

СТЕНОГРАМА

круглого столу на тему: "Як захистити споживача в період складних реформ енергоринку"

08 грудня 2017 року

Веде засідання Голова Комітету з питань паливно-енергетичного комплексу, ядерної політики та ядерної безпеки

ДОМБРОВСЬКИЙ О.Г.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Доброго дня, шановні друзі, шановні колеги, шановні народні депутати! Мені надзвичайно приємно сьогодні бачити всіх вас у цій залі Верховної Ради, українського парламенту. Особливо після вчорашнього дня, який, з моєї точки зору, в Верховній Раді був достатньо успішним, тому що ми прийняли Державний бюджет України на 2018 рік. І я хотів би буквально декілька слів сказати, тому що це перше зібрання, перший круглий стіл після нашої публічної дискусії в українському парламенті, дуже непростой, гарячої, яка вчора була з самого ранку до пізнього, пізнього вечора.

Я би хотів сказати, що за мою історію не було жодного разу, коли б або державний бюджет країни, або бюджет регіону, а я мав в своїй історії можливість бути головою обласної державної адміністрації Вінницької області більше 5 років, ні бюджет міста, а працював Вінницьким міським головою 3 роки, не був простим і не був сприйнятий всіма з аплодисментами. Будь-який бюджет – або регіональний, або державний – завжди непростий і складний.

І ми вчора проголосували непростий, складний Державний бюджет України, але він має декілька дуже позитивних моментів з моєї точки зору. По-перше, це те, що він був дуже детально підготовлений, продискутований. І була знайдена якась компромісна формула для того, щоб це все ж таки був державний бюджет розвитку, який би давав нам можливість впевнено дивитися у 2018 рік.

Позиція друга. Що це бюджет, який дав можливість все-таки дещо по-іншому подивитися на проблеми, про які ми з вами багато років говоримо. Наприклад, на програму Фонду енергоефективності. Я думаю, що тут є багато моїх колег, які пам'ятають мою дискусію з українським урядом рік назад, коли ми приймали бюджет 2017 року, коли я наполягав від імені комітету, і тут були мої колеги, коли ми просили і наполягали, щоб збільшити Фонд енергоефективності або програми енергоефективності там більше 1 мільярда, тоді можливостей не було. І мені приємно, що уряд знайшов ці можливості в бюджеті 2018 року. І я думаю, що програма енергоефективності, і програма "теплих" кредитів, і наша спільна робота по Фонду енергоефективності з нашими європейськими партнерами, які виділяють частину коштів з Європейського Союзу, частину коштів ми передбачили в нашому державному бюджеті, це дасть можливість нам суттєво прискорити процеси енергетичної модернізації української економіки.

Я також хотів би сьогодні наголосити на тому, що в процесі дуже непростих і складних дискусій ми знайшли можливість закласти певні ресурси для реструктуризації і модернізації вугільної галузі і українських державних шахт, я підкреслюю, державних шахт. Тому що мені дуже часто журналісти останнім часом задають запитання: "А як ви відноситеся до того, що кількість чи обсяги імпортованого вугілля в Україну збільшується?" Я кажу: "Негативно". Тому що проблема імпорту як природного газу, так і вугілля, - це погана проблема для України. Класна проблема, класний варіант рішення - це коли ми збільшимо видобуток як українського вугілля, так і видобуток українського газу.

І я все це підвожу до, з моєї точки зору, до дуже важливого здобутку вчорашнього дня, який мені хочеться в першу чергу розділити з пані Ольгою Бельковою, яка є заступником голови комітету, з якою ми багато працюємо, і з іншими моїми колегами народними депутатами - членами комітету, і народними депутатами, що вчора відбулося нарешті після дуже складних

дискусій, дуже публічних дискусій, політичних, енергетичних дискусій, що український парламент прийняв можливість для нових свердловин прийняти рентні платежі 12-6 відсотків. 12 - для тих, які менше 5 тисяч метрів, і 6 відсотків - для тих, які більше 5 тисяч метрів. Це, щоб ми розуміли, я оцінюю як безпрецедентне рішення, яке підтримує і Президент країни, яке підтримав Прем'єр-міністр України. Тому що це дає можливість нам абсолютно по-іншому, я б сформулював би, революційно підійти до збільшення видобутку українського газу.

Я в чергове приведу цей приклад. Коли ми з вами споживаємо приблизно 34 мільярди метрів кубічних газу і коли ми добуваємо в Україні тільки 20, а 14 ми купуємо по імпорту, і за цих 14, ми з вами з нашого держаного бюджету, з кишені кожного українця фактично платимо більше 3 мільярдів доларів, замість того щоб замінити його, замістити його українським газом і цих 3 мільярди залишати в українській економіці, а це рішення дає нам можливість дуже революційно збільшити обсяги видобутку українського газу і фактично стати в газовому секторі енергетично незалежною країною. Звичайно, це рішення не дозволить нам... Це одне рішення: 12,6 відсотків. Потрібно ще дуже багато пройти і у Верховній Раді, і в уряді, треба спростити і проблеми, пов'язані із виділенням землі, земельними процедурами, законопроект наш є зареєстрований у Верховній Раді.

На жаль, на минулому тижні у нас був, ну таке, дещо парламентський форс-мажор. Ви знаєте, що у вівторок мав бути енергетичний день, у нас було шість дуже важливих законопроектів. Але в зв'язку з політичними подіями під Верховною Радою, в зв'язку з тим, що прийшлося Генеральному прокурору доповідати по поточній ситуації, у нас енергетичний день зірвався. Я можу сказати від себе і від своїх колег, що ми зробимо все для того, щоб останній тиждень парламентський цього року, ми все-таки поспробуємо наполягати, щоб енергетичний день відбувся. Але ті рішення, навіть які були прийняті вчора, я вважаю, вони надзвичайно стратегічно

важливі, підуть на користь тому, щоб ми посилили, покращили енергетичну безпеку, енергетичну незалежність нашої держави.

І останнє в цій частині. Я хотів би наголосити, що вчора було прийнято ще одне, можливо, не зовсім таке публічно популярне рішення, яке стосується розблокування роботи нашого незалежного регулятора. По-різному можна його оцінювати, по-різному і Інтернет реагує на законопроект, автором якого я був разом із своїми колегами і який вчора був проголосований. І я щиро дякую українському парламенту за величезну мудрість і за величезну виваженість. Тому що всі винні в тому, я підкреслюю, всі сторони винні в тому, що незалежний регулятор залишився заблокованим, тому що фактично із семи два члени регулятора, які мають відповідні повноваження. І якби ми вчора не прийняли це рішення, і не дали Президенту право тимчасово всього-на-всього на три місяці, до завершення процедури офіційної ротації, яка вже працює - а тут є Василь Григорович, тут є пані Світлана, які працюють сьогодні в Номінаційній комісії і очолюють, - завершити процес, офіційний процес ротації. І якби ми не розблокували роботу незалежного регулятора, я можу сказати, українську енергетичну систему чекав би просто колапс. І ніхто в цьому залі, і в українському парламенті, і в уряді не мав права цього допустити. Тому я хотів би, щоб ми саме з такої точки зору реагували.

Але я б просив нашу Номінаційну комісію бути максимально динамічним, максимально ефективним для того, щоб ні в кого не було ніяких там бажань або продовжити цю формулу, ми повинні через три місяці мати відповідно до закону, який прийнятий у Верховній Раді, представити Президенту, і щоб Президент підписав тих представників, членів НКРЕ, які будуть професійними, незалежними, об'єктивними і, саме головне, яким буде довіряти суспільство.

Ну і буквально декілька слів, щоб не забирати можливість певних позицій у своїй колег, хочу подякувати за можливість сьогоднішньої нашої такої зустрічі, дискусії, яка є унікально важливою. Тому що, з однієї сторони,

Україна йде надзвичайно швидкими темпами енергетичних реформ, і це визнають всі наші і партнери, і міжнародні донори, і наші європейські, і американські колеги. Але, з іншої сторони, ми чітко розуміємо, що, створюючи ринкові інструменти, де ключовим гравцем повинен бути споживач український, а, іншими словами, простий громадянин України, ми не даємо йому поки що інструментів для того, щоб захистити його права як споживача.

І сьогодні вперше за цим круглим столом ми би хотіли обговорити, як захистити простого українця в дуже складних умовах, коли ми реформуємо енергетичний ринок України і приводимо його до стандартів Європейського Союзу.

Я ще раз хотів би відповісти всім, чому ми це робимо. Тому що Україна вибрала свій стратегічний вектор інтеграції з країнами Європейського Союзу. Ми підписали Угоду про асоціацію з країнами Європейського Союзу. І ми взаємно - ми - з однієї сторони і країни Європейського Союзу - з іншої сторони, - взяли взаємні зобов'язання по гармонізації нашого законодавства, який повинен відповідати директивам Європейського Союзу.

І для нас дуже важливо захистити кожного українського споживача в умовах, коли ми запускаємо ринки, коли ці ринки не є ще такими цивілізованими, як вони є, наприклад, в країнах Європейського Союзу. І інструментів тут дуже багато.

Я хочу подякувати своїм колегам, членам комітету, і не тільки членам комітету, які виступили ініціаторами. І була проведена велика робота над Законом про енергетичного омбудсмена. Це дуже важливий інструмент, який сьогодні працює в деяких країнах Європейського Союзу. В деяких країнах Європейського Союзу є інший досвід, наприклад, коли незалежний регулятор або інші державні інституції виконують функції захисту громадян своєї країни – споживачів, і ми би хотіли про цей досвід сьогодні почути і в який спосіб можна було його імплементувати.

Сьогодні ми попросили наших партнерів, і я щиро дякую посольству Великої Британії за постійну підтримку і за можливість піднімати, дискутувати дуже важливі теми, і в тому числі сьогоднішню тему. Я хочу щиро подякувати нашому стратегічному партнеру, нашого комітету, DiXi Group, і пані Олені, яка завжди на дуже високому рівні проводить, допомагає нам проводити такі дискусії, які завершуються не просто, ну, скажімо, політичними, професійними дискусіями, а все-таки звершуються дуже важливими ключовими моментами, які ми прописуємо, які ми потім трансформуємо в проекти законів, які ми потім трансформуємо в нормативні документи, які ми рекомендуємо приймати чи уряду, чи центральним органам виконавчої влади, чи навіть рекомендуємо без нав'язування нашому незалежному регулятору, який сьогодні разом з нами.

Я хочу подякувати також за те, що сьогодні в п'ятницю з нами є наші партнери: Світовий банк, Європейський банк реконструкції і розвитку, USAID, Єврокомісія, Секретаріат Європейського Енергетичного співтовариства – всім, тому що я вважаю, це одна із найважливіших дискусій, тому що вона дає інструмент захисту споживачів.

І я з великим задоволенням відкриваю цю дискусію, і хочу до слова запросити... Хочу запросити до слова... Зразу хотів Ользі Валентинівні передати слово. *(Шум у залі)*

Через те я хочу запросити першого секретаря Посольства Великої Британії пані Кейті Котрел. Будь ласка.

КЕЙТІ КОТРЕЛ. Дуже дякую. Дякую за можливість зробити внесок у цю важливу дискусію і сказати трошки про досвід Великобританії в захисті споживача, і особливо те, що стосується енергореформ.

"Офджем" – це незалежний регулятор для ринку газо- та електроенергії Великобританії. Його головна мета є захищати інтереси існуючих та майбутніх споживачів електроенергії та газу. "Офджем" - це міністерський урядовий департамент. Він знаходиться і в Лондоні, і в

Глазго, і в Кардіффі, і в команді є юристи, економісти, аналітики, експерти і представники індустрії. Це незалежний національний регуляторний орган, який визнаний директивами Євросоюзу.

"Офджем", функції "Офджем". Головне, що робить "Офджем", вони просувають цінність за гроші, вони просувають безпеку та сталість, або збалансованість поставок. Також вони контролюють та розвивають ринки та конкуренцію, регулюють і розробляють схеми, включно зі схемами "зеленими", також працюють з іншими представниками індустрії, з урядом, іншими учасниками ринку в рамках законодавства Великобританії.

Регуляторний орган, який керує Ofgem, - це GEMA. Це орган по ринках електроенергії та газу. Вони просто контролюють роботу Ofgem, надають їм стратегічний напрямок, також вони встановлюють політичні пріоритети включно з контролем... проводять контроль за цінами. І також те, що стосується законодавства, в якому працює "Офджем", ви бачите ці закони. На цьому слайді пояснюється, як працює контроль за цінами "Офджем". "Офджем" регулює інвестиції енергокомпаній через контроль за цінами. І вони встановлюють певні рамки інвестицій на певний період часу.

І справа ви можете бачити, тут говориться про контроль за цінами тих компаній, які працюють у сфері електромереж, і тепер ідуть якраз консультації. І по газу ми працюємо до 2021 року, далі по газу – до 2023 року, ми це обговорюємо. Далі, фінансується, як "Офджем", у нас є плата за ліцензії. Далі, ця компанія є абсолютно незалежною від компаній, які вона регулює. Також ми є... у нас також зобов'язання наступного року заощадити десь 15 відсотків. Також вони отримують фінансування від уряду, спеціальні схеми є, і це приблизно 20 мільйонів фунтів складають ключові принципи "Офджем". Там, де вони можуть, вони просувають конкуренцію. Всі розумні потреби щодо електроенергії повинні бути задоволені і також ті, хто мають ліцензію, повинні бути спроможними фінансувати діяльність. Також вони піклуються про людей з інвалідністю, хронічно хворими, пенсіонерів і таке інше.

Дуже важливий принцип – це прозорість, підзвітність та послідовність. Інші теми, які дуже важливі для "Офджем", - це просувати безпеку постачання, просувати стабільність або збалансованість. Вони також просувають цінність за гроші, вони, споживачі, очікують, що, коли потрібно, вони будуть все отримувати. Також вони включають контроль за викидами парниковими і також вони піклуються про соціальні питання та питання охорони довкілля. Також потрібно для захисту споживачів пропонувати певні регуляторні вимоги. Далі вони слідкують, щоби затрати переваги та соціальні... і вплив на довкілля був відповідним. Слідкують за тим, наскільки ми зачіпаємо інтереси вразливих споживачів, наші соціальні зобов'язання тощо. Вони мають спеціально стратегію щодо вразливих споживачів і вони на ранніх етапах розробляють спеціальні плани соціальної взаємодії.

Ви бачите тут лінк на веб-сторінку цієї програми, де можна детальніше подивитися. Також ви маєте ці матеріали у ваших роздаткових матеріалах. І це надзвичайно важливо, це дійсно певна різниця, тому що споживач відчуває піклування, певну підтримку з боку держави. І кожна людина може на це розраховувати.

