

ЗАТВЕРДЖЕНО

Дирекція АТ “Харківобленерго”  
протокол засідання від  
«12» грудня 2018 р. № 37

(відповідно до рішення Наглядової ради  
від «06» грудня 2018 протокол № 18/2018)

**Положення щодо застосування та дотримання принципу  
недискримінаційності у процесі комунікації зі  
споживачами, у відносинах з окремими учасниками  
ринку електричної енергії в діяльності УІПРС  
АТ “Харківобленерго”**

Харків  
2018

## **I. Загальні положення**

1.1. Управління інформаційної політики та роботи зі споживачами електричної енергії (далі - УІПРС) Акціонерного товариства «Харківобленерго» (далі - Товариство) у своїй діяльності керується:

1.1.1. Конституцією України, Законами України «Про природні монополії», «Про ліцензування видів господарської діяльності», «Про ринок електричної енергії», «Про альтернативні джерела енергії», «Про інформацію», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних» та іншими законодавчими актами України, Указами Президента України, постановами та рішеннями Кабінету Міністрів України з питань діяльності паливно-енергетичного комплексу.

1.1.2. Розпорядчими документами Міністерства енергетики та вугільної промисловості, НКРЕКП, інших органів виконавчої влади.

1.1.3. Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, «Правилами ринку електричної енергії», «Кодексом системи розподілу», «Кодексом комерційного обліку електричної енергії», «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії.

1.1.4. «Порядком складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності», затвердженого постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1406 (далі - Порядок), «Програмою відповідності оператора системи розподілу» (далі - Програма).

1.1.5. Іншими нормативно-правовими актами, пов'язаними з діяльністю УІПРС, Положенням про УІПРС, статутом Товариства, наказами і розпорядженнями генерального директора Товариства та цим Положенням.

## **II. Завдання та функції**

2.1. Основні завдання УІПРС:

2.1.1. УІПРС в процесі комунікації зі споживачами, у відносинах з окремими учасниками ринку електричної енергії, у тому числі з такими, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Товариство, діє згідно з принципами пропорційності, прозорості і недискримінації, передбаченими законодавством.

2.1.2. УІПРС діє згідно з правилами та процедурами, заходами, які забезпечують дотримання вимог щодо відсутності конфлікту інтересів, відсутності перешкоджання конкуренції, унеможливлення перехресного субсидіювання між Товариством та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить Товариство, або з іншими суб'єктами господарювання, що входять до складу такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

2.1.3. УІПРС у своїй діяльності забезпечує недискримінаційний та прозорий доступ до системи розподілу електричної енергії всім учасникам ринку електричної енергії (користувачам), які відповідають вимогам чинного

законодавства, «Кодексу системи розподілу» та іншим відповідним нормативно-правовим актам.

2.1.4. УІПРС не має права давати (у будь-якій формі) вказівки суб'єктам господарювання, які здійснюють діяльність з виробництва та/або постачання електричної енергії, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Товариство, що стосується їх операційної діяльності та діяльності на ринку електричної енергії (крім випадків, передбачених нормативно-правовими актами).

2.1.5. УІПРС забезпечує оприлюднення в мережі Інтернет (на сайті товариства, Facebook), у засобах масової інформації (далі - ЗМІ), "Куточках Користувача/споживача", які розміщені у підрозділах товариства, інформації та посилань на розміщення щодо переліку послуг, що надаються Товариством відповідно до законодавства, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, «Кодексу системи розподілу», інших нормативно-правових актів та установчих документів, щодо умов і вартості таких послуг з дотриманням строків оприлюднення та актуалізації відповідної інформації. Зокрема: щодо показників якості послуг; щодо заміни/зміни електропостачальника; щодо планових та позапланових відключень та перерв у наданні послуг; прізвище, ім'я, по батькові Уповноваженого та його контактні дані, у тому числі електронну адресу. Інформація для оприлюднення надається у зрозумілій та чіткій формі на недискримінаційній основі.

2.1.6. УІПРС здійснює заходи (за необхідності) з метою запобігання або усунення преференційних відносин з окремими учасниками ринку електричної енергії, у тому числі з такими, які входять до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить Товариство.

2.1.7. УІПРС організовує вивчення громадської думки (Користувачів/споживачів електроенергії) та окремих учасників ринку електричної енергії щодо дотримання персоналом АТ «Харківобленерго» принципів недискримінації.

2.1.8. УІПРС здійснює постійний моніторинг та аналіз таких внутрішніх процесів, у яких виникає взаємодія Товариства з учасниками ринку електричної енергії та/або третіми особами та за умови здійснення певних дій Товариством можливе створення переваг для певних учасників ринку за рахунок інших.

2.1.9. УІПРС здійснює моніторинг та аналіз шляхом опитування через мережу Інтернет (на сайті товариства, Facebook), анкетування в інформаційно-консультативному відділі та опитування персоналом кол-центру.

2.1.10. УІПРС розміщує звітність (щоквартальну, за півріччя) у мережі Інтернет, ЗМІ щодо аналізу проведеного опитування стосовно дотримання персоналом Товариства принципів недискримінації.

2.1.11. Персонал УІПРС повинен знати нормативно-правові акти, які регулюють діяльність Товариства, Порядок, Програму та це Положення.

2.1.12. Персонал УІПРС зобов'язаний виконувати та дотримуватися вимог Порядку, Програми та цього Положення.

### **III. Відповідальність**

3.3. Персонал УІПРС несе персональну відповідальність за порушення правил та вимог, передбачених законодавством, Програмою та цим Положенням.