході планових та позапланових перевірок відповідно до Порядку контролю.

Проведення моніторингу організується на підставі затвердженого плану здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, на поточний календарний рік.

На підставі фактів, викладених в актах перевірок, рішеннях НКРЕКП, готується висновок щодо наявності або відсутності проявів перехресного субсидіювання в діяльності ліцензіатів НКРЕКП у сфері теплопостачання.

4.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Моніторинг проявів перехресного субсидіювання здійснюється за підсумками попереднього календарного року відповідно до затвердженого на календарний рік плану перевірок ліцензіатів НКРЕКП у сфері теплопостачання.

4.5. Джерелами інформації для моніторингу проявів перехресного субсидіювання є (додаток 3 до цієї Інструкції):

- акти перевірок діяльності ліцензіатів;
- постанови НКРЕКП про встановлення тарифів;
- постанови НКРЕКП про порушення ліцензійних умов.

4.6. Оформлення результатів моніторингу проявів перехресного субсидіювання.

Результати моніторингу проявів перехресного субсидіювання оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними працівниками та підписаного керівником Департаменту ліцензійного контролю.

Департамент ліцензійного контролю у термін до 20 січня поточного року передає до Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання інформаційне повідомлення про результати моніторингу за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою для консолідації та оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

5. Моніторинг розробки та реалізації інвестиційних програм

5.1. Індикаторами моніторингу є:

- 1) інформація щодо схвалених інвестиційних програм ліцензіатів НКРЕКП у сфері теплопостачання;
- 2) інформація щодо рівня виконання та структури заходів схваленої інвестиційної програми, у тому числі з урахуванням фактичних джерел фінансування інвестиційних програм, приведених до фактичних обсягів корисного відпуску теплової енергії, за звітний період.

5.2. Порядок здійснення моніторингу розробки та реалізації інвестиційних програм.

Метою здійснення моніторингу є відстеження в розрізі ліцензіатів інформації щодо схвалених інвестиційних програм, рівня виконання та структури заходів схваленої інвестиційної програми, у тому числі з урахуванням фактичних джерел фінансування інвестиційних програм, приведених до фактичних обсягів корисного відпуску теплової енергії, за звітний період.

Ліцензіат НКРЕКП при розробці та реалізації заходів інвестиційної програми повинен забезпечити виконання положень:

Закону України «Про теплопостачання»;

Порядку розроблення, погодження, затвердження та виконання інвестиційних програм суб'єктів господарювання у сфері теплопостачання, затвердженого постановою НКРЕКП від 31 серпня 2017 року № 1059.

5.3. Процедура моніторингу.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу з розробки та реалізації інвестиційних програм, узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу є Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання.

Керівник Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання визначає для здійснення функцій з моніторингу відповідальних працівників відповідно до їхніх посадових обов'язків.

Моніторинг здійснюється відповідальними працівниками Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання відповідно до їхніх

повноважень, прав та обов'язків, що передбачені положенням про цей структурний підрозділ та посадовими інструкціями.

5.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Моніторинг розробки та реалізації інвестиційних програм здійснюється щороку, дані моніторингу узагальнюються за підсумками попереднього календарного року за відповідними напрямками.

5.5. Джерела інформації для моніторингу.

Джерелом інформації для моніторингу щодо схвалених інвестиційних програм є постанови НКРЕКП щодо схвалення інвестиційних програм ліцензіатів НКРЕКП.

Для моніторингу рівня виконання та структури заходів схваленої інвестиційної програми використовується інформація, викладена у фінансовому плані, формі № 7-НКРЕКП-інвестиції тепло (квартальна) «Звіт щодо виконання інвестиційної програми на _ рік ліцензіатом у сфері виробництва, транспортування та постачання теплової енергії», затвердженої постановою НКРЕКП від 31 травня 2017 року № 717, з урахуванням уточнених звітів (додаток 4 до цієї Інструкції).

5.6. Оформлення результатів моніторингу.

Результати моніторингу розробки та реалізації інвестиційних програм оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними особами та підписаного керівником Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання.

Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання у термін до 1 травня поточного року передає інформаційне повідомлення про результати моніторингу за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою до структурного підрозділу НКРЕКП, відповідального за поширення інформації та комунікацію з громадськістю, для оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

6. Моніторинг дотримання вимог щодо надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів

6.1. Індикаторами моніторингу дотримання вимог щодо надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів є:

1) показники безперервності теплопостачання та якості теплової енергії (кількість та тривалість перерв у виробництві, транспортуванні та постачанні

теплової енергії; кількість випадків недотримання параметрів тиску/температури теплоносія);

2) показники комерційної якості надання послуг у сфері теплопостачання (кількість та відсоток випадків надання послуг з перевищенням строків, визначених чинним законодавством).

6.2. Порядок здійснення моніторингу.

Метою здійснення моніторингу є оцінка рівня надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.

Кількість та тривалість перерв у виробництві, транспортуванні та постачанні теплової енергії; кількість випадків недотримання параметрів тиску/температури теплоносія визначається на підставі інформації, що міститься у формах звітності, які подають ліцензіати НКРЕКП згідно з формою звітності №15-НКРЕКП-теплопостачання (річна) «Звіт щодо показників безперервності теплопостачання та якості теплової енергії», затвердженою постановою НКРЕКП від 15 лютого 2019 року № 209.

Кількість та відсоток випадків надання послуг з перевищенням строків, визначених чинним законодавством, визначається на підставі реєстрів надання послуг та письмових звернень громадян, які ведуть ліцензіати, за відповідними типами послуг згідно з формою звітності №16-НКРЕКП-теплопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг у сфері теплопостачання», затвердженою постановою НКРЕКП від 15 лютого 2019 року № 209.

6.3. Процедура здійснення моніторингу дотримання вимог щодо надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу дотримання вимог щодо надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів, за узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу, у тому числі звітів ліцензіатів НКРЕКП, що є джерелом інформації щодо такого предмета моніторингу, є Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації.

Керівник Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації визначає для здійснення функцій з моніторингу відповідальних працівників відповідно до їхніх посадових обов'язків.

6.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Збір та узагальнення даних для здійснення моніторингу проводяться постійно, за підсумками кварталу (календарного року).

6.5. Джерелом інформації для моніторингу дотримання вимог щодо надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів є звіти ліцензіатів НКРЕКП за формами звітності, затвердженими постановою НКРЕКП від 15 лютого 2019 року № 209 «Про затвердження форм звітності НКРЕКП №15-НКРЕКП-теплопостачання (річна) «Звіт щодо показників безперервності теплопостачання та якості теплової енергії» та №16-НКРЕКП-теплопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг у сфері теплопостачання» та інструкцій щодо їх заповнення» (додаток 5 до Інструкції).

6.6. Оформлення результатів моніторингу надійності та безперебійності виробництва, транспортування, постачання теплової енергії, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.

Результати моніторингу оформлюються за підсумками календарного року (кварталу) у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними особами та підписаного керівником Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації.

Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації щороку в термін до 1 квітня передає до Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання інформаційне повідомлення про результати моніторингу разом зі службовою запискою для консолідації та оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

7. Моніторинг виконання ліцензіатами своїх зобов'язань відповідно до законодавства

7.1. Індикаторами моніторингу виконання ліцензіатами НКРЕКП у сфері теплопостачання своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства є:

- 1) кількість порушень законодавства ліцензіатом НКРЕКП;
- 2) типи порушень законодавства ліцензіатом НКРЕКП;
- 3) показники технічної якості з виробництва, транспортування теплової енергії:
 - питомі витрати умовного палива на виробництво 1 Гкал, відпущеної з джерел теплової енергії;
 - питомі витрати електричної енергії на виробництво 1 Гкал, відпущеної з джерел теплової енергії;
 - питомі витрати електричної енергії на транспортування 1 Гкал, відпущеної з мереж теплової енергії;
 - відсоток втрат теплової енергії в мережах;

показник ветхих та аварійних об'єктів тощо;

4) динаміка обсягів реалізації теплової енергії споживачам.

