

**Обґрунтування**  
**до проєкту постанови НКРЕКП «Про накладення штрафу на**  
**АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» за недотримання вимог нормативно-правових**  
**актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії» та проєкту**  
**розпорядження НКРЕКП «Про усунення порушень**  
**АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»**

На підставі постанови НКРЕКП від 10.11.2022 № 1439 «Про проведення позапланової невиїзної перевірки АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» та посвідчення про проведення перевірки від 05.12.2022 № 421, НКРЕКП здійснено позапланову невиїзну перевірку дотримання АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 00131819) (далі – АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО», Товариство, Ліцензіат, ОСР) вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, за період діяльності з 14 червня 2021 року по 07 грудня 2022 року, за результатами якої складено Акт позапланової невиїзної перевірки від 14 грудня 2022 року № 358 (далі – Акт № 358).

Відповідно до вимог положень пункту 5.7 глави 5 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, про результати позапланової невиїзної перевірки ліцензіат повідомляється рекомендованим листом протягом п'яти робочих днів після підписання акта про результати позапланової невиїзної перевірки з надсиланням ліцензіату відповідного акта перевірки.

Ліцензіат, діяльність якого перевірялася, має право надати письмові пояснення та обґрунтування щодо проведеної перевірки та/або виявлених порушень у строк до п'яти робочих днів з дня отримання акта про результати перевірки.

Датою отримання такого акта буде вважатися день його отримання представником ліцензіата, що підтверджується підписом одержувача, або третій календарний день від дня отримання листа поштовим відділенням зв'язку, у якому обслуговується одержувач.

Акт № 358 був направлений Ліцензіату Сектором НКРЕКП у Полтавській області 21 грудня 2022 року рекомендованим листом № 3602202716874, який відповідно до інформації щодо відстеження поштового відправлення (track.ukrposhta.ua), розміщеної на офіційному сайті АТ «УКРПОШТА» (www.ukrposhta.ua), 21 грудня 2022 року «Відправлення вручено: за довіреністю».

АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» не надало до НКРЕКП письмових пояснень до Акта № 358, у строк встановлений частиною п'ятою статті 19 Закону «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

Так, Актом № 358 встановлено та зафіксовано наступне:

До НКРЕКП надійшли звернення гр. Ландаря А. В., який представляє інтереси Товариства з обмеженою відповідальністю «ДІ-СТАР» від 19.08.2022 № 14 (вх. НКРЕКП від 19.08.2022 № 11696/1-22), від 01.09.2022 № 01/09 (вх. НКРЕКП від 01.09.2022 № 12419/1-22) та від 12.10.2022 № 12/14-7 про проведення позапланової невиїзної перевірки АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» у частині укладання договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії після реалізації договору про нестандартне приєднання до електричних мереж.

№ п/п	Виявлене порушення	Суть порушення
1.	<p>пункту 1 частини третьої статті 46 Закону України «Про ринок електричної енергії»</p> <p>підпункту 15 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375</p> <p>пункту 8.3.11 глави 8.3 розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312</p>	<p>щодо обов'язку оператора системи розподілу дотримуватися ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та інших нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;</p> <p>щодо дотримання ОСР гарантованих стандартів якості надання послуг у частині розгляду звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача у строк 30 днів.</p> <p>яким встановлено, що учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.</p>

Перевіркою встановлено, що ТОВ «ДІ-СТАР» листом від 01.09.2022 № 01/09 звернулось до АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (вх. Товариства від 01.09.2022), у якому зазначило зокрема, наступне: *«Окреме прохання до Голови правління ОСР АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» Стройного Р.В. провести повторно роз'яснювальну роботу з підпорядкованим персоналом «договірному відділу», а саме – Пушенко М.Є., Мамонтова І.В., Пономарьов Д.О. та видати наказ про зменшення надбавки до посадового окладу (премії) на 100%. Всі наявні (аудіо, відео, e-mail) докази порушення даними працівниками своїх посадових обов'язків готові надати за додатковим запитом»* (мовою документа).

Положеннями пункту 8.3.11 глави 8.3 розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 встановлено, що **учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію** в найкоротший строк, але **не більше 30 календарних днів** з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/звернення призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії;

Пунктом 2.3 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12

червня 2018 року № 375 встановлено, що до гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР зокрема належать:

**розгляд звернень/скарг/претензій** споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

**у строк 30 днів;**

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії.

НКРЕКП направлено запит до Ліцензіата листом від 07.10.2022 № 11816/14.21.1/7-22 щодо надання пояснень, інформації та копій відповідних документів з питань, порушених у зверненні представника ТОВ «ДІ-СТАР», зокрема щодо звернень заявника (споживача) до оператора системи розподілу та відповіді на них.

Товариство листом від 21.10.2022 № 04.36/3543 із додатками до нього надало на запит НКРЕКП від 07.10.2022 № 11816/14.21.1/7-22 відповідну інформацію.