Далі. "Офджем" відповідає за правозастосування законодавства у випадку конфліктів, він може розслідувати антиконкурентну діяльність компанії на веб-сайті цієї організації. Ви бачите повний огляд попередніх скарг споживачів, що було зроблено, яке було рішення суду, які були нараховані покарання і штрафи. На веб-сайті ви також побачите більше про роботу GEMA, цього офісу енергоринку, тому що вони наглядають, їх функція - наглядати за тим, щоби конкуренція на ринку працювала належним чином. І вони розробили спеціально 26 рекомендацій для "Офджем", як вони мають слідкувати, щоби конкуренція на енергетичному ринку не порушувалася.

Розумна енергія - це дуже важливо для нас. В липні цього року ми запустили спеціальний план "Розумна енергія", що дозволяє і споживачам і енергокомпаніям робити певні важливі рішення щодо ефективності

постачання і вигідності постачання електроенергії, застосовувати новітні технології, полегшує процедуру входу на ринок. Ми заохочуємо встановлювати так звані розумні лічильники. Нові рішення дозволяють створювати нові робочі місця. Ми полегшуємо підключення до мережі, наприклад, є компанія ".....", яка застосовувала спеціальний механізм економить енергії, що дозволить їм 60 відсотків енергії зекономити.

Далі ви бачите посилання на європейську організацію, що регулюють енергоринок і інтереси споживачів. Дякую за вашу увагу.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Я думаю, що ми з вами в черговий раз пересвідчилися, що система захисту є такою багаторівневою і непростюю. Але ключовими елементами цієї системи все-таки є, з однієї сторони, конкуренція і прозорість, і різні інструментарії захисту прав споживачів: і споживачів, якими є прості громадяни, і споживачів, якими є промислові підприємства. І от на цьому перехресті завжди виникають певні тенденції, проблеми, про які, я думаю, зараз з великим задоволенням запрошую Ольгу Белькову до слова, заступника голови комітету.

БЕЛЬКОВА О.В. Добрий день всім! Вітаю всіх на цьому круглому столі. І хочу почати з такої, трошки контраверсійної тези, що я особисто як політик дуже люблю складні такі дискусійні теми, непопулярні, мені більш цікаво над ними працювати, і саме так, ми почали роботу над відновленням довіри до газовидобувної галузі. Три роки тому, коли я приєдналася до цього комітету і ми почали цю роботу, то про цей бізнес газовидобувний говорили, він корумпований, якщо йдеться про державні компанії, він олігархічний, якщо йдеться про приватні або зловживає своїм становищем, якщо там про великі, мажор, скажімо так, газовидобувні компанії закордонні. На сьогодні, на вчора, скажімо так, мій пост про досягнення у податковому законодавстві, ну, хоч деякі ще досі називають там лобізмом, да, але принаймні він

сприймається дуже позитивно. Тому що суспільство розуміє, що збільшення власного видобутку – це є у інтересах споживача в тому числі. Тому що величезна частина податків залишається в Україні, порівняно з імпортованим газом, тому що ми всі зацікавлені у розвитку цього бізнесу і тому що ми всі на сьогодні є залежними від газу і від того, звідки він буде приходити. І тому я особисто дуже пишаюся, що з такого, ну, трошки чорного ми підійшли до більше білого кольору цієї індустрії.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Прозорого.

БЄЛЬКОВА О.В. Прозорого, ну, прозорого - є ще моменти, над якими ми будемо працювати. Але я хотіла от підвести цю алегорію про чорне і біле до сьогоднішньої моєї промови.

Справа в тому, що коли говорять про захист споживачів, то перша думка у аудиторії – це, ну, от, громадянин, його сім'я, ну, і все, і на цьому, скажімо так, закінчується весь захист споживачів. І політики дуже часто маніпулюють цим. Я би хотіла, от, щоби сьогодні ми трошки задали собі кілька питань, що не вирішено в українській економіці для того, щоб дійсно по-справжньому прозоро і у довгостроковій перспективі правильно змінити підхід до захисту споживачів.

Для мене особисто, я як економіст розкриваю проблему споживачів значно ширше, ніж фізичні особи і домогосподарства. Є ще комерційний сегмент – це споживачі електроенергії і газу, тепла, комунальних послуг, які виробляють продукцію, послуги або для внутрішнього споживання в Україні, або за кордон. Так звана промисловість, чи це велика, чи маленька, але вона впливає на загальні показники економіка і вона впливає так само на кожного із нас як споживача. Існує така думка, нав'язана, скажімо, комуністичним, напевно, якимось нашим минулим, що це логічно, коли домогосподарства платять за електроенергію або інші послуги, пов'язані з енергетикою, там, опаленням, не важливо, вони платять ніби правильно, якщо вони платять

менше, ніж промисловість. Але я особисто дозволю собі, так скажімо, опонувати ці ідеї, тому що, на моє глибоке переконання, крос-субсидування між цінами для промисловості і приватними споживачами викривляє логіку, і ще не зрозуміло, кого ми захищаємо.

Давайте подумаємо, якщо взяти, наприклад, такі товари, як хліб, як вартість проїзду в метро, хто користується цими товарами? Ну, можливо, не найбагатше населення. Але у цій у вартості, наприклад, електроенергії - і Дмитро Володимирович мене поправить, якщо мої роздуми не є коректними, - у складі витрат величезна частина є електроенергії по тарифам для промисловості, хто б не випікав той хліб, приватна компанія чи державна компанія. Тому фактично, спрощуючи дуже підхід і говорячи "ми захищаємо споживача через низьку для нього ціну" і забуваючи про проблеми іншої категорії споживачів промисловості, чи то великої, чи то малої, ми викривляємо систему підтримки і фактично стримуємо розвиток економіки.

Справа у тому, що сьогодні, ну, ніби всім зручно говорити: ми перш за все дивимося на населення. Так, це правда. Але населення є і споживачами, і робітниками на великих підприємствах, на середніх. Якщо крос-субсидування створює якісь нелогічні умови для українського виробництва, то ми втрачаємо конкретність, закриваємо певні види виробництв, і це також призводить до того, що ми залишаємо своїм власним громадянам, скажімо так, отримувати більші зарплати, тому що підприємство змушене платити більше за електроенергію і, відповідно, знижує свої можливості щодо розподілення інших доходів на користь, наприклад, виплати зарплат або інновацій певних і так далі.

Тому я особисто очікую, я розумію, що не всі зміни можливо виконати одночасно, швидко і так, як нам би хотілося. І особисто я хотіла б підняти питання того, що хтось повинен захищати. Це, пане Олексій, я й до вас звертаюся.

Я проаналізувала досвід омбудсменів у різних країнах, і там є різний підхід до того, хто захищає промислового споживача, категорію

промислових споживачів, і, в тому числі, в деяких країнах енергетичний омбудсмен бере на себе цю роботу. І навіть є певні підходи. Наскільки я розумію, наші колеги з Великобританії можуть підтвердити: у Великобританії до енергетичного омбудсмена можуть звертатися і підприємства, узагальнюючи їх проблематику, і також, ну, скажімо так, виступаючи на ролі адвоката, скажімо, правильності підходів до тарифотворення або інших проблем. Не тільки є тарифні проблеми у промислових споживачів. Також, хто має у вашій системі, ту, яку ви пропонуєте, у вашій новій структурі співпраці з енергорегулятором, хто має захищати інтереси і цих споживачів так само?

Я вважаю, що якщо ми будемо створювати енергетичного омбудсмена, це, до речі, нова революційна ідея, не є у всіх країнах енергетичні омбудсмени, але мій особистий підхід у даному випадку, знову ж таки, або чорне, або біле: або він є дуже сильним, дуже потужним, дуже ресурсним і дуже спроможним, або він нам не потрібен.

Поясню свою логіку. Я подивилася, чим займається подібна інституція у Великобританії. Якщо взяти 2016 рік, то у 2016 році вони отримали приблизно 88 тисяч звернень, загальна кількість звернень. З них 50 відсотків по телефону і 50 відсотків письмових. Уявіть собі обсяг роботи, який провокує наявність такої інституції.

Практично із усього загального обсягу 50 відсотків, навіть більше ніж 50 відсотків, взагалі не стосувалося роботи і мандату цієї інституції. Тобто ми повинні розуміти, що, створюючи цю інституцію, і це, до речі, інституція, яка вже має дуже, до речі, довгий період існування на ринку, вона фактично буде продукувати частину результатів, от рівно 50 відсотків вони спродували у вигляді розв'язаних рішень, із них найбільша частина - це фінансові і нефінансові вирішення ситуації, коли вони йдуть разом. Тобто є певна частина якась перерахування їх рахунків: неправильно були нараховані там тарифи, є певне відшкодування або, наприклад, проблема приєднання була вирішена, прискорена. Коли я дивлюся на цю загальну статистику, якщо

чесно, у мене підхід такий: або ми дамо відповідь собі на всі питання завчасно, або не варто створювати цю інституцію, щоб не дратувати нашого споживача, бо він і так сьогодні, скажімо так, в нестабільній країні живе, і не треба породжувати зайві надії. Так от, питання, які в мене є до авторів ідеї, дискусійні питання до всіх, хто буде сьогодні доповідати, - це когось все ж таки треба в першу чергу захищати, які категорії споживачів?

Друге. Які реальні справді механізми будуть у цього інституту, я його називаю, не посади, а саме інституту, які ресурси і хто, найголовніше, за них буде платити, з яких джерел? І як все ж таки знайти нам баланс між стейкхолдерами, які використовують нинішню ситуацію кожен в свою користь? Є споживачі, є політики, є енергетичний регулятор, буде омбудсмен, є Кабмін і дуже багато стейкхолдерів. Я б хотіла зрозуміти для себе - сьогодні у своїй промові я зосередилася на промислових споживачах, - я хочу розібратися, яка у них сьогодні проблематика, відмінна від, скажімо, домогосподарств, але, разом з тим, як всі ці групи між собою будуть співпрацювати. Я думаю, що якщо ви дасте відповідь на ці запитання, Олексій, то ми всі погодимося і доєднаємося до вашої боротьби за успішне проходження у Верховній Раді цього законопроекту, який ви пропонуєте.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Дякую, Ольга Валентинівна.

Я би в підтримку тези, яка тільки що прозвучала, хотів би сказати, що от і громадяни України, і промислові підприємства, і різні юридичні особи, вони шукають такий інструмент захисту сьогодні. І я вам навіть не можу порахувати - це, мабуть, кожен місяць сотні різних звернень, сотні листів, які, як в останню інстанцію, приходять в Комітет палива і енергетики, для того щоб ми вирішили, вплинули, в якій спосіб вирішити ту чи іншу проблему. А, враховуючи те, що Комітет палива і енергетики - це законодавчий орган українського парламенту і інших повноважень у нас немає, тільки в порядку парламентського контролю, я пишу звернення на ту чи іншу інстанцію чи на Міністерство палива і енергетики, чи на уряд, чи до

регулятора, - що прошу розглянути, по суті, і вирішити те чи інше... і знайти можливість вирішити те чи інше питання. Тому це важливо. Ми... Це буде додатковий бюрократично формальний канал звернень чи це буде реальний інструмент для того, щоб люди отримали захист і вирішення тих проблем, які у них є?

І ще один момент, який би я також хотів би пані Ольгу підтримати, тому що відносно перехресного субсидування. Я думаю, якщо ми відкриємо дані Євростату по тарифам для населення по різних країнам Європейського Союзу і по промисловим споживачам, ми однозначно побачимо, що тарифи для промисловості в країнах Європейського Союзу нижчі, ніж тарифи для населення. І це, знаєте, така.. от нам потрібно з вами переосмислити і знайти, ну, формулу соціальної справедливості між двома категоріями споживачів: між громадянином, між домогосподарством, з однієї сторони, і, з іншої сторони, між підприємством, який продукує валову додану вартість, яка дає можливість економіці розвиватися. І де та золота середина, яка дає можливість українській економіці рухатись вперед.

Але я хочу також і підтримати, що комітет дуже часто останніх 3 роки брався - і з достатньо непоганими результатами, - за революційні законопроекти і за революційні рішення. І мені приємно, що от такий законопроект про енергетичного омбудсмена є у нас в комітеті.

І я з задоволенням запрошую голову підкомітету Олексія Рябчина до слова.

РЯБЧИН О.М. Дуже дякую, пане головуючий. Олексій Рябчин, фракція "Батьківщина", голова підкомітету з питань енергозбереження та енергоефективності. Хочу подякувати посольству Великобританії та всім причетним до цього круглого столу. У якості такого початку я як співголова групи дружби з Великобританією тиждень тому мав честь бути присутнім з трьома членами британського парламенту, також членами групи дружби в Україні. Ми повезли їх на Донеччину. Були в Авдіївці, були в Дніпрі. Тобто

наше співробітництво з Великобританією, воно дуже велике. І ми дякуємо за вашу всебічну підтримку, яка є.

Також у мене було два дні можливість поспілкуватись безпосередньо з нашими британськими колегами. І коли я сказав, що у нас буде такий круглий стіл, ми будемо презентувати законопроект про енергетичного омбудсмена, який ми з колегами більше року вели, дискутували. Зараз в комітеті він буде розглядатися. І вони були трошечки здивовані. Тому що кажуть: "Ми в Британії, ну, це зазвичай уряд робить такі великі законопроекти. Британські депутати не мають достатньої такої спроможності для того, щоб такі законопроекти просувати. У нас є в Британії 3-4 юридичні фірми, які можуть писати законопроекти".

Тому, колеги, ми з вами пишаємось, що ми в комітеті беремо на себе таку відповідальність, яку навіть розвинуті країни не можуть на себе взяти. І мені здається, що дійсно наш комітет робить дуже багато корисних, хоча і деколи дискусійних справ.

Я хотів би відреагувати і на питання НКРЕКП, і про субсидування. Однак сьогодні все залежить виключно на питанні захисту споживачів. Дуже багато всього вже сказано, в тому числі і мною особисто. Тому давайте подивимось наступний слайд, будь ласка, якими є проблеми споживачів в сфері енергетики і комунальних послуг. Наступний слайд.

І ми бачимо статистику зі звіту Проекту USAID "Муніципальна енергетична реформа в Україні" за результатами обстеження споживачів щодо якості окремих видів комунальних послуг. 67,7 відсотків споживачів стикались з проблемою перепадів напруги, 56,7 відсотків споживачів - в житлах яких температура була нижчою за 18 градусів. Перерви в постачанні гарячої води є звичайною ситуацією для 80 відсотків споживачів. 93,9 мешканців багатоквартирних будинків вважають якість питної води низькою. Тобто ми бачимо велику кількість проблем, з якою стикається кожен з нас тут. І відповіді на ці запитання держава... поки що немає. У нас є, дійсно, інституції, які пов'язані з захистом прав споживачів. У нас є нібито

регулятор, який повинен дбати про баланс інтересів між виробниками та споживачами, тут ключове слово "баланс", тобто він не спеціалізується тільки на захисті прав споживачів, він повинен знаходити баланс. У нас є комітет як законодавчий орган, на який приходять, на засідання комітету, всі, тому що вважають, що ми саме ті люди, які можуть вирішити проблеми. У нас є уряд, у нас є дуже велика кількість інституцій, однак, мені здається, і саме чому я взявся за цю справу, що у країні, де ринки тільки формуються, енергетичні, комунальних послуг, ринок енергоефективності, ми дбаємо про це. Питання захисту прав споживачів недостатньо артикульоване.