7.2. Порядок здійснення моніторингу виконання ліцензіатами своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства.

Метою здійснення моніторингу порушень чинного законодавства ліцензіатом НКРЕКП є виявлення випадків порушення ліцензіатами НКРЕКП зобов'язань, визначених чинним законодавством, для запобігання їхнім проявам у майбутньому.

Ліцензіат НКРЕКП має забезпечити належний рівень виконання своїх зобов'язань, визначених:

законами України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про тепlopостачання», «Про житлово-комунальні послуги», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про природні монополії», «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, тепlopостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення»;

ліцензійними умовами;

іншими нормативними актами.

Метою здійснення моніторингу показників технічної якості виробництва та транспортування теплової енергії є відстеження показників ефективності роботи ліцензіатів НКРЕКП, здійснення порівняльного аналізу техніко-економічних показників діяльності ліцензіатів НКРЕКП.

Метою здійснення моніторингу обсягів реалізації теплової енергії споживачам є виявлення тенденцій зміни обсягів реалізації теплової енергії.

7.3. Процедура здійснення моніторингу виконання суб'єктами господарювання своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу порушень законодавства ліцензіатом НКРЕКП, узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу, є Департамент ліцензійного контролю.

Керівник Департаменту ліцензійного контролю визначає для здійснення функцій з моніторингу відповідальних працівників згідно з їхніми посадовими обов'язками. Моніторинг здійснюється відповідальними працівниками Департаменту ліцензійного контролю та працівниками територіальних органів НКРЕКП відповідно до Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», а також відповідно до їхніх повноважень, прав та обов'язків, що передбачені положеннями про ці структурні підрозділи та посадовими інструкціями.

Проведення моніторингу організовується на підставі затвердженого плану здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання, що

провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, на поточний календарний рік.

Випадки невиконання ліцензіатами їхніх зобов'язань, визначених нормативно-правовими актами, виявлені в результаті здійснення заходів державного контролю, фіксуються в акті перевірки відповідно до Порядку контролю.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу показників технічної якості виробництва та транспортування теплової енергії, а також обсягів реалізації теплової енергії споживачам, за узагальнення і зберігання матеріалів з моніторингу, є Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання.

Керівник Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання визначає для здійснення функцій з моніторингу відповідальних працівників відповідно до їхніх посадових обов'язків.

Моніторинг здійснюється відповідальними працівниками Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання відповідно до їхніх повноважень, прав та обов'язків, що передбачені положенням про цей структурний підрозділ та посадовими інструкціями.

7.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Збір та узагальнення даних моніторингу здійснюються постійно, за підсумками календарного року.

7.5. Джерела інформації для моніторингу виконання ліцензіатами своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства.

Моніторинг порушень чинного законодавства ліцензіатом НКРЕКП здійснюється за результатами перевірок, а також з використанням даних, отриманих з відкритих джерел інформації.

Джерелом інформації для здійснення моніторингу показників з виробництва та транспортування теплової енергії є звіти ліцензіатів НКРЕКП згідно з формами звітності, затвердженими постановою НКРЕКП від 31 травня 2017 року № 717 «Про затвердження Правил організації звітності, що подається суб'єктами господарювання у сферах теплопостачання, централізованого водопостачання та водовідведення до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

Джерелом інформації для моніторингу обсягів реалізації теплової енергії споживачам є звіти ліцензіатів НКРЕКП згідно з формою звітності № 2-НКРЕКП-тепло (місячна) «Звіт про виробництво, транспортування, постачання теплової енергії (баланс теплової енергії)», затвердженою постановою НКРЕКП від 31 травня 2017 року № 717 (додаток 6 до цієї Інструкції).

7.6. Оформлення результатів моніторингу.

