

Додаток 2
до Порядку складання, подання,
погодження, оприлюднення
програми відповідності оператора
системи розподілу, звіту про її
виконання та погодження
уповноваженої особи з питань
відповідності
(пункт 7.1)

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ РОЗРОБКИ РІЧНОГО ЗВІТУ ПРО ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ

Моніторинг виконання Програми включає моніторинг виконання заходів, вжитих Оператором, які можна розділити на дві категорії:

одноразові заходи (наприклад, розробка внутрішніх загальних наказів, посібників, інструкцій, відокремлення ІТ-систем, кол-центру тощо);

заходи, що підлягають постійному моніторингу (наприклад, зміна постачальника, доступ до системи розподілу, скарги тощо).

1. Вступ

У цій частині Річного звіту наводиться коротка загальна інформація про Оператора, про прийняття Програми Оператора, про Уповноваженого, який склав Річний звіт про її виконання, а також про подання Річного звіту до Регулятора (за попередній рік), перелік складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до якого входить Оператор.

1.1. Інформація про Оператора та його діяльність у сфері розподілу електричної енергії

Слід надати таку інформацію:

найменування та контактні дані Оператора;

вебсайт Оператора;

відомості про відокремлені структурні підрозділи Оператора.

1.2. Інформація щодо Програми Оператора

Слід надати таку інформацію:

внутрішні документи про прийняття та запровадження Оператором Програми;

інформація про погодження Регулятором Програми та змін до неї (у звітному році).

1.3. Інформація про автора Річного звіту щодо виконання Програми

Слід надати таку інформацію:

прізвище та контактні дані Уповноваженого;

інформація щодо призначення Уповноваженого;

відомості про погодження Регулятором кандидатури призначеного Уповноваженого;

строк дії трудового договору Уповноваженого;

дотримання Уповноваженим (у тому числі, повноваження якого припинені) вимог частини п'ятої та шостої статті 48 Закону впродовж строку, визначеного Законом.

1.4. Інформація про подання Річного звіту (за попередній рік)

Слід надати таку інформацію:

дата подання до Регулятора;

короткий опис зауважень та рекомендацій Уповноваженого щодо виконання заходів, вжитих Оператором для виконання Програми, та результати їх виконання;

короткий опис зауважень та рекомендацій щодо покращення процесу моніторингу, наданий Уповноваженому Регулятором, та результати їх виконання;

інформація про оприлюднення Річного звіту на вебсайті Оператора.

1.5. Інформація про перелік суб'єктів господарювання, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання разом з Оператором

Слід надати таку інформацію:

перелік суб'єктів господарювання, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання разом з Оператором із зазначенням видів їх діяльності;

зміни протягом звітного періоду у переліку суб'єктів господарювання, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання разом з Оператором та дотримання термінів Оператором щодо надання інформації Регулятору.

2. Принципи та методика моніторингу

2.1. Принципи безперервності, послідовності та неупередженості

Уповноважений повинен навести загальний опис:

організації проведення моніторингу Програми відповідності та формування Звіту про її виконання, з посиланнями на вимоги законодавства та внутрішні розпорядчі документи, які регламентують проведення вищезазначених процесів;

те, що він є незалежним і неупередженим у виконанні своїх обов'язків відповідно до положень внутрішніх документів Оператора, до умов його трудового договору та до політики оплати праці Оператора.

2.2. Методика моніторингу

Уповноважений повинен навести загальний перелік заходів, за допомогою яких здійснювався моніторинг виконання Оператором Програми відповідності, з посиланнями на вимоги законодавства та внутрішні розпорядчі документи, які регламентують проведення вищезазначених процесів.