Те, що сказала пані Оля стосовно захисту прав великих споживачів...

_____. *(Не чути)*

РЯБЧИН О.М. Промислових. Промислових – великих споживачів. Я можу сказати, що у всіх країнах, де ми аналізували досвід регуляторів, регулятор, дійсно, є політично незалежним, політично. На нього не повинна впливати жодна з гілок влади. Одна регулятор ніколи не є незалежним від асоціацій, від думки професіоналів, експертів на ринку, і також від, знаєте, інституціоналізованого споживача. В Україні у нас є потужні лобісти в парламенті, в уряді, тобто в промислових потужних споживачів є лобісти, є юридичні компанії, ми всі їх знаємо, знаєте, і не тільки в обличчя.

На жаль, в Україні інституціоналізованого споживача немає, є намагання його зробити, однак цей законопроект – це намагання привернути увагу до цієї проблеми.

Наступний слайд, будь ласка. Давайте продивимося, чи достатньо існуючих інструментів захисту прав споживачів. І за статистикою НКРЕКП, в якого також є відділ розгляду скарг споживачів, у 2016 році розглянуто 6 тисяч скарг, а ось, наприклад, в інформаційно-консультативних центрах, які є там при "обленерго", при енергокомпаніях, було розглянуто 143 тисячі звернень від споживачів електроенергії, це тільки по електроенергії ми взяли

статистику, 51 з яких було вирішено на користь споживачів. Тобто ми бачимо, що більш ніж в 50 відсотків випадків, ми не знаємо, що інше там були, пішли ли вони в суд чи пішли в якісь інші речі, чи задовільнені були люди цими зверненнями, ми бачимо, що тут споживачі були праві. Тобто ми бачимо, що монополіст, який зазвичай - в нас ще не ринок, на жаль, ми тільки переходимо до ринку, - монополіст зловживає своїм становищем і людина не є достатньо захищеною.

Прошу, наступний слайд. Тому ми зареєстрували з колегами з різних політичних сил законопроект 7059. Він був розроблений на вимогу, в тому числі Закону про НКРЕКП, де в Прикінцевих положеннях було зобов'язання уряду створити його. І ми разом з урядом, тут Вікторія Гнатковська присутня, ми разом з урядом проводили безліч консультацій, залучали і пану Світлану Голікову, яка є ідеологом, скажімо, і дуже багато статей написала на цю тематику, з іншими представниками громадянського суспільства. І в нас була така робоча група. Дякую також і DiXi, і Коаліції за енергетичні реформи, які долучалися. Ми вийшли на редакцію першого читання разом для того, щоб провести дуже фахову дискусію в комітеті. І в нас була така домовленість з шановним головою комітету... виконуючим обов'язки голови комітету, що ми не виносимо навіть законопроект на розгляд комітету, поки ми не проводимо, і це елемент такої фахової... фахової дискусії. Якщо буде підтримка в комітеті і буде підтримка до першого читання – буду запрошувати всіх присутніх, проводити іще круглі столи для того, щоб ми дійсно, як зазначили і пані Оля, і пан Домбровський, вийшли на узгоджене рішення, яке дійсно вирішить проблему. В мене вкінці є проблемні моменти, які я артикулюю і буду чекати вашого такого відгуку.

Наступний слайд, будь ласочка. Основними завданнями енергетичного омбудсмена є врегулювання спорів між споживачами та суб'єктами господарювання, інформування споживачів. Мені здається, що якраз ці питання, які зазначила пані Оля, те, що люди зверталися у Великобританії, вони не знали, чим займаються, вони не знали, що вони мають, які права

вони мають і які зобов'язання мають монополісти. Тому ця сфера, яка не природня регулятору, яка не природня монополісту, повинен провадити енергетичний омбудсмен.

Також дуже важлива функція представництва та захист прав та інтересів споживачів саме перед регулятором та іншими органами державної влади і забезпечення дотримання прав споживачів та сталого підвищення рівня їх захисту. На жаль, ми бачимо в нас в країні більше ніж 60 відсотків людей є енергетично бідними, вони отримують енергетичні субсидії, тобто в них є дуже велика вразливість, наприклад, на відміну від Великобританії, де вони сказали, що основна функція "Офджемю" - це захист вразливих споживачів. В нас дуже велика кількість, на жаль, вразливих споживачів.

Наступний слайд, будь ласка. Сфера діяльності. Також дуже сильно дебатовали стосовно сфери діяльності. Ми бачимо, що ми записали туди дуже велику кількість сфери діяльності, і в нас є великий такий челендж. Тобто однозначно з самого початку енергетичний омбудсмен повинен займатися всіма, чи може поступово відкривати там кожні півроку, рік, для того щоб енергетичний омбудсмен набув такої інституційної спроможності, як також зазначила моя колега, щоб ми просто ложними надеждами якимись людей не питали. А ця інституція ще поки вона, знаєте, нова, вона не здатна буде врегулювати ці питання.

І окрема сфера, яку я бачу, споживачів - це фізичні особи та суб'єкти мікропідприємництва. Чому? Як я зазначив, у компаній середніх, великих, у них є штат юристів, у них є можливість заплатити за це особисто і в них є, я не знаю, і бізнес-омбудсмен, до якого звертаються. Тут є у нас присутній бізнес-омбудсмен, тобто, я думаю, що прокоментують, за чим звертаються от саме до бізнес-омбудсмена, і там дуже багато якраз і енергетичних питань. Ну бізнес-омбудсмен – це структура, яка створена за гроші іноземних донорів, наскільки я правильно пам'ятаю, і Вона під Кабінетом Міністрів і вона дуже ефективно допомагає вирішити досудовий стан справ. В нас саме інституція, яка буде дбати про українців, про фізичних осіб та про

суб'єктів мікропідприємництва, тобто про людей, які займаються бізнесом і не мають знання, досвіду і можливості користатися цією послугою.

Наступний слайд. Ми намагалися зробити дуже такий простий процес вирішення спору. Тобто спочатку, за усталеною практикою європейських країн, повинні звернутися до енергопостачальника. І ми бачимо, що у 50 відсотках справа була вирішена, якщо зверталися, наприклад, по електроенергетиці. Після того, як отримали звернення або не отримали звернення, повинно пройти 30 днів до того, як можете звернутися до енергетичного омбудсмена. І потім, після до енергетичного омбудсмена, буде розгляд спору та отримання рішення.

Також ми сучасна країна, в якій розвивається Інтернет, 3G, 4G і люди вже вміють користуватися мобільними телефонами. І я думаю, що можна дуже... безліч зручних способів, через веб-сайт, через e-mail, через пошту, через дзвінок до call-центру. І важливий момент, який для мене важливий, який я буду відстоювати: розгляд скарги є безкоштовним для споживача.

Наступний слайд. Як триває скарга, запропонований механізм. П'ять днів, попередній розгляд скарги, десять днів надання відповіді енергопостачальникам, енергетичний омбудсмен розглядає спір в письмовому порядку. За клопотанням однієї із сторін можуть бути проведені слухання або відеоконференція. Строк розгляду може бути продовжений максимум на 30 днів у випадку значної складності спору.

Наступний слайд. Участь в розгляді скарг ми пропонуємо зробити обов'язковою для енергопостачальника, або постачальника комунальних послуг. Через 30 днів після прийняття рішень енергопостачальник повідомляє енергетичного омбудсмена про виконання погодженого зі споживачем рішення. А у випадку невиконання енергетичний омбудсмен звертається до регулятора - і регулятор вже робить якийсь такий тобто розглядає спір і або застосовує санкції, або не застосовує санкції. Тобто тут у нас є функція, де регулятор не повинен... ми взагалі домагаємося зробити неконкурентне середовище, де енергетичний омбудсмен допомагає

регулятору, забираючи від нього частину неприродних функцій, допомагаючи вирішувати право споживача, щоб регулятор займався регулюванням, балансуванням, а не речами, можливо, які для нього є неприродними.

Два слайди залишилось. Для мене це також дуже важлива функція, яка буде покладена на енергетичного омбудсмена, – це спостереження за проблемами споживачів. У нас немає інституцій, які проводять аналіз і роблять звіт по тих проблемах, які є, яка кількість звернень по всім проблематикам, для того щоб, наприклад, омбудсмен мав право один раз на рік звітувати перед Верховною Радою, робити для нас якийсь певний звіт, для того щоб ми як народні обранці, уряд, регулятор дивився, що, наприклад, 80 відсотків скарг - вони там по певному питанню. Ми розуміємо, що, можливо, ми як законодавець повинні на це відреагувати. Можливо, це постанова Кабінету Міністрів, можливе, це якесь рішення, яке регулятор повинен розглянути. Тобто статистичне узагальнення і визначення систематичних проблем і також пропозицій – це одна з ключових також речей, особливо при формуванні ринків, особливо, коли ринки тільки усталюються, і ми будемо мати, стикатися з тими проблемами, які ми як законодавець навіть і не передбачали.

Дискусійне питання. Останній слайд. Призначення енергетичного омбудсмена. Запропонований нами механізм – це якраз те, що казала пані Оля. Ми хочемо, щоб бізнес-омбудсмен був потужний і мав спроможність виконувати власні рішення, тому ми пропонуємо призначення енергоомбудсмена через Верховну Раду. Це надання йому такої можливості, як би делегація йому функцій від українського народу захищати український народ та малих споживачів. Це моя логіка. Є інші механізми. Я думаю, що до другого читання ми будемо дискутувати це завжди, як і з регулятором, хто призначає, так і з цією структурою, буде дискусія.

Фінансування установи енергетичного омбудсмена. Ми запропонували, що фінансування буде визначатися через не більше ніж 0,1 відсоток від регуляторних внесків регулятора. Регулятор не дуже цим задоволений. Ми

зробили майже... Дуже рідко народні депутати мають можливість зробити фінансово-економічне обґрунтування своїх законопроектів, ми це зробили і радимо всім колегам користуватися послугами фінансового та економічного офісу, який якраз і фінансується урядом Британії та урядом Німеччини. І у нас є розрахунок, скільки буде коштувати в рік фінансування офісу енергоомбудмена. І, за нашими розрахунками, це біля 40 мільйонів гривень треба на фінансування офісу, якщо він знаходиться у Києві, десь приблизно штатом 50 осіб. Є дискусія: треба регіональні офіси - не треба. Також будемо вирішувати це до другого читання.

Великим челенджем для нас є розмежування повноважень енергетичного омбудсмена та НКРЕКП. Будемо просити допомогу і співпрацюємо вже з пані Осовик, якщо я не помиляюся, да, в цьому питанні. Є розуміння, є різні концепції, будемо рухатися далі.

І останній. Ну, це для нас дуже важливо, це конституційність взагалі НКРЕКП і тих повноважень, які надаються Президенту, Верховній Раді для формування комісії. НКРЕКП як регулятор не прописаний в Конституції. Ми в такому трошечки підвішеному стані, тому і законодавство, яке стосується НКРЕКП, також повинно розглядатися крізь цю призму.

Я пропоную зупинитися на цьому і надати слово, якщо я не помиляюся, уряду, який також допомагає нам з цим. І готовий до дискусії разом зі своїми колегами в комітеті, зі своїми колегами-півавторами. Дуже дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, пане Олексію.

Я так розумію, що урядову сторону у нас представляє Вікторія Гнатовська, керівник Відділу реформування. Да? Вікторія, будь ласка.

ГНАТОВСЬКА В.О. Доброго дня, шановні колеги. Я займаюся, займалася весь цей час даним законопроектом про енергетичного омбудсмена. На сьогоднішній день Україна має імплементувати правила

Третього енергопакету. Лібералізація ринків електричної енергії, газу в країнах Європейського Союзу дала змогу поставити саме споживача на перше місце.

На сьогоднішній день положення щодо саме енергетичного омбудсмена містяться як і в Законі "Про ринок електричної енергії". Там чітко вказується, що скарги енергетичний омбудсмен розглядає тих споживачів - це малих непобутових та побутових споживачів. Потім в енергетичній, новій енергетичній стратегії також є норма відносно того що, енергетичний омбудсмен розглядає скарги споживачів. І, крім того, у нас Закон є про НКРЕКП, де було, в принципі, обов'язок щодо розроблення даного законопроекту "Прикінцевими положеннями". Кабінет Міністрів України мав подати цей законопроект.

Я хочу сказати наступне. Що ми з Олексієм Рябчиним працювали достатньо тривалий час над законопроектом. Але, зважаючи на те, що є такі повноваження і у Кабінету Міністрів України, міністерство також розробляло даний законопроект, він влітку цього року був розміщений на офіційному веб-сайті Міністерства енергетики.

В цілому можу сказати, що вони між собою схожі, є схожі положення, але в деяких випадках вони концептуально, можливо, в чомусь і різні, але основна мета - все-таки захист прав споживачів. Також хочу сказати, що законопроекти, обидва законопроекти направлялися на погодження до заінтересованих органів виконавчої влади, в тому числі до НКРЕКП, було надано ряд зауважень, міністерство в свою чергу їх доопрацювало.

Вони мали в основному основні положення, те, що говорив Олексій РябчинЮ - це фінансування. Потім питання щодо створення цього органу, яким чином і хто має створювати. Потім питання, що стосуються функцій регулятора, щоб вони були тотожними, функції регулятора омбудсмена. І вони в деяких випадках повторювалися, тому потребує окремого обговорення це питання.

І, крім того, там до законопроекту Олексія були ще питання в тому,

що не коригувалося Законом про центральні органи виконавчої влади там, де потрібно давати якісь роз'яснення омбудсмену, чи ще щось. Там ряд було запитань.

Я хочу сказати інше, що в міністерстві також було розроблено цей законопроект, він проходив процедуру погодження. Мета у нас одна, і, мабуть, з цією основною метою нам потрібно створити цей основний інститут, який би захищав права споживачів. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Шановні колеги, зараз у нас буде дуже важливий спікер, і я б його представив як наш такий, дуже глибоко професійний сюрприз для всіх учасників нашого круглого столу, тому що це людина, яка представляє саме ту мережу, яку ми хочемо з вами створити, як енергетичний омбудсмен.

І я з задоволенням запрошую до слова Марін Корнеліс – це Генеральний Секретар Мережі національних енергетичних омбудсменів. Будь ласка.

МАРІН КОРНЕЛІС. Дуже дякую за те, що мене запросили. Дякую і українському парламенту. Велика честь бути сьогодні з вами.

Я буду говорити сьогодні про захист споживача у Євросоюзі та про роль енергоомбудсмена. Я представляю мережу незалежних країн енергетичних омбудсменів, і я вам покажу різницю між різними членами. Я розпочну з законодавства - основи.