Результати моніторингу порушень чинного законодавства ліцензіатом НКРЕКП оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового

документа, складеного відповідальними працівниками та підписаного керівником Департаменту ліцензійного контролю. Департамент ліцензійного контролю у термін до 20 січня поточного року передає до Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання інформаційне повідомлення про результати моніторингу за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою для консолідації результатів моніторингу та оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

Результати моніторингу оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними особами та підписаного керівником Департаменту ліцензійного контролю.

Результати моніторингу показників технічної якості виробництва та транспортування теплової енергії, моніторингу обсягів реалізації теплової енергії споживачам оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними особами та підписаного керівником Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання. Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання у термін до 1 травня поточного року передає інформаційне повідомлення про результати моніторингу за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою до структурного підрозділу НКРЕКП, відповідального за поширення інформації та комунікацію з громадськістю, для оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

8. Моніторинг дотримання ліцензійних умов

8.1. Індикаторами моніторингу дотримання ліцензійних умов є:

- 1) кількість порушень ліцензійних умов;
- 2) типи порушень ліцензійних умов, а саме порушення організаційних, кадрових, технологічних вимог до провадження господарської діяльності з виробництва, транспортування та постачання теплової енергії.

8.2. Порядок здійснення моніторингу дотримання ліцензійних умов.

Метою здійснення моніторингу дотримання ліцензійних умов є виявлення та попередження випадків порушення ліцензіатами НКРЕКП ліцензійних умов.

8.3. Процедура здійснення моніторингу дотримання ліцензійних умов.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу дотримання ліцензійних умов, узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу, є Департамент ліцензійного контролю.

Керівник Департаменту ліцензійного контролю визначає для здійснення функцій з моніторингу дотримання ліцензійних умов відповідальних працівників згідно з їхніми посадовими обов'язками.

Моніторинг дотримання ліцензійних умов здійснюється відповідальними працівниками Департаменту ліцензійного контролю та працівниками територіальних органів НКРЕКП відповідно до Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», а також відповідно до їхніх повноважень, прав та обов'язків, що передбачені положеннями про ці структурні підрозділи та посадовими інструкціями.

Проведення моніторингу організовується на підставі затвердженого плану здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, на поточний календарний рік.

Виявлені випадки порушень ліцензійних умов у результаті здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання у сфері теплопостачання фіксуються в акті перевірки відповідно до Порядку контролю.

8.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Збір та узагальнення даних моніторингу здійснюються постійно, за підсумками календарного року.

8.5. Джерела інформації для моніторингу дотримання ліцензійних умов. Моніторинг дотримання ліцензійних умов може здійснюватися в ході планових та позапланових перевірок, а також з використанням даних, отриманих з відкритих джерел інформації (додаток 7 до цієї Інструкції).

8.6. Оформлення результатів моніторингу.

Результати моніторингу дотримання ліцензійних умов оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними працівниками та підписаного керівником Департаменту ліцензійного контролю.

Департамент ліцензійного контролю у термін до 20 січня поточного року передає до Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання інформаційне повідомлення про результати моніторингу дотримання ліцензійних умов за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою для консолідації результатів моніторингу та оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

9. Моніторинг статистики скарг споживачів

9.1. Індикатором моніторингу статистики скарг споживачів є кількість скарг споживачів та відповідей НКРЕКП на них за такими напрямками:

- 1) встановлення тарифів у сфері теплопостачання, обґрунтування розміру та складових зазначених тарифів;
- 2) укладення договорів про постачання (купівлю-продаж) теплової енергії;
- 3) приєднання до мереж централізованого теплопостачання;
- 4) розрахунки за спожиту теплову енергію;
- 5) якість послуг у сфері теплопостачання;
- 6) оснащення багатоквартирних будинків вузлами комерційного обліку та нарахування плати за встановлення, обслуговування, періодичну повірку вузлів обліку;
- 7) інші питання, що стосуються діяльності у сфері теплопостачання.

9.2. Порядок моніторингу статистики скарг споживачів.

Метою здійснення моніторингу статистики скарг споживачів є виявлення найбільш поширених проблемних питань, що виникають при постачанні (купівлі-продажу) теплової енергії та наданні комунальних послуг, а також фактів порушення чинного законодавства ліцензіатами НКРЕКП у сфері теплопостачання.

