

Обґрунтування
до проекту постанови НКРЕКП «Про застереження
АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» щодо недопущення надалі недотримання
вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку
електричної енергії»

На підставі постанови НКРЕКП від 10 січня 2023 року № 40 «Про проведення позапланової виїзної перевірки АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО», НКРЕКП здійснено позапланову виїзну перевірку дотримання АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 22767506) (далі – АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО», Ліцензіат, ОСР) вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії та Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1470 (далі – Ліцензійні умови з розподілу електричної енергії), за період діяльності з **05 грудня 2022 року по 17 січня 2023 року**, за результатами якої складено Акт від 01 лютого 2023 року № 74.

АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» листом від 08.02.2023 № 4/13-2502-03/23 надало до НКРЕКП письмові пояснення до Акта позапланової виїзної перевірки від 01 лютого 2023 року № 74.

Відповідно до Указу Президента від 24 лютого 2022 року № 64/2022 на території України із 05 години 30 хвилин 24 лютого введено воєнний стан, який продовжений Указами Президента України від 14.03.2022 № 133/2022, від 18.04.2022 № 259/2022, від 17.05.2022 № 341/2022, від 12.08.2022 № 573/2022 та від 07.11.2022 № 757/2022.

Згідно з Указом Президента України органи державної влади мають запроваджувати та здійснювати передбачені Законом України «Про правовий режим воєнного стану» заходи і повноваження, необхідні для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави. У зв'язку із введенням в Україні воєнного стану тимчасово, на період дії правового режиму воєнного стану, можуть обмежуватися конституційні права і свободи людини і громадянина, передбачені, зокрема статтею 34 Конституції України, в частині права кожного вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію.

У зв'язку з цим, НКРЕКП прийнято постанову від 26.03.2022 № 349 «Щодо захисту інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, у тому числі щодо об'єктів критичної інфраструктури», відповідно до підпункту 2 пункту 1 якої під час дії воєнного стану в Україні та до останнього дня місяця, наступного за місяцем припинення або скасування воєнного стану повинен бути **закритий доступ до інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом**, зокрема щодо:

місцезнаходження, стану та режимів роботи енергетичного обладнання виробників електричної та теплової енергії, системи передачі та розподілу електричної енергії, газотранспортної системи, газорозподільної системи, газосховищ, транспортування нафти, нафтопродуктів магістральним трубопроводом, системи централізованого теплопостачання, водопостачання та водовідведення;

геодезичної інформаційно-технічної системи об'єктів газової інфраструктури, об'єктів електроенергетики, об'єктів у сфері теплопостачання, централізованого водопостачання і водовідведення, транспортування нафти та нафтопродуктів з прив'язкою до географічних даних у геодезичній інформаційно-технічній системі, технічної інформації (топологія мереж, газо- та трубопроводів, межі охоронних зон, технічна характеристика об'єктів);

іншої інформації, яка може ідентифікувати об'єкти критичної інфраструктури або створювати уявлення про потенціал об'єкта в енергосистемі України.

Виходячи з вищевикладеного, з метою захисту інформації, забезпечення стійкої і безпечної роботи об'єктів критичної інфраструктури та обмеження обізнаності ворога в інформації щодо їх функціонування, НКРЕКП обмежило доступ до публічної інформації на період дії воєнного стану в Україні та до останнього дня місяця, наступного за місяцем припинення або скасування воєнного стану.

Так, зазначеним Актом позапланової виїзної перевірки встановлено наступне:

| № п/п | Виявлене порушення | Суть порушення |
|-------|---|---|
| 1 | <p>пункту 10.5.11 глави 10.5 розділу X Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі – КСР)</p> <p>пункту 10.5.8 глави 10.5 розділу X КСР</p> <p>підпункту 2.2 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375</p> <p>підпункту 25 пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії</p> | <p>згідно з яким заходи аварійного розвантаження мають бути розроблені та застосовуватися ОСР відповідно до розробленої ним інструкції, яка має бути погоджена ОСП в установленому Кодексом системи передачі порядку;</p> <p>яким встановлено, що при застосуванні аварійного розвантаження оперативним персоналом ОСР він не повинен допускати дискримінацію між Користувачами (споживачами та/або електропостачальниками) та має забезпечувати максимально можливий рівномірний розподіл обсягів зниження споживання між споживачами;</p> <p>яким встановлено загальні стандарти якості надання послуг ОСР, зокрема, рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;</p> <p>щодо обов'язку ліцензіата, зокрема забезпечити функціонування центрів обслуговування споживачів та кол-центру згідно з вимогами, встановленими нормативно-правовими актами НКРЕКП.</p> |

До НКРЕКП листом Держенергонагляду від 14.12.2022 № 7/11.2-2758-22 направлено звернення **гр. Полюк Д.** від 05.12.2022 щодо можливого нерівномірного (несправедливого) розподілу операторами систем розподілу участі споживачів у заходах з розвантаження енергосистеми (графіках відключення), зокрема споживач вказує, що оператор системи розподілу АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» відключає певні об'єкти (зокрема і об'єкт споживача) на тривалий час.

При проведенні перевірки встановлено, що за даними, відображеними в ГПВ, електропостачання за адресою споживача в період з 05.12.2022 по 17.01.2023 повинно було припинятись по 1-й черзі ГПВ.

Комісією з перевірки встановлено, що АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» при відключенні повітряної лінії від підстанції, до якої приєднано споживача **не дотримувалось ГПВ**, тривалість перерв в більшості випадків **перевищувала 2 години 30 хвилин**, в окремих випадках – **6 годин**.