У 2009 році Третій енергопакет, про який ми говорили, було прийнято дві директиви, і там було надано десять прав споживача. Перше - це мати підключення до електромережі. Друге - це мати вибір постачальника. Далі - легка та швидка перезміна постачальника. Далі - чітка інформація та право вийти з контракту, чіткий контракт та право вийти з контракту. Якщо ви не задоволені, ви повинні мати право на правильну і точну інформацію про ваше споживання. Це дуже важливо для того, щоб мати справедливую систему,

де ви платите згідно з тим, що ви насправді споживаєте.

І далі інформація про енергоефективність та відновлювальну енергетику. І також є конкретні заходи для вразливих споживачів, також спеціальний сертифікат по енергоефективності для вашого будинку, для вашого помешкання, також це право мати національну точку контакту з питань енергетики. Якщо у вас виникає будь-яке запитання, то завжди має бути хтось, щоб ви могли конкретно поставити це питання.

І останнє право, яке було надано у 2009 році, - це було право мати легке вирішення скарг незалежно через органи, такі як енергоомбудсмен.

У 2013 році, продовжуючи ці директиви 2009 року, Європарламент випустив таку спеціальну Директиву: про процедуру альтернативного врегулювання спорів. Це ADR директива, і це було певне доповнення до попередньої. Однією з цілей було забезпечити те, що всі споживачі можуть шукати відшкодування, якщо в них є якісь проблеми з закупівлею товарів або послуг, які вони закупили в онлайн або в оффлайн-режимі. Також це має відповідати стандартам всіх надавачів от цих от процедур ADR, що ви повинні бути впевнені, що за 90 днів всі ваші проблеми будуть вирішені. Також було дуже важливо було спростити ADR і також скоротити незрозумілість для споживачів.

Тим не менше, однією з проблем цієї директиви є те, що вона стосується тільки побутових споживачів і не стосується промислових споживачів. Ви сказали дуже важливе, що є те, чого тут не вистачає якимось чином. І це те, про що я можу говорити багато годин. Це той факт, що омбудсмен фактично піклується про різного типу споживачів, а не тільки побутових споживачів.

Наступний слайд. Характеристики омбудсмена. Перш за все, це автономний і незалежний орган, у них є повноваження від імені громади застосовувати федеральні, національні, регіональні повноваження. І зробити це, він має давати певні настанови. Це як парашут для споживача, який розгубився в процесі лібералізації. Він повинен забезпечувати деякі гарантії,

що споживач не сам-на-сам, що він може безпечно почуватися на енергоринку. Це, звичайно, має бути безкоштовно.

Звичайно, що він має займатися вирішенням спорів про споживання енергії. Це зовнішній апеляційний орган для енергокомпаній та державних установ, і враховує все поточне законодавство, і правила, а також має розробляти політику і законодавство. Він має право проводити розслідування і формулювати думку і рекомендації щодо політики, працювати з національною владою та регуляторами. І всі національні органи повинні бути зобов'язані співпрацювати у цій сфері з омбудсменом.

І цього тижня бельгійський омбудсмен запропонував колективне вирішення спорів. Це означає, що вони побачили проблему, яка існує не з однією якоюсь компанією. І замість того, щоб з кожною компанією вирішувати цю проблему окремо, вони, замість того щоб позорити якусь одну компанію, вони вирішили висунути загальну проблему, яка існує з багатьма компаніями. Тобто, звичайно, що принцип справедливості має застосовуватися. Україна тільки починає запускати свій ринок, але було б надзвичайно добре, якби Україні вдалося уникнути тих помилок, яких вже дуже багато у сфері справедливості нарobili європейські країни. І ця головна ідея справедливості, вона стосується вирішення спорів споживачів і апелювання до зовнішніх апеляційних органів: або має бути через омбудсмена, або через процедуру альтернативного вирішення спорів і збалансування відносин між споживачами компаніями, тобто зробити ринок кращим.

Тепер я хочу розповісти про NEON - національна мережа, мережа національних енергоомбудсменів. Ми працюємо як міжнародна асоціація.

Наша сфера уваги - це омбудсмен,, альтернативне вирішення спорів. Ми повністю незалежні від нашого сектора. Ми підтримуємо діалог з енергосектором, надаємо їм рекомендації, що вони можуть покращити. І часто, коли ми їм кажемо: "Отут є сфера для поліпшення", - вони з нами погоджуються. Ми працюємо на базі директив 72,73 2009 року, що входять в

Третій енергопакет, Директиви 2013 року про альтернативне врегулювання спорів.

Отже, перше, чим ми займаємося, - це захист і підтримка споживачів у вирішенні спорів з метою зміцнення довіри на енергоринку. І ми також представляємо споживачів і обмінюємося думками щодо енергополітики з точки зору споживачів. Ми стимулюємо обмін думками. І як тільки буде створена інституція омбудсмена в Україні, ми з радістю організуємо спільні зустрічі, запросимо на наші засідання, щоби показати, які у нас є успіхи і досягнення.

Політичне спрямування. Звичайно, ми зосереджуємося на споживачах, на різних типах споживачів, і також на все, що пов'язане з енергопоставками: справедливість, врегулювання спорів, альтернативне врегулювання спорів. Ми вважаємо, що іноді виникає непорозуміння між судьями або у суддів, вони хочуть сказати: "Це правильно, це неправильно". І вони не завжди залишають можливість для регуляторного органу сказати своє слово, хоча би цей орган міг дуже швидко і ефективно врегулювати проблему. Тому ми і намагаємося цей діалог поліпшити.

І далі. Як мережа наша сильна сторона - це те, що ми допомагаємо розбудовувати потенціал. Ми говоримо з різними учасниками процесу, ми скеровуємо сектори, ми оцінюємо європейські інституції і зацікавлені сторони. У нас дуже сильний досвід в підготовці політики і юридичній експертизі. У нас, звичайно, є веб-сайт, ми забезпечуємо комунікацію, і ми добре готуємо різні події з пропагування цього.

Отже, я намагалася показати, що у нас ще багато роботи попереду. Зараз у нас вісім членів та асоційованих членів нашої організації, яке охоплюють майже половину європейського населення і майже половину користувачів енергії, споживачів енергії. Але я хочу продемонструвати цікаві незбалансованості.

Між іншим, Велика Британія більш сильно дотримується встановлених правил законодавства, ніж Франція, хоча і повноваження омбудсмена тут

трохи різні. Часто у Великій Британії омбудсмен займається аналізом несправедливої бізнес-практики, він може аналізувати це, але він іноді нічого не може зробити. Отже, в цьому різниця між омбудсменом в Англії і Франції. Але, в принципі, це не така велика перешкода.

Наступний слайд. О, це дуже цікавий графік, він показує розбивку по спорах на 100 тисяч споживачів: побутові, непобутові, кінцеві споживачі. Ви бачите, дуже велика різниця. Тут розбивка по країнах дана, по наших країнах-членах. І ми виявили, хоча статистика може існувати, але тільки 58 із 100 тисяч споживачів користуються оцим механізмом подання скарг. І ми вважаємо, що тільки 5-7 відсотків скарг, які подаються, потрапляють до омбудсмена, і це недостатній показник.

Це дуже цікаво, у Великій Британії цей інститут омбудсмена, модель працює дуже сильно і забезпечує найбільший доступ справ до правосуддя і до вирішення спорів. А однозначно це показує, що дії на місці, вони є вирішальними для ефективності, і тут треба і освіту населення проводити.

Цей слайд і графік дуже цікавий, він відображає еволюцію кількості скарг. Знову розбивка по країнах. Червоний стовпчик - 2015 рік, синій – 2016. Як ви бачите, в невеличких країнах, як Мальта, Ірландія, вони не мають великої кількості справ, але у великих країнах ця ситуація протилежна.

Я, можливо, не буду так дуже детально, я розповім трошки про розбивку по видах спорів. Це 2016 рік. Дуже багато людей не розуміє, що включено в їхні рахунки. І тому 34 відсотки скарг це щодо правильності рахунку. Вони до чого звикли? В якийсь момент вони отримують щось таке, чого вони не розуміють, вони кажуть: "Ой, тут щось дуже багато". Вони починають хвилюватися і подають скаргу омбудсмену.

Звичайно, вам цікаво було би подумати про майбутнє. Єврокомісія минулого року... спеціальні пакети, які називаються "Чиста енергія для всіх". Я не буду це дуже детально висвітлювати, але ідея це, щоби "чиста" енергія була доступна для всіх в майбутньому. І цей пакет запропонував нові права споживачів, тобто покращення рахунків і покращення інформування

споживачів, так, щоби рахунок не важко було зрозуміти.

Далі. Вільний від оплати доступ до сертифікованого інструменту порівняння цін на енергію, щоби не можна було попередити якісь комерційні штучки, хитрощі, щоби був прозорий інструмент порівняння ціни тої енергії, яку вам пропонують. Коли ви лібералізуєте ринок, це надзвичайно важливий інструмент. Потім процес переходу від одного постачальника до іншого.

Далі. Застосування "розумних" лічильників або, напевно, мається, багатофазні лічильники.

Далі. Дуже інноваційне право, ще не стільки моделей багато застосування цього права, але дуже цікаве: право для споживачів бути активними і право спільнотам, які самі виробляють електроенергію, наприклад, маленькі енергокооперативи, які можуть самі реалізовувати цю енергію. Це звучить дуже цікаво і приємно, але побачимо, що це буде на практиці.

Далі. Механізми належного реагування на попит і через спеціальні розрахункові компанії. Наприклад, зараз існують спеціальні програми, які дозволяють керувати якимись домашніми машинами, я не знаю, дистанційно, через мобільний телефон, я не знаю.

Далі. Динамічні контракти на електроенергію, граничні регульовані тарифи і нова роль для DSO компаній і кращий моніторинг вразливих споживачів. До 25 відсотків, між 11 і 25 відсотками споживачів енергії в Євросоюзі вважаються енергетично бідною категорією. Таке коливання через різні методи цього підрахунку, особливо в таких країнах, як Болгарія, ця ситуація надзвичайно неприємна.

Як я вже казала, одне з нових правил для енергоспоживача - бути активним, і споживачем, який постачає електроенергію для маленьких "зелених" спільнот, які відновленні джерела використовують, вони зможуть виробляти, споживати, продавати на ринок або зберігати цю енергію. Це абсолютна інновація.

І наступний слайд. Агрегатори. Але що ми вважаємо для омбудсмена і

про що ми хвилюємося, що зараз ми ще не знаємо, для нас не очевидно, як ці процедури, нові, інноваційні, будуть охоплювати процедуру омбудсмена, тому що там же будуть стосунки між побутовим споживачем і цим самим кооперативом, що виробляють цю енергію.

Отже, ми трохи тут хвилюємося, і дуже важливо сказати, що всі ті моделі, які зараз з'являються, вони будуть охоплюватися омбудсменом. Якщо ви партнер в кооперативі, чи ви ще споживач, чи ви вже той, хто виробляє цю енергію, чи ви захищені, ким захищені, хто вам допоможе? А якщо ви купуєте електроенергію від свого сусіда, то він є вже частиною цього бізнесу, але він є не енергопродукуючою компанією.

Отже, ми зробили такий невеличкий аналіз покращень і недоліків цього нового пакету, і побачили, що поточні формулювання дещо підривають існуюче вирішення спорів між омбудсменом. Звичайно, інститут омбудсмена найкращий для споживачі в тому, як він працює. Звичайно, споживачі від омбудсмена мають не тільки вирішення спорів, але й той голос, який виступає від їхнього імені. І вони переконані, що є хтось незалежний, хто діє справедливо, хто реагує на їх потреби і хто допоможе вам справедливо, в залежності від вашої родини, доходу, тощо, отримати те, що ви маєте отримати. І я щаслива, що сьогодні Україна говорить не про альтернативне врегулювання спорів і омбудсмена. Це різні речі, і модель омбудсмена досить сильна.

Наступний слайд. Отже, вітаючи вас із цим досягненням, я маю сказати, щоби ця модель запрацювала, треба залучити політиків, які приймають рішення, університети і нові безнес-моделі регуляторів. А оці нові бізнес-моделі мають включати тих, хто надає послуги на новому енергетичному ринку, включаючи і програми спеціальні комп'ютерні, які включають щось далі... громадянське суспільство і, звичайно, самого омбудсмена.

Я хотіла би привітати вас від усього серця за ту величезну роботу, яку ви провели. І хочу сказати, що український парламент був один із перших, хто ратифікував Паризьку угоду, все це. Змушена вірити, що ми маємо надію

на краще майбутнє і що... якщо ми зробимо робочу систему на користь усіх.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Я щиро дякую за унікальну презентацію. Але, якщо ви дозволите, я маю два дуже коротких запитання.

Я не побачив тут самої великої країни, яка представляє саму велику економіку Європейського Союзу: Німеччину. І я не побачив там Іспанію, але побачив Каталонію.

МАРІН КОРНЕЛІС. Німеччина має свого енергоомбудсмена, але у них є складнощі. Вони повністю незахищені, і вони вирішують 5 тисяч скарг на рік. Якщо взяти Італію або Великобританію, там більше 40 тисяч скарг вирішується. Тому проблема є у Німеччині. І Євросоюз хоче їм допомогти, але, на жаль, у них недостатньо грошей, часу, щоб інвестувати.

По Іспанії. Вони не організували поки що модель ADR, тільки в деяких регіонах, а в Каталонії у них є парламентський омбудсмен, який відповідає і за всі ці питання, за права споживачів, і енергетика є одним із питань там.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Будь ласка.

_____ . Фактично і в мене є запитання щодо ваших слайдів. А що там з британцями та італійцями? Виглядає, начебто вони дуже люблять скаржитися. Я шуткую. Але через те, що є система і через те, що норми неідеальні або це просто такі природні стосунки між громадянами і владою в країні. Дуже багато є пояснень. Дійсно, є такий культурний аспект присутній, він це...

Для Великобританії є омбудсмен з усіх питань, включно з фінансовими послугами. І ця модель дуже добре працює. Вони довіряють системі, вони знають, що хтось обов'язково буде, хто їм допоможе. І це природно, і це є таким напрямком.

Для Італії. Італія працює з місцевими органами. І мається на увазі, що

вони дуже доступні. І фактично це питання про доступність. Якщо ви знаєте, що це існує, якщо ви знаєте, якщо омбудсмен не сидить десь, а йде і зустрічається з населенням, то це, дійсно, є великою різницею.

В Великобританії послуги омбудсмена, у них є такий автобус омбудсмена, вони їздять цим автобусом, з експертами, з ними вони допомагають споживачам. І в Великобританії те, що робиться, цього не робиться в інших країнах. В Великобританії ви можете фактично через мобільний телефон там щось заплатити і можете також сказати, що в мене є проблема з тим, з тим і з тим, і воно дуже-дуже гарно працює.