Моніторинг статистики скарг споживачів здійснюється з урахуванням принципів та методології, викладених у Рекомендації Європейської Комісії 2010/304/ЕС щодо використання гармонізованої методології класифікації та звітності щодо скарг та запитів споживачів.

Моніторинг статистики скарг споживачів, що надходять до НКРЕКП, здійснюється шляхом відстеження кількості скарг споживачів та їх розподілу за відповідними напрямками.

За результатами моніторингу формується статистика скарг споживачів за відповідними напрямками та надається оцінка дотримання ліцензіатами НКРЕКП у сфері теплопостачання чинного законодавства при розгляді звернень.

9.3. Процедура моніторингу статистики скарг споживачів.

Структурним підрозділом НКРЕКП, відповідальним за організацію та здійснення моніторингу статистики скарг споживачів, узагальнення та зберігання матеріалів з моніторингу, є Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання.

Керівник Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання визначає для здійснення функцій з моніторингу статистики скарг споживачів відповідальних працівників відповідно до їхніх посадових обов'язків.

Моніторинг статистики скарг споживачів здійснюється відповідальними працівниками Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання відповідно до їхніх повноважень, прав та обов'язків, що передбачені положенням про цей структурний підрозділ та посадовими інструкціями.

9.4. Періодичність збору та узагальнення даних.

Моніторинг статистики скарг споживачів здійснюється щороку. Дані моніторингу узагальнюються за підсумками попереднього календарного року за відповідними напрямками.

9.5. Джерела інформації для моніторингу статистики скарг споживачів.

Для моніторингу статистики скарг споживачів використовується інформація, викладена у зверненнях, скаргах, що надходять до НКРЕКП від споживачів теплової енергії (додаток 8 до цієї Інструкції).

9.6. Оформлення результатів моніторингу.

Результати моніторингу статистики скарг споживачів оформлюються у вигляді інформаційного повідомлення – службового документа, складеного відповідальними особами та підписаного керівником Департаменту із регулювання відносин у сфері теплопостачання.

Департамент із регулювання відносин у сфері теплопостачання у термін до 1 травня поточного року передає інформаційне повідомлення про результати моніторингу за підсумками попереднього року разом зі службовою запискою до структурного підрозділу НКРЕКП, відповідального за поширення інформації та комунікацію з громадськістю, для оприлюднення на офіційному вебсайті НКРЕКП.

10. Захист конфіденційної інформації

10.1. НКРЕКП забезпечує захист конфіденційної інформації та комерційної таємниці, отриманої під час здійснення моніторингу, відповідно до положень Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», постанови НКРЕКП від 31 травня 2017 року № 717 «Про затвердження Правил організації звітності, що подається суб'єктами господарювання у сферах теплопостачання, централізованого водопостачання та водовідведення до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», постанови НКРЕКП від 15 лютого 2019 року № 209 «Про затвердження форм звітності НКРЕКП № 15-НКРЕКП-теплопостачання (річна) «Звіт щодо показників безперервності теплопостачання та якості теплової енергії» та № 16-НКРЕКП-теплопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг у сфері теплопостачання» та інструкцій щодо їх заповнення». Така інформація може бути розголошена лише у випадках, передбачених чинним законодавством.

10.2. До інформації з обмеженим доступом належить інформація, надана відповідним суб'єктом господарювання у сфері теплопостачання та визначена ним, як конфіденційна інформація або комерційна таємниця.

