



УКРАЇНА

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

вул. Смоленська, 19. м. Київ, 03057, тел./факс: (044) 277-30-47, тел.: (044) 204-48-27
e-mail: box@nec.gov.ua. веб-сайт: www.nec.gov.ua

24.06.2019

№

6623/14.1.1/7-19

на №

**Народному депутату України
Різаненку П. О.**

вул. Грушевського, 5,
м. Київ, 01008

Щодо надання інформації

Шановний Павле Олександровичу!

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), розглянула Ваш депутатський запит від 06.06.2019 № 19/06/06-1552о, оголошений на засіданні Верховної Ради України 07.06.2019 та надісланий листом Голови Верховної Ради України Парубія А. В. від 07.06.2019 № 11/10-1868, щодо роботи центру телефонного обслуговування ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КИЇВОБЛЕНЕРГО» (далі – Товариство, ПРАТ «КИЇВОБЛЕНЕРГО») та в межах компетенції повідомляє.

Перелік мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників та операторів системи розподілу визначений постановами НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» (далі – постанова № 373) та № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (далі – постанова № 375).

Постанова № 375 набрала чинності 24.10.2018, постанова № 373 – 11.12.2018, а її норми щодо мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами застосовуються операторами систем розподілу, у тому числі ПРАТ «КИЇВОБЛЕНЕРГО», починаючи з дня набрання чинності рішенням НКРЕКП про видачу ліцензії на право провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії (пункт 1 постанови НКРЕКП від 08.11.2018 № 1382), тобто з 01 січня 2019 року.

Слід відмітити, що за звітними даними ПРАТ «КИЇВОБЛЕНЕРГО» рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд у 2018 році становив 54,22 %, а в I кварталі 2019 року – 26,35 %. Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру в I кварталі 2019 року – 18,51 %.

Апарат
Верховної Ради України
148320
26.06.2019 12:13

0072141

Водночас повідомляємо, що згідно з частиною першою статті 19 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (далі – Закон) НКРЕКП здійснює державний контроль за дотриманням суб'єктами господарювання, що провадять діяльність, зокрема, у сфері енергетики, законодавства у відповідній сфері та ліцензійних умов шляхом проведення, зокрема, планових та позапланових виїзних перевірок.

Так, постановою НКРЕКП від 30 листопада 2018 року № 1584 затверджено План здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, на 2019 рік (далі – План).

Згідно із зазначеним Планом з 05 серпня 2019 року передбачено, зокрема, проведення планової перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електроенергетики та відповідних ліцензійних умов ПРАТ «КИЇВОБЛЕНЕРГО».

Під час проведення планових заходів державного контролю дотримання ліцензіатами (суб'єктами господарювання) вимог відповідних ліцензійних умов провадження господарської діяльності, зокрема у сфері електроенергетики, НКРЕКП перевіряються питання (відповідно до їх вичерпного переліку), визначені в додатках 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 14.06.2018 № 428, серед яких, зокрема, розглядатиметься питання щодо роботи центру телефонного обслуговування ліцензіатів.

Таким чином, питання, порушене у Вашому депутатському запиті буде, розглянуто в межах компетенції НКРЕКП під час здійснення планового заходу державного контролю ПРАТ «КИЇВОБЛЕНЕРГО», що розпочнеться з 05.08.2019.

Акт про результати перевірки разом із поясненнями та обґрунтуванням суб'єкта господарювання, діяльність якого перевірялася, підлягає оприлюдненню на офіційному вебсайті НКРЕКП (<http://www.nerc.gov.ua>) до розгляду акта на засіданні НКРЕКП.

Також слід зазначити, що відповідно до статті 24 Закону НКРЕКП забезпечує відкритість своєї діяльності шляхом прийняття рішень на засіданнях, які проводяться у формі відкритих слухань, крім випадків, передбачених законодавством, та оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті у формі відкритих даних, зокрема, прийнятих НКРЕКП рішень.

Отже, акт планової перевірки Товариства та прийняте НКРЕКП за результатами планової перевірки рішення будуть розміщені у формі відкритих даних на офіційному вебсайті НКРЕКП відповідно в розділах:

«Державний контроль»/«Акти перевірок»/«Акти перевірок за 2019 рік»/
«Акти перевірок в електроенергетичному комплексі за 2019 рік»,
«Документи»/«Постанови»/«2019 року».

З повагою
Голова НКРЕКП



О. Кривенко