_____. Я запитаю українською, я запитаю українською.

Скажіть, будь ласка, чи є якась кореляція між рівнем енергетичної бідності, тому що ви зазначили, що в Європі він десь між 10 та 20 відсотками. В Україні у нас рівень енергетичної бідності біля 60 відсотків, якщо дивитися на тих людей, які під субсидіями енергетичними. Тобто, чи є кореляція, що всі ці люди, які звертаються, вони енергетично бідні, і, розуміючи, що у нас буде це більше, чи немає кореляції і натяку?

МАРІН КОРНЕЛІС. На жаль, немає такої кореляції. Деякі дані статистичні проаналізували, що, на жаль, в основному чоловіки за 50, з вищою освітою, скаржаться. Це не ті, хто фактично кому це потрібно найбільше. Новий проект, новий дослідницький проект тільки що розпочався, і я буду над цим працювати, і ми будемо аналізувати, чому воно так, чому воно не іде від тих, кому це найбільше потрібно, от така кореляція, на жаль.

ГОЛОВУЮЧИЙ. ...гендерний тренд. Над таким потрібно замислитись.

Шановні друзі! У нас є наші дуже близькі стратегічні партнери - це група підтримки України в європейській комісії, які надзвичайно багато нам

допомагають в питаннях реформування не тільки енергетичного сектору України. І для нас надзвичайно важливо законодавчі аспекти, які є в країнах Європейського Союзу. І я з задоволенням хочу запросити члена команди групи підтримки. Рута Балтаузе, будь ласка.

РУТА БАЛТАУЗЕ. Дуже дякую за те, що мене запросили. Дякую за все те, що ви вже говорили. Я спробую дуже коротко і не буду говорити про ті питання, про які вже говорили.

Я хочу продовжити, по-перше, відповідати на ваші запитання до попереднього доповідача. Але, можливо, потрібно дочекатися пана Рябчина.

Коли мене попросили поділитись досвідом моєї країни, а це маленька дуже країна. І через те, що ми пройшли цей перехід від повністю регульованого ринку до повністю лібералізованого ринку, тому що в 2015 році ринок електроенергії було повністю лібералізовано, а в 2015-му - газовий ринок, року. Я сім років провела в країні, яка зробила цей перехід. Я все дуже добре пам'ятаю, як воно проходило. Але останні 11 років я бачила, як комісія працює. І також знаю досвід ще 20 країн-членів. Я тому хочу поділитися досвідом і нашої країни, і тих країн. І мене просили, який вже був досвід Латвії.

Я думаю, що якщо подивитись на слайди, я хотіла би говорити про те, що ви сказали на початку. Ви бачите, Енергосоюз, його структура така, де Україна також дуже залучена у впровадження цієї стратегії. І, дійсно, рівень політичного співробітництва в енергосекторі, практичного співробітництва в енергосекторі безпрецедентний між Україною та Євросоюзом. Ви побачите, що це не тільки на папері, але і в щоденній політиці. Там споживач, громадянин в центрі, в центрі всіх заходів, які пов'язані з енергозмінами, процесами власності в взагалі процесу реформ.

Це те, що дуже важливо і з точки зору промисловості, індустрії. Тому що ми не відрізняємо різних споживачів. У нас споживачі – це споживачі. Але також, якщо говорити про індустрію та побутовий сектор, є якась

різниця в Україні, скажімо, ціни для індустрії вище, а в країнах Євросоюзу ціни вищі для побутового сектору. Якщо ви подивитеся на останні звіти асоціацій європейських регуляторів, то ви побачите, що є пояснення тому, тому що є така кроссубсидизація між індустрією та побутовим сектором. Це таке питання, яке ми бачимо і в Латвії, якщо ви платите за енергію, ви знаєте, за що ви платите, якщо вас проінформували. Якщо вас не проінформували, ви все одно платите за енергію, але, наприклад, ви не знаєте, за що ви платите. Ви йдете в магазин, купуєте хліб, а от ця система кроссубсидизації, ви платите за енергетику. Тобто, якщо ви будете платити більше за хліб, тому що це той сектор, який має компенсувати вартість, яку десь мають сплачувати, або ви маєте сплачувати більше податків. Тобто ви платите кожного разу, але різниця в тому, якщо ви знаєте, за що ви платите, якщо у вас є система, де вас інформують, і ви можете з цим щось зробити.

Коли ми... З точки зору Латвії ми пройшли цей перехідний період, і я пам'ятаю, що в цьому процесі у нас було три головних питання. Перше – це була інформація, яку надавали споживачам, за що ви сплачуєте, яке ваше споживання, які ваші можливості, що ви можете з цим зробити, починаючи з цих лічильників і можливості платити тільки за ту енергію, яку я споживаю, і також включно до того, що я можу контролювати або не можу контролювати своє споживання.

Також є складності і з переходом до... вибором споживача, але це дуже важлива частина процесу. Потрібно надати права споживачам, щоби вони змінювали ситуацію, змінювали споживача. Але також дуже важливою частиною процесу є те, що у нас є питання того, яким чином забезпечити не тільки роботу регулятора, але щоби цьому регулятору довіряли, щоб він захищав інтереси споживачів. Сьогодні в Латвії регулятор фінансово, інституційно та політично незалежний. Це те, що є дуже важливою частиною процесу. І я розділяю точку зору, що роль регулятора є дуже важливою.

Можемо тепер перейти до наступного слайду. Для мене також дуже важливо підкреслити, якими є нашими інституційні процеси. Це не тільки

стосовно інформації, яка надається споживачу, а це також надання інформації споживачу прозоро. Також потрібно надати право голосу споживачу, не тільки право голосу споживачу, але щоб цей голос чули і враховували. На інституційному рівні, на рівні Євросоюзу, у нас є оцей форум громадян, він називається "Лондонський форум". Це є платформою для всіх учасників ринку, там ми говоримо про все, що ми робимо в енергосекторі, і говоримо про це з точки зору споживача. Асоціації споживачів є невід'ємною частиною цього процесу. І можете побачити, що, коли цей форум було створено, дуже сильну увагу приділили впровадженню законодавчих процесів, що стосується виставлення рахунків, що стосується цін, яким чином надати можливість споживачу щось робити зі своїми правами, не тільки знати про свої права, а також, щоб вони могли діяти і робити щось з цим.

Якщо говорити про 201–2017-й рік. Всі громадяни та споживачі, всі ці теми стали невід'ємною частиною дискусій в процесі підготовки законодавчих пропозицій, які стосувалися ринку електроенергії, та взагалі пакет законодавства, яке мало великий вплив на енергоринок, включно з ринком електроенергії. Все це відбувалося дуже на детальному рівні, це все враховувалося. Одним із аспектів, яке обговорювали на основі нашого досвіду, - це було те, про що тут говорили. Є різниця між вразливими та бідними споживачами, тому що вразливість - вона може бути іншою. Є людина, яка не розуміє, і йому потрібно допомогти, або людина з якимись вадами, яка не може щось важке робити, складне, це вразлива людина. А от є визначення "бідної людини". І комісія також подивилися на методологію у цьому питанні. Для мене дуже важливо побачити, що означає "енергобідність". Ви можете бачити у документах комісії, це певний відсоток людей з найнижчими доходами. І дуже важлива частина цього визначення – це те, що людина з найменшим доходом, скільки їх, не може, дійсно, обігрівати свої домівки. Якщо я зрозуміла ваш слайд правильно, ви говорили, що 56 відсотків не можуть обігрівати свої домівки в Україні. І тоді це

питання, яким чином це визначаєте, це бідні люди, всі люди або це тільки побутовий сектор, або промисловий.

З досвіду Латвії, коли ми говоримо про такі речі, у 15-му році було близько 30 відсотків от таких найбідніших людей. Ну, не знаю, це 20 або 30 відсотків людей з низькими доходами, тобто вони не могли обігрівати свої домівки. Але, звичайно, Латвія дуже багато покращень провела. В Україні у вас також є от такі зобов'язання державного сектору, у вас регульовані ціни, але тим не менше у вас дуже велика кількість людей, які не можуть обігрівати домівки. Тоді питання: а яка ж система і що можна з цим зробити? І це те, що ми обговорювали з країнами-членами.

Але якщо говорити про наступний слайд, то дуже важливо побачити, що пропозиції комісії, те, що критикував попередній доповідач, що на рівні Євросоюзу у нас є спільні компетенції. Законодавство Євросоюзу таке: щоби була угода між країнами-членами Європарламенту і знати, які є вимоги, принципи. А впровадження цих заходів, яким чином досягти цієї цілі, це в сфері компетенції країн-членів.

Тому, якщо ми говоримо про питання, які були визначені на рівні Євросоюзу, яким є визначення бідності, це робиться на рівні Євросоюзу. А яким чином вирішувати питання енергобідності, то це зрозуміло, що країни-члени повинні це проводити моніторинги різні ситуації в різних країнах.

Якщо повернутися до питання пана Домбровського про Німеччину та Іспанію, у мене дуже великий досвід в Німеччині, звичайно. І до цієї ситуації потрібно додати, що Німеччина – це федерація, де 16 є різних федеральних учасників. І також ми говоримо про захист споживача сектор за сектором. Якщо подивитися на ментальність німців, якщо вони чимось не задоволені, вони йдуть до юриста або напряму до суду. Це трошки по-іншому, цього немає в інших країнах.

Я можу вам сказати, що не тільки різниця між різними країнами-членами, тому що бідність – це також дуже важливе питання і в країнах Євросоюзу, так само, як і в Латвії. І, коли ми говоримо про захист вразливих

споживачів, то є інших підхід. Є близько 20 країн, які мають процеси регульовані. В Великобританії інша причина цьому. Тому що у них є ця можливість переходити. Багато хто хоче перейти до іншого постачальника, багато компаній хочуть порушувати в інших країнах... регульовані ціни є частиною захисту споживача. В Латвії 10 відсотків, наприклад, споживачів електроенергії мають право отримувати електроенергію за певною, тобто певну кількість електроенергії за нижчу ціну. І те, що ми зрозуміли, це дуже дорога, дуже складна система. Тепер вони хочуть перейти до соціальної політики. Тобто це означає, що якщо це енергополітика, тобто це будуть заходи енергополітики чи соціальної політики вирішувати питання бідності. І тому ми говоримо про надання соціальної допомоги тим людям, які насправді це потребують, щоб їм надавали гроші, таким чином, щоб вони могли сплачувати рахунки. Тобто це легше буде управляти цим, контролювати це, на різному рівні буде легше.

І коли ми говоримо про те, що якими є пропозиції комісії, то, звичайно, розвиток цієї системи ще далі. Якщо є ринок, то повинна бути справедлива можливість, потрібно мати більш детальну інформацію про ваші схеми споживання, тому що в залежності від того можуть бути різного типу контракти. Це у вас повинна бути енергоконкуренція, скажімо, кооперативи... не кооперативи, люди, скажімо, гроші збирають для того, щоби додати електроенергію в мережу, тобто будують якусь там невеличку електростанцію або використовують сонячну енергію, біогаз. Тобто це такі можливості існують, і потрібно просто подумати, яким чином це можна робити в Україні. Також ви можете, у вас може бути ще більше-більше самоспоживачів. Тобто ви певні такі... досвід може бути цікавий для вас.

І якщо говорити про те, що потрібно зробити країнами-членами, що можуть зробити, можна зробити на рівні Євросоюзу, – визначення бідності і також зобов'язання проводити моніторинг бідності. І це є вимогою. Якщо законодавство Євросоюзу не буде поважатися, то ми також отримуємо скарги. Коли ми бачимо порушення законодавства Євросоюзу, то ми також

подаємо в суд на країни-члени.

Наступний слайд. Це пояснення того... Ага. Я думаю, що тут слайд зі звіту, який нещодавно було випущено. І це стосується європейських регуляторів, Ради регуляторів в Європі, тому що це їх зобов'язання – проводити моніторинг виконання вимог захисту споживачів на рівні Євросоюзу і країн Євросоюзу. Це просто з цього звіту я демонструю ситуацію.

Якщо ми говоримо про рахунки, є різні елементи в одному рахунку, але це також надає нам дуже багато інформації. Це також допомагає надати багато інформації споживачу, тому що це питання про те, яку інформацією в якій країні можуть споживачі потребувати. І ви бачите різні практики, починаючи з мінімуму, якщо говорити про ціну споживання, тип контракту до навіть можливості, яким чином змінити контракт, заощадити енергію, тобто щоб ви не забували, що у вас є контракти. Так от, я показую цей слайд, тому що, якщо подивитися на скарги і коли говорити про енергосектор, то сектор електроенергії та газу вони схожі. Там стосується однакових речей. Для нас дуже важливо також, коли ми починаємо процес переходу в Латвії, то, перше, потрібно було зробити щось з інформацією, зробити щось таким чином, щоби я розумів, за що я сплачую.

Наступний слайд. Наступний слайд про те, як різні країни захищають вразливих споживачів. І тут є великі відмінності, тому що є компенсація за відключення від мережі, але вона дуже обмежена.

Далі. А є ще інформування про те, як можна зекономити енергію, як можна заощадити використання електроенергії в будинках, де немає радіаторів, наприклад. І тут треба, щоб люди могли зважити.

І останнє питання. Я хотіла подати вам приклади рахунків. Це приклади з двох країн. Один із Великої Британії, його можна побачити і на веб-сайті, це на електрику і газ. Це те, про що казав попередній виступаючий, тут величезна кількість інформації. В більшості країн всі компанії включають якомога більше інформації в рахунок. Але ви бачите, що це дуже

структуровано, дуже зрозуміло, дуже чітко видно ітогову цифру, дуже видно, за що це сплачується, і далі іде конкретна розбивка, за що ви платите, скільки іде в податки і скільки коштує 1 кіловат-час, і скільки він виробляє тепла, наприклад.

І другий приклад - це Латвія. Мені здається, що Латвія одна з тих країн, що найменше інформації подає, але, тим не менше, вона показує тип тарифу, скільки коштує транспортування, скільки коштує утримання мережі, тарифний компонент за відновлювану енергію, ціну для вразливих споживачів. Отже, на це можна теж орієнтуватися як на зразок.

Власне, це те, що я хотіла сказати.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Пані Рута, щиро дякую.

А можна я запитаю? Але я маю також два коротких запитання.

Враховуючи дискусії, які у нас відбуваються перманентно, ви сказали, що в Латвії є незалежний, професійний регулятор. А можна дуже коротко сформулювати, а як обирається, як призначається регулятор в Латвії і яка процедура? Дуже коротко, якщо можливо.

І ще одне запитання. Соціальна бідність і енергетична бідність, наскільки вони мають, ну, якусь лінійну залежність між собою, чи, можливо, це така, більш складна, більш складна система взаємостосунків? Соціальна бідність і енергетична бідність.