Також надається детальна інформація з таких питань:

1) доступність Уповноваженого, зокрема:

можливість персоналу Оператора мати прямий доступ до Уповноваженого, повідомляти про фактичне або потенційне порушення положень Програми, а також про фактичний або потенційний конфлікт інтересів щодо певних посадових осіб або працівників Оператора,

прийняття Оператором процедури розгляду скарг, поданих учасниками ринку або споживачами, що дозволяє безпосередньо та без затримки повідомляти Уповноваженого про такі скарги,

наявність документів Оператора, виданих керівництвом Оператора, що інформують персонал Оператора про контактні дані, права та обов'язки Уповноваженого, а також як зобов'язання персоналу Оператора сприяти Уповноваженому у виконанні його функцій;

2) кількість і періодичність проведених внутрішніх перевірок та перевірених структурних підрозділів, а також будь-які обставини, що стали приводом для проведення таких перевірок;

3) участь у засіданнях/нарадах виконавчого органу Оператора, керівництва структурних підрозділів Оператора, а також у загальних зборах акціонерів Оператора та засіданнях наглядової ради (у разі очного голосування), ознайомлення з результатами засідань/нарад, зокрема:

кількість засідань/нарад керівництва Оператора, на яких був присутній Уповноважений (очно або дистанційно),

тематики питань, які обговорювалися на засіданнях/нарадах, у яких брав участь Уповноважений;

4) документи, які були надані Уповноваженому під час виконання його обов'язків щодо здійснення моніторингу, у тому числі з посиланням на документи, що стосуються тендерних процедур Оператора, процедури укладення договорів з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання та суб'єктами господарювання, які входять до його складу, інші внутрішні документи, які розглядалися Уповноваженим;

5) заходи, які проводяться Уповноваженим під час моніторингу виконання положень Програми, зокрема:

розробка інструкцій для персоналу Оператора щодо ефективного виконання положень Програми, а також на зміст цих інструкцій,

підготовка навчальних матеріалів та/або модулів електронного навчання

для постійного ознайомлення персоналу Оператора із змістом Програми та заходами, які вживаються для забезпечення незалежності Оператора, його політикою окремого брендування, відмінного місцезнаходження (адрес) Оператора та його структурних підрозділів від місцезнаходження (адрес) суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або передачі, та/або постачання електричної енергії, та/або зберігання енергії та від місцезнаходження (адреси) вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Оператор.

3. Заходи, що забезпечують відокремлення Оператора

3.1. Контроль

Уповноважений повинен надати вичерпну інформацію щодо суб'єктів господарювання, які здійснюють прямий або опосередкований контроль над Оператором, включаючи їх назву, участь у статутному капіталі Оператора, інші способи здійснення прямого чи опосередкованого контролю над Оператором, їх акціонерами, їх діяльністю на ринку електричної енергії на конкурентних умовах (виробництво електричної енергії, постачання, перепродаж, зберігання), а також описати їх зв'язок з Оператором:

- перелік суб'єктів господарювання (осіб), які здійснюють прямий або опосередкований контроль над Оператором (змін у звітному році);

- перелік фізичних або юридичних осіб (якщо це в явній формі не впливає з переліку учасників (акціонерів)), які здійснюють прямий або опосередкований контроль над Оператором (кінцевий бенефіціарний власник) із зазначенням інформації про здійснення ними будь-якої діяльності на ринку електричної енергії та виду даної діяльності, а також з чітким зазначенням способу контролю та відповідних прав, які мають такі особи (змін у звітному році);

- дані та інформацію щодо кожного власника пакетів акцій та його часток (у розмірі 5 і більше відсотків) у статутному капіталі Оператора;

- зміни протягом звітного періоду у переліку суб'єктів господарювання (осіб), які здійснюють прямий або опосередкований контроль над Оператором та дотримання термінів Оператором щодо надання інформації Регулятору;

- спосіб контролю та відповідні права, які мають такі суб'єкти господарювання (особи).

3.2. Відокремлення Оператора

Уповноважений повинен:

- надати структуру Оператора;

- вказати суб'єктів господарювання, щодо яких Оператор здійснює пряме або опосередковане управління (у разі наявності), з наданням детальної інформації щодо їхньої діяльності, повідомлення Регулятора про діяльність таких суб'єктів господарювання, щодо яких Оператор здійснює контроль.