**Директор департаменту із регулювання
відносин у сфері теплопостачання**

С. Черних

Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу рівня прозорості

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Кількість порушень щодо вчасності здійснення публікацій інформації, передбаченої чинним законодавством	Календарний рік	Акти про результати перевірок щодо дотримання ліцензіатом НКРЕКП у сфері теплопостачання вимог законодавства та відповідних ліцензійних умов, складені комісією з перевірки, створеною НКРЕКП тощо
Кількість порушень щодо повноти інформації, що підлягає публікації	Календарний рік	Акти про результати перевірок щодо дотримання ліцензіатом НКРЕКП у сфері теплопостачання вимог законодавства та відповідних ліцензійних умов, складені комісією з перевірки, створеною НКРЕКП тощо

Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу тарифів на теплову енергію, її виробництво, транспортування, постачання на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Рівень тарифів на теплову енергію, її виробництво, транспортування, постачання, на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води за категоріями споживачів	Календарний рік	Постанови НКРЕКП про встановлення тарифів
Структура тарифів на теплову енергію, на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води за складовими	Календарний рік	Постанови НКРЕКП про встановлення тарифів
Рівень розрахунків споживачів за теплову енергію, послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води	Календарний рік	Звіти ліцензіатів НКРЕКП за формою звітності №3-НКРЕКП-тепло (місячна) «Звіт про стан розрахунків за реалізовану теплову енергію і транспортування теплової енергії» (з обмеженим доступом)
Аналіз структури тарифів на теплову енергію, на послугу з постачання теплової енергії та послугу з постачання гарячої води	Календарний рік	Постанови НКРЕКП про встановлення тарифів та дані форм звітності ліцензіатів НКРЕКП у сфері теплопостачання

**Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу проявів
перерехресного субсидіювання**

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Кількість фактів переміщення доходів/витрат від провадження господарської діяльності за кодами класифікації видів економічної діяльності (КВЕД) з виробництва, транспортування, постачання теплової енергії для фінансової підтримки іншого виду господарської діяльності в межах одного суб'єкта господарювання	Календарний рік	Акти про результати перевірок щодо дотримання ліцензіатом НКРЕКП вимог законодавства у сфері теплопостачання та відповідних ліцензійних умов, складені комісією з перевірки, створеною НКРЕКП; постанови НКРЕКП про встановлення тарифів тощо

Додаток 4
до Інструкції зі здійснення
моніторингу у сфері
теплопостачання
(п. 5.5)

**Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу
розробки та реалізації інвестиційних програм**

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Інформація щодо схвалених інвестиційних програм ліцензіатів НКРЕКП у сфері теплопостачання	Календарний рік	Постанови НКРЕКП щодо схвалення інвестиційних програм ліцензіатів НКРЕКП
Інформація щодо рівня виконання та структури заходів схваленої інвестиційної програми, у тому числі з урахуванням фактичних джерел фінансування інвестиційних програм, приведених до фактичних обсягів корисного відпуску теплової енергії, за звітний період	Календарний рік	Звіти ліцензіатів НКРЕКП за формою звітності № 7- НКРЕКП-інвестиції тепло (квартальна) «Звіт щодо виконання інвестиційної програми на _ рік ліцензіатом у сфері виробництва, транспортування та постачання теплової енергії» (з обмеженим доступом)

Додаток 5
до Інструкції зі здійснення
моніторингу у сфері
теплопостачання
(п. 6.5)

**Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу
дотримання вимог щодо надійності та безперервності
виробництва, транспортування, постачання теплової енергії,
стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів**

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Показники безперервності теплопостачання та якості теплової енергії (кількість та тривалість перерв у виробництві, транспортуванні та постачанні теплової енергії; кількість випадків недотримання параметрів тиску/температури теплоносія)	Календарний рік	Звіти ліцензіатів НКРЕКП за формою звітності № 15-НКРЕКП-теплопостачання (річна) «Звіт щодо показників безперервності теплопостачання та якості теплової енергії» (з обмеженим доступом)
Показники комерційної якості надання послуг у сфері теплопостачання (кількість та відсоток випадків надання послуг з перевищенням строків, визначених чинним законодавством)	Квартал	Звіти ліцензіатів НКРЕКП за формою звітності № 16-НКРЕКП-теплопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг у сфері теплопостачання» (з обмеженим доступом)

Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу виконання ліцензіатами своїх зобов'язань відповідно до законодавства