Комісія з перевірки за результатами опрацювання наявних у комісії з перевірки матеріалів, зокрема наданих листом АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» від 21.10.2022 № 04.36/3543 на запит НКРЕКП від 07.10.2022 № 11816/14.21.1/7-22, встановлено, що Товариством не було надано відповіді на звернення представника ТОВ «ДІ-СТАР» від 01.09.2022 №01/09.

### **З огляду на зазначене, пропонується прийняти:**

#### **1) постанову, якою:**

Відповідно до пунктів 11, 12 частини першої статті 17, статті 22 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та статті 77 Закону України «Про ринок електричної енергії» накладити штраф у розмірі 85 000 (вісімдесят п'ять тисяч) гривень на АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 00131819) за недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії.

#### **2) розпорядження про усунення порушень, відповідно до якого:**

Зобов'язати АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 00131819) усунути порушення нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії для чого у строк до 01 лютого 2023 року розглянути звернення ТОВ «ДІ-СТАР» від 01 вересня 2022 року №01/09 та надати ТОВ «ДІ-СТАР» компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у частині розгляду зазначеного звернення відповідно до вимог Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375, про що у строк до 15 лютого 2023 року повідомити НКРЕКП та Сектор НКРЕКП у Полтавській області з наданням належним чином завірених копій підтвердних документів.

**Директор Департаменту  
ліцензійного контролю**

**Я. Зеленик**



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

**ПОСТАНОВА**

Київ

№ \_\_\_\_\_

Про накладення штрафу на  
АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»  
за недотримання вимог  
нормативно-правових актів, що  
регулюють функціонування ринку  
електричної енергії

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, у результаті розгляду січня 2023 року на засіданні, яке проводилось у формі відкритого слухання, Акта позапланової невіізної перевірки від 14 грудня 2022 року № 358, проведеної відповідно до постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1439 «Про проведення позапланової невіізної перевірки АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» та на підставі посвідчення на проведення позапланової невіізної перевірки від 05 грудня 2022 року № 421, встановлено, що АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 00131819) не дотримано вимоги нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

пункту 1 частини третьої статті 46 Закону України «Про ринок електричної енергії» щодо обов'язку оператора системи розподілу дотримуватися ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та інших нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;

пункту 8.3.11 глави 8.3 розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – Правила роздрібного ринку електричної енергії), яким встановлено, що учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в

найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/ претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу;

підпункту 15 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 (далі – Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання), щодо дотримання ОСР гарантованих стандартів якості надання послуг у частині розгляду звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача у строк 30 днів.

Відповідно до пунктів 11 та 12 частини першої статті 17, статей 19 та 22 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

### **ПОСТАНОВЛЯЄ:**

Відповідно до пунктів 11 та 12 частини першої статті 17, статей 19 та 22 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та статті 77 Закону України «Про ринок електричної енергії» накласти штраф у розмірі 85 000 (вісімдесят п'ять тисяч) гривень на АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 00131819) за недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

пункту 1 частини третьої статті 46 Закону України «Про ринок електричної енергії» щодо обов'язку оператора системи розподілу дотримуватися ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та інших нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;

пункту 8.3.11 глави 8.3 розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, яким встановлено, що учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/ претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу;

підпункту 15 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання щодо дотримання ОСР гарантованих стандартів якості надання послуг у частині розгляду звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача у строк 30 днів.

Зазначена сума штрафу має бути сплачена до Державного бюджету України у 30-денний строк з дня одержання копії рішення про накладення

штрафу (код бюджетної класифікації 21081100 «Адміністративні штрафи та інші санкції»).

Голова НКРЕКП

К. Ущатовський

МП

Копію постанови про накладення штрафу надіслано (отримав) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (дата надіслання, посада, прізвище, ім'я, по батькові особи, яка отримала копію постанови)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року \_\_\_\_\_



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

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

№ \_\_\_\_\_

Київ

Про усунення порушень  
АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

Відповідно до пункту 4 частини другої статті 3, частини п'ятої статті 14, пункту 5 частини четвертої статті 19 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та згідно з Актом позапланової невіізної перевірки від 14 грудня 2022 року № 358, проведеної відповідно до постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1439 «Про проведення позапланової невіізної перевірки АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО», Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

**ВИРІШИЛА:**

Зобов'язати АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 00131819) усунути порушення нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

пункту 8.3.11 глави 8.3 розділу VIII, Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312, яким встановлено, що учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/ претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу;

підпункту 15 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375, щодо дотримання ОСР гарантованих стандартів якості надання послуг

у частині розгляду звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача у строк 30 днів,

для чого у строк до 01 лютого 2023 року розглянути звернення ТОВ «ДІ-СТАР» від 01 вересня 2022 року №01/09 та надати ТОВ «ДІ-СТАР» компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у частині розгляду зазначеного звернення відповідно до вимог Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375, про що у строк до 15 лютого 2023 року повідомити НКРЕКП та Сектор НКРЕКП у Полтавській області з наданням належним чином завірених копій підтвердних документів.

Голова НКРЕКП

К. Ущатовський