Уповноважений повинен оцінити вплив діяльності, що виконується

Оператором, а також контролю, який здійснює Оператор над іншими суб'єктами господарювання, на статус відокремлення Оператора.

3.3. Окрема ідентичність Оператора

Уповноважений повинен зазначити про дотримання вимог щодо:

1) відокремлення господарських приміщень Оператора та всіх його структурних підрозділів, у яких здійснюється ліцензійна діяльність Оператора, від приміщень суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва та/або передачі, та/або постачання енергії, та/або зберігання енергії, та/або агрегації, та від приміщень вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання;

2) окремого брендування Оператора:

заходи, вжиті для забезпечення створення окремої ідентичності Оператора (логотипи, персональний вебсайт, номери телефонів, рекламні матеріали, брендування на службових приміщеннях, транспортних засобах, уніформі персоналу),

постійний моніторинг та перевірки дотримання персоналом Оператором цього положення Програми,

постійний моніторинг відокремлення кол-центрів ОСР,

оцінка заходів, вжитих для уникнення пов'язаності з електропостачальником, у рамках вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, а також заходів, вжитих для виключення доступу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання до конфіденційної інформації Оператора у випадках використання спільних кол-центрів, білінгових систем тощо,

випадки невиконання відповідного положення Програми та причини невиконання,

випадки невиконання рекомендацій Уповноваженого з питань відповідності та причини невиконання.

4. Заходи, що забезпечують незалежність прийняття рішень Оператором

4.1. Керівництво Оператора

Уповноважений повинен надати детальну інформацію щодо:

змін у структурі управління Оператором;

змін у складі органу управління Оператора, зокрема виконавчому та наглядовому, а також керівників усіх рівнів управління Оператора;

змін в організаційній структурі Оператора;

наявності посадових інструкцій, трудових договорів, статутних документів.

4.2. Незалежність керівництва Оператора

Уповноважений повинен звітувати щодо наявності та дотриманих

наступних питань:

зобов'язань щодо дотримання вимог незалежності посадовими особами виконавчого органу, керівниками всіх рівнів управління Оператора від вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та інших учасників такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання;

заходів, вжитих для унеможливлення посадовим особам виконавчого органу, керівникам усіх рівнів управління Оператора одночасно прямо чи опосередковано брати участь у структурах управління інших суб'єктів господарювання, що входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання разом з Оператором та здійснюють діяльність з виробництва та/або передачі, та/або постачання, та/або зберігання електричної енергії (наприклад, письмові свідчення, надані цими особами, чіткі положення договору тощо), та навпаки;

Заходи, які гарантують, що винагорода керівництва Оператора не залежить від діяльності вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та пов'язаних з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання суб'єктів господарювання;

положення/інші документи, які перешкоджають керівництву Оператора обіймати будь-яку професійну посаду чи відповідальність, інтерес або ділові відносини, прямо чи опосередковано, з будь-якою частиною вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання або з акціонерами, крім Оператора;

положення/інші документи, які забезпечують, що посадові особи, відповідальні за управління Оператором, мають повноваження щодо прийняття управлінських рішень, пов'язаних з операційною діяльністю Оператора, експлуатацією, обслуговуванням та розвитком системи розподілу, а також управлінням персоналом, незалежно від суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання, та/або зберігання електричної енергії, та від вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить такий Оператор;

положення/інші документи, що забороняє керівництву Оператора отримувати матеріальну чи іншу вигоду від суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання, та/або зберігання енергії, та від вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, а також визначення порядку звітності про появу будь-яких реальних або потенційних конфліктів інтересів.

4.3. Незалежність щодо прийняття рішень

Уповноважений повинен звітувати щодо наявності та дотриманих таких питань:

1) наявність внутрішніх документів, що забезпечують незалежність діяльності керівництва Оператора;

2) заходи, що вживаються для забезпечення неутручання вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання в господарську діяльність Оператора;

3) документи (статутні документи та/або внутрішня процедура

фінансового управління), які гарантують, що права контролю вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання обмежуються затвердженням фінансового плану та рівня заборгованості;

4) ресурси, доступні Оператору, включаючи людські, технічні, фізичні та фінансові ресурси.