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Кількість порушень законодавства ліцензіатом НКРЕКП	Календарний рік	Акти про результати перевірок щодо дотримання ліцензіатом НКРЕКП вимог законодавства у сфері теплопостачання, складені комісією з перевірки, створеною НКРЕКП тощо
Типи порушень законодавства ліцензіатом НКРЕКП	Календарний рік	Акти про результати перевірок щодо дотримання ліцензіатом НКРЕКП вимог законодавства у сфері теплопостачання, складені комісією з перевірки, створеною НКРЕКП тощо
Показники технічної якості з виробництва, транспортування теплової енергії: <ul style="list-style-type: none"> питомі витрати умовного палива на виробництво 1 Гкал, відпущеної з джерел теплової енергії; питомі витрати електричної енергії на виробництво 1 Гкал, відпущеної з джерел теплової енергії; питомі витрати електричної енергії на транспортування 1 Гкал, відпущеної з мереж теплової енергії; відсоток втрат теплової енергії в мережах; показник ветхих та аварійних об'єктів тощо 	Календарний рік	Звіти ліцензіатів НКРЕКП за формами звітності, затвердженими постановою НКРЕКП від 31 травня 2017 року № 717 «Про затвердження Правил організації звітності, що подається суб'єктами господарювання у сферах теплопостачання, централізованого водопостачання та водовідведення до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (з обмеженим доступом)

Динаміка обсягів реалізації теплової енергії споживачам	Календарний рік	Звіти ліцензіатів НКРЕКП за формою звітності № 2-НКРЕКП-тепло (місячна) «Звіт про виробництво, транспортування, постачання теплової енергії (баланс теплової енергії)» (з обмеженим доступом)
---	-----------------	---

Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу дотримання ліцензійних умов

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Кількість порушень ліцензійних умов	Календарний рік	Акти про результати перевірок щодо дотримання ліцензіатом НКРЕКП вимог законодавства у сфері теплопостачання, складені комісією з перевірки, створеною НКРЕКП тощо
Типи порушень ліцензійних умов, а саме порушення організаційних, кадрових, технологічних вимог до провадження господарської діяльності з виробництва, транспортування та постачання теплової енергії	Календарний рік	Акти про результати перевірок щодо дотримання ліцензіатом НКРЕКП вимог законодавства у сфері теплопостачання, складені комісією з перевірки, створеною НКРЕКП тощо

**Індикатори/показники та джерела інформації моніторингу статистики скарг
споживачів**

Індикатори/показники	Період моніторингу	Джерело інформації
Кількість звернень, скарг споживачів щодо встановлення тарифів у сфері теплопостачання, обґрунтування розміру та складових зазначених тарифів	Календарний рік	Звернення, скарги споживачів, що надходять до НКРЕКП (з обмеженим доступом)
Кількість звернень, скарг споживачів щодо укладення договорів про постачання (купівлю-продаж) теплової енергії	Календарний рік	Звернення, скарги споживачів, що надходять до НКРЕКП (з обмеженим доступом)
Кількість звернень, скарг споживачів щодо приєднання до мереж централізованого теплопостачання	Календарний рік	Звернення, скарги споживачів, що надходять до НКРЕКП (з обмеженим доступом)
Кількість звернень, скарг споживачів щодо розрахунків за спожиту теплову енергію	Календарний рік	Звернення, скарги споживачів, що надходять до НКРЕКП (з обмеженим доступом)
Кількість звернень, скарг споживачів щодо якості послуг у сфері теплопостачання	Календарний рік	Звернення, скарги споживачів, що надходять до НКРЕКП (з обмеженим доступом)

Кількість звернень, скарг споживачів щодо оснащення багатоквартирних будинків вузлами комерційного обліку та нарахування плати за встановлення, обслуговування, періодичну повірку вузлів обліку	Календарний рік	Звернення, скарги споживачів, що надходять до НКРЕКП (з обмеженим доступом)
Кількість звернень, скарг споживачів щодо інших питань, що стосуються діяльності у сфері теплопостачання	Календарний рік	Звернення, скарги споживачів, що надходять до НКРЕКП (з обмеженим доступом)