За зазначений період було зафіксовано 33 перерви електропостачання з тривалістю перерви більше 2 години 30 хвилин, із них 18 перерв тривалістю **більше 4 годин**, з яких 3 перерви тривалістю **більше 6 годин**.

Виявлені випадки вказують на недотримання АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» вимог Інструкції про складання і застосування графіків погодинного відключення електроенергії,

затвердженої наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 15.10.2015 № 654, а також «Положення з порядку складання і застосування графіків обмеження та аварійного відключення споживачів ПАТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО», затвердженого 25.05.2017 та інструкції «Про порядок складання і застосування графіків обмеження, аварійного та погодинного відключення споживачів, а також протиаварійних систем зниження електроспоживання» в частині перевищення максимальної тривалості перерв в електропостачанні споживачів під час дії графіків погодинних відключень.

Також, комісією з перевірки встановлено, що по Хмельницькому МРЕМ **не вимикалися побутові та юридичні споживачі**, які отримують розподіл електричної енергії по лініям 10 кВ, що живлять об'єкти життєзабезпечення міст (критична інфраструктура) і не підпадають під дію ГПВ.

Разом з тим, проаналізувавши розроблений ГПВ та записи в оперативному журналі, було виявлено, що з **05.12.2022 не здійснювалось по ГПВ припинення** електропостачання наступних споживачів м. Хмельницького:

- юридичного споживача ТОВ «ЛІТМА» (2-га черга ГПВ);
- побутових споживачів по вул. Шухевича, вул. Кооперативна, вул. Північна, (2-га черга ГПВ);
- побутових споживачів по вул. Шухевича та юридичних споживачів на території ТОВ «Хмельницький комбінат будівельних матеріалів» (2-га черга ГПВ);
- юридичного споживача ТОВ «Каскад-М» вул. Свободи (4-та черга ГПВ).

Також, комісією з перевірки встановлено **перелік об'єктів, які не внесені в ГПВ та відповідно не вимикались лінії 10 кВ, які не живлять об'єкти критичної інфраструктури.**

Пунктом 2.2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі – Порядок 375), встановлено, зокрема загальні стандарти якості надання послуг, а саме:

- рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – **не менше 75 %**;
- відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році – **не більше 10%.**

Проаналізована комісією з проведення перевірки звітна інформація щодо дотримання загальних стандартів якості надання послуг кол-центром з 05.12.2022 по 17.01.2023 наведена в таблиці:

| 05.12.2022 - 17.01.2023 | Рівень сервісу протягом 30 сек, % (>75 %) | Рівень сервісу протягом 60 сек, % (згідно звіту, що є додатком 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами) | Відсоток втрачених дзвінків у черзі, % (<10 %) | Дотримання загальних стандартів якості надання послуг |
|-------------------------|---|---|--|---|
| | 47,27 | 54,58 | 9,47 | ні |

Перевіркою встановлено, що АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» **не дотримано** у періоді з 05.12.2022 по 17.01.2023 положень Порядку № 375 в частинні відсотку дзвінків з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд.

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що оскільки проаналізована комісією з перевірки звітна інформація щодо дотримання загальних стандартів якості надання послуг кол-центром є річною, відповідно до вимог Порядку № 375, зазначене питання буде розглянуто під час проведення планової перевірки. Таким чином, Департамент ліцензійного контролю не вбачає в діях Ліцензіата порушень підпункту 2.2 глави 2 Порядку № 375 та підпункту 25 пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії.

Відповідно до пояснень Ліцензіата, наданих до НКРЕКП листом від 08.02.2023 № 4/13-2502-03/23, що для роз'яснення ситуації з електропостачанням споживачів області працівники Товариства прибули до заявника Полюка Д., за адресою проживання, зателефонували і пропонували зустрітися. Полюк Д. підтвердив свою особу, сказав що ніякої скарги чи звернення

з питань електрозабезпечення не писав і нікуди не звертався, до АТ «Хмельницькобленерго» претензій не має, але двері не відчинив і зустрітися відмовився.

З огляду на зазначене, пропонується прийняти постанову, якою:

Застерегти АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 22767506) щодо недопущення надалі недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії.

**Директор Департаменту
ліцензійного контролю**

Я. Зеленюк



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

ПОСТАНОВА

№ _____

Київ

Про застереження
АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО»
щодо недопущення надалі
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 виїзної перевірки від 01 лютого 2023 року № 74, проведеної відповідно до постанови НКРЕКП від 10 січня 2023 року № 40 «Про проведення позапланової виїзної перевірки АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» та на підставі посвідчення на проведення позапланової виїзної перевірки від 13 січня 2023 року № 43, встановлено, що АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 22767506) не дотримано вимоги нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

глави 10.5 розділу X Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, а саме:

пункту 10.5.8, яким встановлено, що при застосуванні аварійного розвантаження оперативним персоналом ОСР він не повинен допускати дискримінацію між Користувачами (споживачами та/або електропостачальниками) та має забезпечувати максимально можливий рівномірний розподіл обсягів зниження споживання між споживачами,

пункту 10.5.11, яким встановлено, що заходи аварійного розвантаження мають бути розроблені та застосовуватися ОСР відповідно до розробленої ним

інструкції, яка має бути погоджена ОСП в установленому Кодексом системи передачі порядку.

Відповідно до статей 17, 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:

Застерегти АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО» (код ЄДРПОУ 22767506) щодо недопущення надалі недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії.

Голова НКРЕКП

К. Ущатовський