Наявність внутрішніх документів щодо заборони персоналу Оператора виконувати накази суб'єктів господарювання (посадових осіб та співробітників), які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання, та/або зберігання енергії, та вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання. У цьому контексті Уповноважений повинен надати інформацію про:

положення, що встановлюють порядок повідомлення таких інструкцій,

дії, які має вжити виконавчий орган Оператора, та заходи, які має вжити уповноважений з питань відповідності після такого повідомлення,

фактичні випадки таких інструкцій та ефективність заходів, вжитих Оператором для вирішення проблеми.

5. Заходи, що забезпечують недискримінаційне ставлення до учасників ринку

Уповноважений повинен надати детальну інформацію щодо всіх заходів, вжитих для забезпечення неупередженості Оператора та недискримінаційної поведінки його персоналу під час виконання своїх обов'язків. Звіт повинен містити таку орієнтовну інформацію:

встановлення Оператором чітких, недискримінаційних і прозорих внутрішніх правил, що забезпечують дотримання ним вимог, умов та порядку надання доступу до системи розподілу на недискримінаційній та прозорій основі та відмови в доступі до системи розподілу, передбачених законодавством України, що регулює функціонування ринку електричної енергії;

прийняття чітких та деталізованих внутрішніх правил та процедур взаємодії персоналу Оператора з учасниками ринку та клієнтами, що виключають можливість дискримінації учасників ринку;

постійний моніторинг шляхом перевірок Уповноваженим, виконання правил доступу до системи розподілу, а також правил взаємодії між персоналом Оператора та учасниками ринку/споживачами;

чітке визначення та оприлюднення на вебсайті ОСР переліку послуг, що надаються учасникам ринку, а також умов і тарифів на надання цих послуг;

випадки виявлення дискримінаційної поведінки та подальша взаємодія між Уповноваженим, керівництвом Оператора та відповідним посадовцем або працівником з метою ефективного вирішення проблеми.

6. Заходи, що стосуються відносин з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання

Уповноважений повинен включити у свій звіт:

посилання на внутрішні документи, які є обов'язковими до виконання під час укладання договорів з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання та суб'єктами господарювання, які входять до його складу;

перелік укладених договорів про послуги та про надання товарів і послуг між Оператором та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання та суб'єктами господарювання, які входять до його складу, а також процедур, за якими вони укладалися;

вичерпний перелік та детальний опис комерційних та фінансових відносин (договорів) Оператора з вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання та іншими суб'єктами господарювання у його складі;

інформацію щодо дотримання принципів здійснення закупівель відповідно до вимог законодавства при укладенні договорів між Оператором та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання (чи суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання);

процедури закупівлі для надання товарів і послуг, що забезпечує здійснення операцій та надання товарів і послуг.

7. Заходи із забезпечення конфіденційності інформації

Уповноважений повинен включити у свій звіт таку інформацію:

1) запровадження процедурних правил обробки конфіденційних даних, правил доступу до оперативних даних, наявність системи забезпечення якості (для фізичного та ІТ-доступу), офіційне зобов'язання його персоналу з прямим посиланням на документи, що підтверджують реалізацію цих заходів;

2) чітке визначення переліку інформації, яка оприлюднюється на вебсайті Оператора, та впровадження наступних заходів з окремим посиланням на відповідний внутрішній документ з метою забезпечення недискримінаційного доступу учасників ринку та інших належних сторін до інформації та даних про споживачів:

відокремлення баз даних щодо ринкової діяльності в рамках вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та впровадження відповідних заходів обмеження доступу,

надання доступу лише уповноваженому персоналу Оператора до систем запису, обробки та архівування комерційно чутливої та конфіденційної інформації,

навчання співробітників поводженню з інформацією, пов'язаною з третіми сторонами, або загальною інформацією мережі,