РУТА БАЛТАУЗЕ. Я почну з останнього питання. В Латвії є визначення соціальної бідності, що є найрішучішим елементом, є, якщо є визначення вразливого споживача, варіюється в різних країнах. В Чехії вразливі тільки люди з інвалідністю, в Латвії - це ширше поняття, це людина із доходом нижче якогось мінімуму, наприклад, мінімальний дохід визначає ліміт бідності. Наприклад, якщо у вас багато дітей в родині і дохід, наприклад, в родині троє дітей і середній дохід, але вони все одно мають право на знижену ціну - це 10 відсотків в цілому. І зараз наша енергополітика

в тому, щоби певна кількість електрики надавалася за фіксованою ціною тому що ми ще рухалися до ринку, так було до 2015 року. І в 2015 році у нас змінилася структура постачальників, і ми, державний бюджет зараз не може витримати оцю соціальну підтримку. І зараз енергетична бідність фактично у нас це ґрунтується на оцій соціальній бідності.

Що стосується регулятора. Мені треба подивитися на веб-сторінку, але, наскільки я пам'ятаю, то в комісію номінує уряд. Далі: в них є обмежений ротаційний період, але, здається, 5 років приблизно, це довше, ніж у вас. І є особливе положення, що він має бути абсолютно незалежний, що будь-яка партійна його приналежність викликає шалене незадоволення. І це те, що вимагається від нас директивами, які визначають певні застережні, такі балансуючі механізми, щоби цей орган дійсно був незалежний. І вони так рішення приймають, щоб всі розуміли, як ці рішення приймаються.

_____ . В мене не запитання, а коментар, відповідь на ваше...

Ви в своїй презентації, я сказав, що згідно досліджень у житлах 56 споживачів температура була нижчою за 18 градусів. Це означає не те, що вони не можуть опалити свій будинок таким чином, це означає, конкретно це, що послуга, яка їм надана, вона неякісна, тобто їм не прийшло те тепло, яке вони повинні отримати, а оплачують вони її повністю. Вони оплачують неякісні послуги, і саме ці питання повинен вирішувати омбудсмен. Це перше.

Друге. Також є питання, що люди не можуть собі дозволити зараз опалювати свої приміщення до тих нормативів, які є, тому що це дорого. Ось я прошу розділити це. І як ми визначаємо, як я для себе визначаю рівень енергетичної бідності, тому що я знаю, що в європейських країнах вона різна. Це відсоток домогосподарств, які, наприклад, якщо платиться 20 відсотків від їх загального сукупного доходу, якщо платиться більш ніж там 20, 15 або 10 відсотків на комунальні послуги, то це енергетично бідне

домогосподарство. У нас таких 60 відсотків. От я про це, це моя дефініція енергетичної... А?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Це твердження. Це особиста позиція.

_____ . Да, це моя позиція.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Це не запитання.

_____ . Да, я просто коментую, да.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, дякую.

Шановні колеги, я просто хотів би нагадати, що у нас по регламенту ми працюємо до 15 години, тобто, вибачаюсь, до 16 години.

Тому у нас з вами зараз ще один наш міжнародний партнер, дуже серйозний - це провідний спеціаліст Світового банку Деян Остоїч, який неодноразово приймав участь в наших круглих столах. І в багатьох проектах Світовий банк допомагає нам сьогодні вирішити ті проблеми, які у нас є.

ДЕЯН ОСТОЇЧ Дякую, пане Домбровський! Дякую за запрошення Світового банку на участь в цьому важливому засіданні. Я радий поділитися з вами деякими міркуваннями з точки зору програми Світового банку в Україні. Можливо, пізніше я і згадаю який світовий досвід, але я в основному зосереджусь на українських реаліях.

Перш за все, є річ, яку важливо пам'ятати. Відокремити дві речі. Перш за все, захист споживачів, соціальний захист споживачів. Соціальний захист споживачів – величезна проблема в Україні. Ви тільки згадали, що вчора Україна прийняла бюджет на 2018 рік, який більше 3 мільярдів доларів виділяє на послуги, комунальні послуги домогосподарствам.

І є інше - права споживачів, звичайних споживачів. Це універсальні

права споживачів, які всі споживачі повинні мати. Від європейських партнерів ми почули ці європейські нові директиви про різні права. Їх треба розуміти у контексті тлумачення взагалі прав споживача, які це є права і які норм, які закони визначають права споживача в Україні.

Я наведу 4 приклади прав, які, можливо, співпадатимуть з тим, що говорилося. Це право отримати рахунок, який ґрунтується на певних вимірювальних даних, і тут повинна бути певна прозорість. Дуже важливо, що коли людина отримує рахунок, вона могла проаналізувати цей рахунок. Коли я отримую рахунок у Штатах, у мене там... який вимагає від мене ледь не докторської дисертації, щоб прочитати і зрозуміти, то це для мене не має ніякої користі. Цей рахунок, що я отримую, повинен бути максимально простий, максимально доступний для розуміння.

Друге. Повинно існувати звітування щодо якості наданих послуг, щоб споживач розумів, він отримав послуги згідно з належним стандартом чи він не отримав послугу гарантованої якості для того, щоб гарно і негарно надані послуги порівнювались.

Третє. Всі споживачі повинні розуміти, як їх рахунок чи споживання порівнюється із споживанням інших споживачів. І це те, що мені подобається у Штатах. Коли я отримую від своєї компанії рахунок, вони мені повідомляють, наскільки я ефективно використовую електроенергію порівняно з іншими людьми з подібної категорії. І я розумію, що, якщо я це роблю більше, більше споживаючи, більше плачу, я можу задуматись.

Далі. Споживачі повинні розуміти, що вони самі відповідальні за свою ефективність використання енергії.

Далі. Далі скарги: як ви їх реєструєте, хто на них реагує, як вони проходять весь цикл. Ви сказали, 51 відсоток скарг був прийнятий, а що з 49-ма іншими трапилося? І далі, хто має займатися вирішенням цих скарг і як поліпшувати?

Я тут зупинюся про права. Але оці чотири фундаментальні права, які переважно повинні міститися в рахунки, чіткий рахунок, що вони мали

отримати і куди звернутися.

Тепер до установ, які гарантують ці права. У нас є ключова установа - це є регулятор, НКРЕКП. І є фундаментальні завдання регулятора - захищати права споживачів.

У нас також є пропозиція створити омбудсмена і є законопроект. Але ви повинні пам'ятати, що, захищаючи споживачів, не треба підмінити ту відповідальність і ту роль, яку має грати регулятор, щоби люди не сказали: "О! У нас тепер є новий орган, давайте тепер весь час апелювати до нього". Ви повинні абсолютно чітко розуміти, що ви маєте людям роз'яснити, що буде робити омбудсмен, як він буде їх захищати, додатково до регулятора. І я зробив такий висновок, що нам треба величезну роботу провести з інформування споживача. Для переходу від системи, коли фактично всі споживачі мають соціальний захист через знижену ціну постачання енергії, до системи, коли всі споживачі мають права – права споживачів – і надати соціальний захист тільки вразливим категоріям населення. Фактично це є революційною зміною від ситуації, коли всі споживачі в різній ступені захищені, до ситуації, коли всі... але не мають ніяких прав, до ситуації, коли всі мають право і права споживачів, але захищені тільки деякі.

Всі ці питання складні, важкі не тільки в Україні, і всюди вони складають проблему. Я згадаю 2015 рік, коли на найвищому рівні, на ООН, були прийняті Цілі сталого розвитку і право №7 – це доступ до надійної, доступної, збалансованої енергії для всього населення Землі. Отже, це є право всіх споживачів.

І, звичайно, тепер в кожній країні відбувається обговорення, як забезпечити досягнення цієї глобальної цілі ООН. Але це підкреслює важливість, що от саме це повинні розуміти всі споживачі в Україні.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Щиро дякую, Деян.

Я зараз хочу запросити до виступу дуже, на мій погляд, унікальну людину, яка, з однієї сторони, професійно представляє експертне середовище

і є нашим партнером, нашого комітету; з іншої сторони, у неї сьогодні також велика і дуже відповідальна місія: вона відповідно до рішення Верховної Ради є членом Номінаційної комісії, виконує функції секретаря Номінаційної комісії по вибору членів НКРЕ. Я Світлану Голікову запрошую до слова.

ГОЛІКОВА С. Дякую. Доброго дня всім. Це, дійсно, мені приємно, насправді, приємно, що мої професійні здібності тут так оцінили, і те, що я є певною мірою адвокатом цього напрямку, хоча я є не єдиним експертом, які це підтримують, я маю на увазі енергетичний омбудсмен. Але саме от моя робота у цій площині, і, до речі, як члена Номінаційної комісії, як секретаря, коли ти занурюєшся у глибину питання, коли ти хочеш побачити все не так зовні, а як воно має спрацювати насправді, то ти стикаєшся з проблемами, які дійсно для впровадження такого інститут мусять бути вирішені.

Перша моя теза. Я хотіла сказати, що я цілком погоджуюсь, що енергетичний омбудсмен і потужний регулятор – це дві нові оновлені, з одного боку, як енергетичний регулятор оновлена установа відповідно до нового закону, і має бути обраний новий склад, і ми над цим працюємо. А енергетичний омбудсмен – це інша інституція, яка не конфліктує з регулятором, а навпаки допомагає йому вирішувати дуже конкретні, дуже специфічні і прикладні питання, у той час як регулятор створює загальну регуляторну базу для захисту прав споживачів.

Чого нам зараз бракує, щоб ми розпочали цю роботу? Якщо вже зареєстрований цей проект і вже йде робота у цьому напрямку, поки що інтелектуальна, ти бачиш проблеми, які потрібно вирішити до того, як такий орган був би створений.

Перша проблема – це проблема самого вторинного законодавства, яке видає регулятор. Це величезний обсяг, бо на регуляторі не тільки електричний і газовий сектор, це комунальний сектор і різні проблеми, і рівень регулювання. І інколи вторинне законодавство не зовсім корелюється з первинним законодавством або його ускладнює. І тоді вирішення

конкретних питань про приєднання, наприклад, або там по лічильниках води виникають на практиці такі, якби й законодавець не передбачав це.

Друге питання - це брак професійної допомоги споживачам. Я кажу про професійну допомогу. Це і юридична допомога, це, в першу чергу, створення громадських мереж, які би об'єднували споживачі, такі як ОСББ або там кооперативи.

Сьогодні споживачам... я думаю, що деякі політичні партії втручаються в цей процес допомоги, роблять це з найкращих міркувань, цілком з найкращих, але це використовується в певній політичній площині. А мені здається, що споживач не є суб'єктом маніпулювання в політичній площині, він має бути захищений професійно, і в першу чергу на громадській... з громадською мережею, з професійною громадською мережею. І саме тому, що бракує оцих громадських... професійних... громадських об'єднань споживачів, вони не є представлені в представницьких органах для регуляторної комісії, навіть у цій громадській раді. Нам там бракує об'єднань і представників від побутових споживачів, у першу чергу, малого бізнесу споживачів.

Третє питання - це питання... або четверте питання, ви знаєте, я для себе проводжу аналіз судової практики по справах, по яких є, з одного боку, споживач, а з іншого боку – постачальник. І є справи судові, в яких є, фігурує регулятор безпосередньо. Так хочу сказати, що взагалі судової практики по цих питаннях аналізу великого, і потужного, і професійного аналізу не проводиться, навіть не тільки серед нас - юристів, не проводиться серед суддів. Регулятор, я думаю, що на майбутнє мав би спілкуватися і проводити щось як узагальнення такої практики, або будь-яка інша організація.

Я вам можу сказати такі речі, що більшість випадків судових, коли споживач, коли проти побутового споживача є судова справа, наприклад по заборгованості, вони не приходять до суду, і, до речі, не приходять до суду і постачальник, і суддя розглядає ці спори просто на підставі звернення

постачальника, а споживач не має грошей на адвокатів.

І те, що сьогодні кажуть, що споживач не оплачує пеню, так в судовій справі це міф, це неправда. Суди у судових рішеннях на споживача, окрім заборгованості, ще покладають 3 відсотки річних і ще якісь інфляційні коефіцієнти, я вже не кажу про судовий збір. І на суму таку, як 3, і 5, 10 тисяч гривень споживач цілком не захищений, а саме це якраз оте поле, де би мав би працювати енергетичний омбудсмен і споживач міг би безкоштовно отримати таку допомогу.

І ще одне дуже важливе питання – я думаю, що мої колеги про це скажуть, - це брак технічної оснащеності наших споживачів, це відсутність, достатня відсутність лічильників по деяких видах послуг; це невизначені технічні норми щодо приєднання і дуже багато технічних питань, по яких просто сьогодні є, з одного боку, бракує цих засобів технічних, а, з іншого боку, норми так не врегульовані, що неможливо застосовувати ті чи інші норми права, і споживач в цьому плані знаходиться в мінусі.

Ну і наостанок просто хотіла сказати мою особисту думку, яким би мав би бути цей енергетичний омбудсмен.

Ну перше. Я його не бачу потужним політичним органом, який би міг там ветувати рішення регулятора. Це цілком не потрібно робити.

Дві основні функції, на мою думку, є в цього омбудсмена. Перша - це серйозна інформаційна і така роз'яснювальна робота для споживачів – те, чого сьогодні бракує споживачам, вони не знають свої права. От наводились в приклад рахунки. Скільки ми про це говоримо, що це регулятора обов'язок – прийняти таке рішення, щоб споживач у своїх рахунках бачив все, що він міг би потім використати в своїй практиці чи в своєму житті. Тобто оця, оцей блок питань - це цілком природньо і європейські, і інші омбудсмени це роблять.

І друге питання – це питання саме розгляду оцих, насправді простих судових спорів: між побутовими або дрібними бізнес-споживачами і постачальниками. Там, де не потрібно втрачати... там, де має бути хороша

регуляторна база і там, де споживач не сплачував би зайві кошти.

І наостанок, як може формуватися такий омбудсмен. На мою думку, це все ж таки не тільки державна... держава має гарантувати, щоб такий орган був, але участь у обранні чи призначенні такого омбудсмена, тут мало би бути, як сьогодні є в арбітражі, коли обидві сторони: і споживач, і постачальник - обирає собі арбітра. Тому ось такий підхід мав би теж бути запроваджений і в плані формування такої інституції. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, пані Світлана.

В багатьох виступах сьогодні і в презентаціях звучало: регулятор, регулятор, регулятор... Я думаю, що наступив той історичний момент, коли ми маємо сьогодні можливість дати можливість висловити свою позицію майже розблокованому регулятору. Будь ласка, Дмитро Володимирович.

ВОВК Д.В. Добрий день! Вітаю всіх! Дуже дякую за організацію такого заходу. Я хотів би сказати, що багато тез звучало на нашу адресу, але я сконцентруюся саме по інструментах захисту споживача. І мені надзвичайно приємно, що я тут присутній, оскільки, не применшуючи і не осуджаючи виступи попередніх виступаючих, якимось нейтральна, негативна оцінка, начебто нічого і не відбувається в Україні, це не є зовсім так.

Найбільші проблеми, які вже були окреслені, і вони дві – це недостатня обізнаність споживачів, відсутність фінансового забезпечення, щоб забезпечити таку обізнаність. А з усіма іншими речами я абсолютно погоджуюсь.

І хочу сказати, з моменту мого призначення наприкінці 2014 року, вже в 2015 році ми вийшли з ініціативою на базі рекомендацій щодо Закону про доступ до ключової інформації у сфері енергетики та комунальних послуг. Такий закон був поданий Президентом, був проголосований Верховною Радою. Це відбулося на початку 2016 року.

Якщо казати про виправлення якихось системних речей, які ми

аналізуємо за результатами звернення, то два приклади дам вам. Право користування електричною енергією та право користування електричною енергією для населення. Це два документи, в які ми внесли зміни. Останній раз такі зміни відбувалися в 10 та 12 роках відповідно. В цих змінах, які... деякі співробітники комісії навіть не вірили, що комісія зможе добитися від уряду внесення змін до Правил користування електричною енергією, були врегульовані питання, які стосуються як і популярних речей, таких як зонні лічильники, які стали вже нормою для багатьох, так і питання, коли відсутні документи правоустановчі, неможливо укласти договір. Тобто було опрацьовано всі ті звернення, яких приблизно раніше було сто тисяч і більше до ІКЦ, зараз в цьому році їх приблизно сімдесят тисяч ми очікуємо. Всі ці речі були узагальнені і внесені зміни до законодавства вторинного.

Якщо казати про промислові споживчі, останні зміни, які ми вносили, і моніторимо їх використання, - це відхід від передоплати за електричну енергію для бюджетних установ, по яким було дуже багато скарг. Це емоційний маленький виступ, а тепер трошки більше цифр. На сьогоднішній день існує мережа ІКЦ, які існують при кожному обленерго, вони працюють приблизно... інформаційно-консультаційні центри я сподівався, що всі присутні знають.

_____ . *(Не чути)*

ВОВК Д.В. Інформаційно-консультаційні центри існують при кожному обленерго. Вони працюють спільно з територіальними представниками комісій, розглядають звернення. Є певна процедура розгляду різних типів звернень. Їх на сьогоднішній день приблизно 80 тисяч, це майже в два рази менше, ніж було там в 2012 році, тому що велика кількість скарг по приєднанням стандартним, які підпадають під стандартні, були врегульовані.

Залишається найбільша кількість - 30 приблизно відсотків, - по розрахункам скарг. Це ситуація є співставна з іншими країнами. Тому лише

шляхом технічних заходів, я сподіваюся, це можна буде врегулювати. Це Smart Metering. Тому треба адекватно відноситися до такої кількості скарг, особливо порівнюючи їх у відносних показниках як кількість... відносно кількості споживачів тощо.

Було багато тез, від чого залежить кількість скарг, чи є якісь культурні або традиційні особливості. Можу сказати, нами такий аналіз також проводився. Залежить від великої кількості факторів. Прямо місто Київ, який є компактним, має велику кількість центрів надання послуг, велику кількість порушень з боку компаній, і маємо найвищу кількість звернень та проблемних питань. З одного боку, це столиця і що можна й пожалітися, все поруч. З іншого боку, дійсно, компактність, і обленерго, які мають характер більше в містах знаходиться споживчі..., така кількість споживачів вище.

Аналізувати таку статистику треба творчо, розуміючи якісь системні порушення і змінюючи законодавство. Такі зміни комісії впроваджуються, і, на нашу думку, одним із найважливіших за останні кілька років було впровадження стандартів комерційної якості. Комерційна якість була запроваджена для споживчої електричної енергії. В чому вона полягає? У всьому світі, в європейських країнах є поняття стандартів надання послуг. Ці стандарти застосовуються до певних показників, і є статистика, яку треба запровадити. Після того, як ви запровадили статистику, треба запровадити гарантовані стандарти. Під гарантований стандарт визначення є, визнаним в Європі, розуміються ті стандарти, за порушення яких настає компенсація саме споживачу.

Комісією було запроваджено такі стандарти, і кожен раз зустрічаюся зі споживачами, з компаніями, бо якщо завітають до комісії народні депутати, я передаю кожному мажоритарнику комплект документів, щоб він на окрузі також міг допомагати своїм споживачам з конкретними скаргами. Тому що це прикладні ситуації, і споживач мав можливість отримати кошти.

Перший рік, за який ми будемо проводити перевірки застосування цього положення компаній, буде 2017-ий. В разі, якщо компанії самостійно

не виплатили компенсації, а навіть заяви не є обов'язковим надавати, комісія буде застосовувати штрафні санкції в п'ятикратному розмірі від суми компенсації.

Ідентично було виконано в природному газі. І для того, щоб простою мовою пояснювати споживачам, яким чином вони можуть захистити свої права, треба йому роз'яснити, які ж є права, що є гарантованими стандартами, які суми компенсації, яким чином її отримати.

В інших сферах аналогічні інформаційні матеріали були розроблені. І хочу подякувати за те, що ці матеріали розроблялися спільно з проектом "Twinning", хоча б в частині електричної енергії.

По централізованому водопостачанню і водовідведенню було піднято питання якості послуг. Перший блок, який ми покриваємо, – це якість послуг. Наступний блок - що робити, якщо послуги неякісні, як отримати пільги і як заощаджувати. Всі профільні питання покриваємо.

Якщо брати теплову енергію і централізоване опалення, аналогічні інформаційні матеріали, для того щоб споживачі наші знали, які є повноваження місцевої влади, куди треба звертатися, по яким питанням звертатися до місцевої влади, по яким питанням звертатися до органів, що займаються соціальним захистом. Тому що велика кількість скарг і звернень, статистично, які надходили до комісії в 2015-2016 роках, не стосувалися компетенції комісії. Вони стосувалися або регульованої урядом ціни на природний газ, або стосувалися надання пільг та субсидій, структуру тарифів, що є нормальною, якісною послугою і як отримати компенсацію за неякісну.

Ми не забуваємо також і про майбутніх просьюмерів, тому для домогосподарств були підготовлені матеріали спільно з Українською асоціацією відновлювальної енергетики, що є "зеленими тарифами", яким чином їх отримати, яка процедура отримання приєднання саме для "зелених тарифів", який їх рівень, і спрощений алгоритм дій побутового споживача, для того щоб від "а" до "я" пройти оплати на свій поточний рахунок вартості

електричної енергії, виробленої або приватною сонячною станцією, або вітрової електричної станції.

Велика кількість скарг, звичайно, надходить і від малих підприємців. Вони є захищені на сьогоднішній день законодавством в частині приєднання, маючи можливість отримати стандартне приєднання по досить спрощеній процедурі як по термінам, так і по вартості.

Для того, щоб споживачі знали свої права і мені не приходилося читати скарги. Як приклад, можу вам навести. Споживач хотів приєднатись 120 кіловат. Йому обленерго нарадило, що треба подати дві заяви, на 100 і другу на 20. Це було зроблено умисно, для того, щоб 100, можливо, по стандартному, решту 20 вимагати по нестандартному.

Саме тому ми проводимо активну інформаційну кампанію, що нав'язування умов необґрунтованих, що погіршить умови для споживача, є порушенням ліцензійних умов. За порушення ліцензійних умов, нарешті, з прийняттям Закону про ринок електричної енергії санкція не 85 тисяч гривень, як було раніше, а може стати до одного мільйона сімсот тисяч гривень. І обленерго вже реагують на ці порушення.

Але найважливіше, як я сказав, це обізнаність споживача. Саме тому дуже прості матеріали були підготовлені інформаційні Національною комісією для того, щоб споживачі і зацікавлені особи могли з'ясувати, а як можна діяти в певній ситуації? Звичайно, все це є результатом планомірної роботи комісії. І навіть якби ви попередили і запросили на участь в такому заході за 2 тижні, це було б неможливо зробити і презентувати.

Все це тому, що з моменту створення комісії пріоритетом була прозорість. Виклики є досить серйозні. І лише завдяки прозорості можна рухатись вперед. Національна комісія всі матеріали, які у нас є для прийняття рішень, публікує за три робочі дні. І ті, хто хочуть концентруватись, розбиратись, можуть з ними ознайомитись. Частині споживачів для їх зручності ми реалізували пошук листів онлайн. Якщо виводити номер свого листа, на сайті є окреме поле, ви можете знайти, який стан опрацювання, хто

відповідальний, чи не порушені терміни надання відповіді.

Також ви можете знайти інформацію про вартість приєднання в залежності від регіону, простий калькулятор приєднання як для електричної енергії, так і для природного газу.

Інформування щорічне. На виконання закону, який був внесений Президентом, про доступ до інформації, ми розробили положення, або Постанову про щорічне інформування споживачів в усіх сферах регулювання. Такий документ передбачає, що надається інформація споживачу про абсолютне споживання в одиницях виміру тих послуг, якими він користується, не тільки стандартні, які він отримує щомісячно, а також і в порівнянні на квадратний метр площі, в кіловатах, в гігакалоріях тощо⁴ порівняння вашого споживання особистого, споживання в вашій області, споживання в Україні, а також в інших країнах; рівень тарифів, структура тарифів, яким чином зменшити вартість цих послуг.

Прикро, дуже прикро, що цей документ, прийнятий комісією, не був надрукований вчасно "Урядовим кур'єром", що унеможливило розсилання цієї інформації відповідно до законодавства вже за 2016 рік.

Нам відомо, що деякі компанії надавали цю інформацію споживачам. Іноді це навіть викликало обурення. Такі у нас споживачі бувають. Але ми переконані, якщо у споживача буде така інформація, в тому числі і про реальний стан, врешті він буде підтримувати будь-які рішення, які приймаються в державі.

Підсумовуючи, хотів би сказати, що ми як комісія підтримуємо законопроект, надавали свою професійну підтримку в процесі його розробки народному депутату Рябчину. Є певні зауваження, але все ж таки омбудсмен сприятиме обізнаності споживачів та захисту його прав. Поки його немає, ми вимушені займатися як і нормативною діяльністю, так і роз'яснювальною роботою.

Одним з прикладів нашої роз'яснювальної роботи є інформаційна

стійка, яку сьогодні ви можете бачити. Вона називається "Регулятор на захисті прав споживачів", вона містить 12 брошур інформаційних, з якими я прошу ознайомитися. А також наша невеличка гордість – це інформаційно-довідкова телефонна лінія, яка була реалізована в цьому році. В чому її суть? Це не call-центр, як ви можете уявити, "Київстар", "Vodafone" або інші телеком-оператори, тому що вартість обслуговування такого call-центру є надвеликою і не передбачено кошторисом комісії. Це 50 телефонних станцій, які були спадщиною від старої комісії НКРКП, тобто воно було в наявності, було запущено і дозволяє сортувати звернення споживача, допомагати йому не робити всі свої емоції, а зосередитися, в яку сферу він звертається, чи стосується це питання укладення договору, розрахунків, приєднання або скарг. Ми дуже задоволені цим інструментом, оскільки ми маємо реальну статистику щодо звернень, ми маємо результати їх розгляду і спрощуємо для споживача доступ до кваліфікованої консультації.

До вашого відома хочу сказати, що в цьому році був семінар партнерський з НАРУК (НАРУК, якщо хтось не знає, - це Національна асоціація регіональних енергетичних регуляторів у Сполучених Штатах Америки). У нас якраз відбувався проект по кол-центру і наші фахівці приймали у ньому участь, резюме було таке, що нами майже все реалізовано, але є невеличка проблема.

_____. Яка?

ВОВК Д.В. Проблема полягає в тому, що навіть у окремого штату Сполучених Штатів Америки бюджет на функціонування кол-центру вдвічі перевищує бюджет всього регулятора в Україні.

БЄЛЬКОВА О.В. Ми придумаємо щось інше.

ВОВК Д.В. Тому я закликаю у 2018 році до вже прийнятого вчора

бюджету, за який безумовно дякуємо, як тільки він забезпечить фінансову незалежність комісії, внести зміни і забезпечити і інші не зарплатні видатки комісії, оскільки стандартним підхід є у багатьох органах державної влади, коли витрати просто індексуються, не враховуючи реальні потреби.

Дуже дякую за увагу.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, пане Дмитре.

Є запитання у Олексія. Будь ласка.

РЯБЧИН О.М. Пане Дмитре, дякую вам за підтримку законопроекту. Він не тільки мій, але й колег з усіх політичних сил, які підтримали. Тому це наша загальна, можна сказати, в тому числі і комітетська, та з інших комітетів, творчість, яка, я сподіваюсь, стане законом. Також окремо вашою співробітницею Іриною Усовік, яка приймає дуже активну участь і допомагає, і за, скажімо так, за її порадами ми змінили...

ВОВК Д.В. Я прошу її дуже сильно не відволікати, щоб вона не порушила терміну відповіді в цілому нашим споживачам, навіть швидше.

РЯБЧИН О.М. Вона робить дуже державницьку справу, тому будемо її залучати дуже активно. Однак я з вами не погоджуюсь в тому, що головна проблема – це необізнаність споживачів. Мені здається, головна проблема в тому, що споживач, колективний споживач, він відчуває себе не захищеним перед державою, тому що споживач не знає інформації про тарифи, а він не розуміє, чому він повинен сплачувати такі тарифи, чому є "Роттердам плюс", чому де-факто, ну, я не знаю, виробникам – все, а споживачам – буклет. От, щось, от, знаєте, от, якось, якось воно так, от, не розуміють. *(Оплески)* Дякую за підтримку.

Так як зараз в нас не комітет, я не хочу дуже багато запитань є, однак я не можу не запитати одне запитання, яке тривожить всіх: і журналістів, і

експертне співтовариство. Ваша думка як поки що голови регулятора, який поки що заблокований: після вчорашнього ухваленого закону, який, я розумію, ще не підписаний Президентом, ви можете відновити кворум, однак є певна колізія, яка коїться в тому, що член НКРЕКП Морозова Вікторія, яка повинна бути звільнена указом Президента по ротації, вона не звільнена, а інший ваш колега, екс-колега Циганенко, він вже звільнений.

Скажіть, будь ласка, ми вважаємо пані Морозову нелегітимною, однак вона є членом регулятора. І коли Президент, якщо він підпише законопроект і призначить додаткових там тимчасових членів, скажіть, будь ласка, ваша думка, от, ви вважаєте пані Морозову легітимною і ще членом регулятора чи ні? Президенту я своє звернення відправив, і я почую думку Адміністрації Президента чи Президента особисто. Ви як голова регулятора вважаєте цю пані членом регулятора легітимною, яка має приймати рішення і голосувати, чи ні?

ВОВК Д.В. Дякую за ваше запитання.