заходи для унеможливлення привілейованого доступу до даних для здійснення своєї діяльності вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання та суб'єктами господарювання, які входять до його складу;

3) чітке визначення конфіденційності інформації та виконання правил з окремим посиланням на відповідний внутрішній документ щодо інформації, отриманої Оператором під час виконання ним своїх функцій, яка становить

комерційну таємницю (інформацію з обмеженим доступом), до якої належать:

- угоди з окремими користувачами щодо використання системи розподілу,
- дані про виставлення рахунків і збір даних, пов'язаних з цими угодами,
- дані про точки комерційного обліку користувачів системи розподілу,
- контактні дані споживачів, дані про споживання, історія платежів, банківські реквізити,
- комерційні та платіжні умови й інші умови постачання кінцевим споживачам,
- дані обліку та профілі навантаження клієнтів,
- історія скарг і звернень користувачів системи розподілу,
- неактивні та заплановані підключення нових користувачів до системи розподілу,
- інша інформація, позначена учасником ринку як конфіденційна (наприклад, бізнес/інвестиційні плани, технічні дані);

4) внутрішні документи, які визначають перелік посадових осіб та співробітників Оператора з доступом (із зазначенням обмежень такого доступу) до його інформаційних систем й баз даних (включаючи право доступу до накопичувачів інформації та спільних файлів), та доведення цих документів до уповноваженого з питань відповідності;

5) заходи, що вживаються для забезпечення обізнаності та дотримання посадовими особами та персоналом Оператора правил поведінки з інформацією, у тому числі конфіденційною, та відомостями, що становлять комерційну таємницю, а саме:

- проведення регулярних тренінгів щодо поведінки з інформацією та правил розкриття інформації, доступної для Оператора,

- розробка внутрішніх процедур реагування на запити учасників ринку, споживачів або третіх осіб щодо отримання доступу до інформації,

- чіткі положення в трудових контрактах/угодах про співпрацю, що визначають відповідальність і санкції у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань щодо конфіденційності та нерозголошення, у тому числі після припинення цих угод.

8. Заходи щодо забезпечення виконання Програми та відповідальності посадових осіб та персоналу Оператора

Уповноважений повинен включити у свій звіт таку інформацію:

- вжиті заходи щодо доведення зазначених документів до посадових осіб та персоналу Оператора;

- заходи, вжиті для ознайомлення посадових осіб та персоналу (нових співробітників) Оператора з процесами, що забезпечують реалізацію Програми;

- організація та періодичність проведення тренінгів для персоналу Оператора щодо вимог, викладених у Програмі, та змісту внутрішніх документів, прийнятих для забезпечення виконання положень Програми;

- оцінка ознайомлення посадових осіб та персоналу Оператора з вимогами, викладеними в Програмі, та змістом внутрішніх документів, прийнятих для

забезпечення реалізації положень Програми;

заходи, вжиті для того, щоб положення програми відповідності та її виконавчих положень були обов'язковими для персоналу та посадових осіб Оператора (наприклад, чіткі положення в трудових контрактах/угодах про співпрацю, підписання персоналу до програми відповідності);

відповідні процедури для притягнення до дисциплінарної відповідальності та накладення стягнень на посадових осіб та працівників Оператора, які порушують свої обов'язки щодо виконання Програми;

інформацію про отримання від персоналу Оператора фактів порушення Оператором та його персоналом правил відокремлення та незалежності, включаючи короткий опис кожного випадку, роль уповноваженого в аналізі кожного випадку та результати аналізу;

виявлені порушення з детальним посиленням на відповідні обставини, роль Уповноваженого в дослідженні кожного випадку та санкції, застосовані до посадової особи/працівника за порушення їхніх договірних/статутних зобов'язань;

коментарі Уповноваженого щодо ефективності заходів, вжитих для реалізації Програми, а також пропозиції щодо вдосконалення як заходів щодо впровадження Програми, так і положень Програми, спрямованих на забезпечення відповідності вимогам відокремлення та незалежності для Оператора.