Попри оплески і ваш емоційний виступ, хочу сказати, що саме пані Морозова є надзвичайно фаховою людиною, яка займалася захистом споживачів все своє трудове життя, весь свій шлях, яка пройшла від посади спеціаліста до посади члена комісії. На сьогоднішній день повноважень для участі в засіданні комісії вона не має. Але до того, як Президент видасть свій указ, вона може продовжувати ходити на роботу та виконувати свої інші обов'язки.

Тому я хочу ще раз підкреслити, що пані Морозова є надзвичайно фахова, з моменту видачі указу Президента про її звільнення вона буде отримувати указ, ознайомлюватися і втратить повністю повноваження члена комісії.

РЯБЧИН О.М. Дякую. Жодних претензій до пані Морозової я не маю.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ольга Валентинівна, будь ласка, запитання.

БЄЛЬКОВА О.В. Шановний пане Дмитро, я хотіла відреагувати на один коментар. Я вже стомилася чути, що неможливо друкувати рішення. Ну це насправді, дійсно, неподобство, тут я вас підтримую, і у мене до вас пропозиція: будь ласка, зверніться до комітету до нашого, як ви бачите вирішення цієї проблеми. Я маю свою думку, як це можна інституційно назавжди вирішити.

Комітет послідовно підтримує незалежність і інституційну спроможність вашого органу. Зараз ми будемо готувати певні зміни, які враховують ситуацію сьогоднішню. Ми будемо створювати робочу групу, системно працювати. Щодо друку ваших рішень, будь ласка, запропонуйте рішення.

Дякую. Відповідь можна не зараз.

ВОВК Д.В. Дякую. Коротко, з двох слів: треба виконувати закон. Якщо він не виконується з якихось підстав, і відбувається втручання в операційну незалежність, пропоную опрацювати в робочій групі різні зміни для забезпечення незалежності комісії.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ми як законодавці підтримуємо норму, що закон треба виконувати.

Друзі, маленький коментар. Дивіться. Я можу дати ще одне запитання. Запитання, підкреслюю, не виступ, запитання. У нас буде час для виступів, для дискусій. Я пропоную, якщо хтось хоче щось сказати, давайте тоді пізніше. Я всім дам слово в межах регламенту. Якщо в когось є запитання, запитання... Іван Васильович, будь ласка, запитання. І потім переходимо до слідуєчого спікера.

ПЛАЧКОВ І.В. Вот мы рассматриваем тему защиты потребителя.

Дмитрий Владимирович, в свое время, год назад или даже больше, я лично передал вам в руки обращение от небольшого предприятия на юге Одесской области, которое облгазом было оштрафовано за то, что оно уменьшило потребление... потребило меньше от заявленного лимита на 10 метров кубических. При том, что мы всех призываем уменьшать потребление газа и так далее, предприятие сократило потребление и было оштрафовано. Когда начали выяснять почему "Облгаз" это сделал, оказалось, что в соответствии с инструкцией (положением), которое утвердила Национальная комиссия по регулированию.

Сегодня изменено это положение или мы продолжаем, с одной стороны, призывать экономить ресурсы и газ, с другой стороны, если предприятие в начале месяца или предыдущего месяца заказало лимит, там, 20 кубов и потребило 15, за эти 5 кубов мы его будем продолжать наказывать? Лично передал вам в руки и письменно отправил в Национальную комиссию как потребитель.

ВОВК Д.В. Спаси́бо большо́е за ваш вопро́с. Да́м відпові́дь.

Це різні питання: енергоефективність та планування. Для того, щоб наш ринок розвивався ефективно, комісією підготовлено постанови про запровадження добового балансування, де помилки вашого планування або інших споживачів можуть бути усунені. Я би не хотів, щоб ви драматизували - саме 10 кубічних метрів, - і пов'язували це з енергоефективністю.

Крім того, хочу сказати, що на інші ваші звернення щодо неякісного постачання електричної енергії комісією прийнято Постанову про забезпечення комерційної якості, і у випадку відсутності електричної енергії більше ніж 24 години - це я загальноприйняту норму і в інших країнах, - є компенсація. Вона може нараховуватись автоматично або за вашою заявою. На сьогоднішній день вона складає 100 гривень, з 1 січня вона складає 200 гривень. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Иван Васильевич, я все понял...

ПЛАЧКОВ І.В. *(Не чути)*... ми продовжуємо. Якщо ми замовляємо сьогодні на місяць 20 метрів кубічних, якщо б погода змінилася і ми не зможемо прогнозувати, "Облгаз" відповідно до положення штрафує це підприємство.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Иван Васильевич, Я почув ваше запитання. Я почув відповідь, що ми сьогодні робимо все, ну, регулятор робить все для того, щоб було добове балансування.

ПЛАЧКОВ І.В. Нічого не робить!

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ні-ні, це... давайте в дискусії ми конкретизуємо. Ну, знаєте, є анекдот. Каже: "Ну, вы и ответили! - Ну вы и спросили!". Так і у нас приблизно.

ПЛАЧКОВ І.В. ...я теж не розумію. Як я можу спрогнозувати, яка завтра буде погода? І як же я зекономив...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Иван Васильевич, я прошу, ви ж будете у нас спікером зараз. Через два спікера будете ви спікером, ви скажете те, що ви вважаєте за неможливе.

Друзі, ми багато говоримо про енергетичного омбудсмена. А в принципі є щось аналогічне, аналогічна форма захисту бізнесу і проблем, які є в бізнесі – в малому, в середньому. Називається "бізнес-омбудсмен". І в принципі у нас є сьогодні Ярослав Грегірчак, заступник бізнес-омбудсмена, який уже може поділитися якимось досвідом, що добре, я так розумію, що не дуже добре, і що нам потрібно врахувати для того, щоб не повторювати чужих помилок. Будь ласка.

ГРЕГІРЧАК Я. Дякую дуже за запрошення. Ви абсолютно вірно описали той контекст, в якому я би хотів поділитися своїм інституційним досвідом, який, я вважаю, є корисним, і його варто врахувати на етапі розробки остаточної редакції законопроекту.

Якщо почати дуже коротко, але зі стратегічної точки зору механізм омбудсмена – це один із механізмів в тріаді альтернативних механізмів вирішення спорів. Є арбітраж, є медіація і є механізм омбудсмена.

У випадку з радою бізнес-омбудсмена наш мандат стосується проявів недобросовісної поведінки з боку будь-яких органів державної влади, органів місцевого самоврядування або державних чи комунальних підприємств по відношенню до суб'єкта підприємницької діяльності. Відтак, якщо ми дивимося на структуру власності енергопостачальних, приміром, компаній, тих самих обленерго, наскільки я знаю, зараз є шість обленерго, які в принципі можуть ще попадати під категорію тих, на яких до нас можуть прийти скарги, але з огляду на очікувану тенденцію до їх остаточної приватизації, напевно, навіть і в тих суб'єктів підприємницької діяльності, які зараз формально можуть на ці обленерго подати скаргу до нас, така можливість після проведеної приватизації, вона вже більше не буде існувати, так, як вона існує формально зараз.

Крім того, ми маємо, звичайно, нові процесуальні кодекси. Це якщо так вже зовсім стратегічно думати, і є певні очікування, напевно, пов'язані з тим, що швидкість прийняття судових рішень, доступ до правосуддя з точки зору часу і будь-яких інших затрат, вона ... недостатня укомплектованість судової гілки влади, я б сказав так, піднімає актуальність подальшого застосування, розширення механізмів альтернативних вирішень... альтернативного вирішення спорів. Тому і в контексті саме захисту прав і бізнесу з використанням механізму омбудсмена у даному випадку, якщо з'явиться енергетичний омбудсмен, то він з точки зору свого мандату, швидше за все, просто доповнить той функціонал, який є в нас як в ради бізнес-омбудсмена,

де в нас з точки зору скаржника буде так само бізнес, як і в енергетичного омбудсмена. А от з точки зору того, на кого можна буде скаржитися, то це, вочевидь, будуть якраз ті суб'єкти, які надають послуги у сфері енергетики чи комунальних послуг. Тому тут якийсь має бути певне взаємодоповнення.

І, вочевидь, цілком закономірно і з огляду на міжнародну практику, що тими, хто може в основному скласти структуру тих, хто буде використовувати механізм омбудсмена, будуть фізичні особи. Так? Ми бачимо, що в основному цей інструмент, так би мовити, "заточений" на саме захист прав споживачів, і багато в чому, дійсно, навіть цей термін асоціюється саме з такою категорією.

Тепер от що я би вважав, так лаконічно, чим би поділитися, що однозначно було би варто врахувати при остаточній розробці законопроекту. З точки зору загальних міжнародних стандартів, які існують, які пояснюють суть інституту чи механізму омбудсмена. Що це таке?

По-перше, це орган чи окрема особа, який не наділений владними повноваженнями, який як механізм якої влади забезпечує виконання своїх рекомендацій за рахунок тої репутаційної ваги, походженням якої є те фактично, хто цей інститут створив, і, в принципі, напевно, наскільки професійними є люди, які там працюють.

І в цьому сенсі я звернув увагу, зокрема, на таке словосполучення, яке було в презентації Олексія, як повноваження омбудсмена. Закликаю вас бути такими, доволі обережними, бо якщо з'явиться якийсь елемент наділення його якимись владними повноваженнями, можливо, що використовуючи якусь ідею делегування йому, бо я таке чув, певного функціоналу, яким зараз наділено НКРЕКП, то тоді фактично буде створюватись якийсь квазі-орган виконавчої влади фактично, це вже більше не буде омбудсмен. Просто зверніть на це увагу, і це як би такі засадничі абсолютно речі, які, з точки зору того інституційного дизайну, який нам, нам абсолютно властивий.

Ми в якості нашої рефлексії на ті обставини, які ми отримуємо у

вигляді скарг, ми видаємо виключно рекомендації, але ми є дуже успішними, між іншим, у забезпеченні імплементації наших рекомендацій. Прийшло за цей час, з травня 2015 року, приблизно 2 тисячі 850 скарг. По них ми видали приблизно 1 тисячу 150 рекомендацій, 88 відсотків наших індивідуальних рекомендацій були виконані. За рахунок чого? За рахунок нашої репутаційної ваги. В нашому конкретному випадку ми її черпаємо від того, що ми є доволі унікальний продукт спільної Володимир Васильович, і це все, кого я зараз перерахую це наші батьки-засновники, це не тільки уряд, пане Олексію. Це також Європейський банк реконструкції і розвитку (USAID), а також п'ять великих вітчизняних бізнес-асоціацій.

Ну, і що стосується українських реалій. Якщо говорити про операційний менеджмент, і тим більше те визначення омбудсмена, яке ви даєте в своєму продукті, ключовим фактично фактором, який дає можливість нам бути настільки переконливими, як механізм м'якої влади в Україні - це персоналія омбудсмена. Це в даному випадку бізнес-омбудсмена, я можу говорити про Альгирдаса Шемету. Людина, яка перед тим, як була призначена на посаду тут, взагалі ніколи не працювала в Україні, але була міністром фінансів Литви. І шість років перед тим, як він прийшов сюди, він був єврокомісаром по різним абсолютно регламентним питанням. Це цілком такий важковаговик.

І тому, якщо він приходить із своєю рекомендацією, яку ми видаємо, воно дійсно сприймається. Хоч у нас і немає владних повноважень. Але це працює, як ви бачите. І ще буквально декілька фраз. Відштовхуючись від того, що знову ж таки, з точки зору класичних міжнародних підходів, я вас заохочую в цьому сенсі подивитись на документ, який називається "Стандарти Американської асоціації адвокатів" (ABA Standards for the operation of ombuds institutions). Остання редакція вийшла в 2004 році. Це класичне міжнародне джерело, яке визначає принципи, зокрема, по яких діє будь-яка інституція омбудсмена, каже: "Будь-який омбудсмен має діяти на засадах незалежності, неупередженості і конфіденційності".

В умовах України незалежність досягається - і це добре, що ви звернули увагу на це як на доволі дискусійний момент зараз, - в тому числі і за рахунок належним чином організованого механізму фінансування. Тому що, якщо ти фінансуєшся від тих, хто тебе створив, але й на кого до тебе можуть поскаржитись, з'являється така передумова для виникнення певного конфлікту інтересів.

У нашому випадку ті, хто створив, нас не фінансує. Бізнес нас теж не фінансує. Нас фінансують, ну, в нашому випадку, 13 донорів через мультидоноровий рахунок IBRD в Лондоні. Але це дає нам можливість бути в процесі здійснення нашої основної діяльності по розгляду скарг абсолютно рівно віддаленими як від бізнесу, так і від влади. І що це означає на практиці, що із цих, от я вам казав про 2 тисячі 860 скарг, які прийшли, приблизно третина не була взята у роботу взагалі. І, між іншим, цьому має і полягати ідеологічна така... підхід енергетичного омбудсмена до виконання свого функціоналу, що не всі ті скарги, які туди мають прийти, а це має бути його все ж таки основний функціонал. Питання щодо адвокати – це важливо, але, ну, теоретично і в нашій практичній діяльності основне – приймати скарги. Не всі скарги можуть бути обґрунтованими. Тому прошу це взяти до уваги. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Є запитання?

РЯБЧИН О.М. У мене дуже швидке запитання, тому що...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Два запитання. І у пані Ольги теж.

РЯБЧИН О.М. Так, я дуже швидко.

По-перше, дякую за ваш досвід, ми його детально вивчали. Дійсно, інша природа створення вашого омбудсмена, того омбудсмена, якого ми з

колегами пропонуємо, у нас є також і просто омбудсмен з прав людини, який призначається і прописан в Конституції, тобто є з чого навчитися, який досвід запозичити. І я також хотів, щоб у нас було фінансування, я не знаю, від іноземних донорів і щоб робота була повністю незалежною, але, як мені здається, що людей захищати, омбудсмен повинен захищати людей, громадян України, в тому числі і від монополістів і олігархів, які зараз паразитують на цьому ринку. І унікальність вашої інституції в тому, що наш законопроект до другого читання знаходиться і парламенті, він ще не проголосований до другого читання, а ви вже існуєте і приносите користь: 88 відсотків скарг ви задовольняєте.

Питання (буквально 30 секунд) якогось прикладу, коли до вас звертаються, можливо є у вас компанії і у них є проблеми з енергетикою або з житлово-комунальними послугами, чи є у вас якийсь такий кейс – 30 секунд буквально – з чим зверталися, яка пропозиція, як воно вирішено Дякую.

ГРЕГІРЧАК Я. Доволі важке питання, пане Олексію. Тому що у нас, я подивився на результати нашої діяльності в 16-му році, надійшло більше, ніж 800 скарг, з них на НКРЕКП було п'ять. І мені з тих от сценаріїв, напевно, важко буде навіть зараз щось таке конкретне й пригадати, враховуючи те, що 45 відсотків взагалі всього, що до нас надходить, – це фіскальна тематика, далі йдуть правоохоронці, далі йдуть органи місцевого самоврядування.

РЯБЧИН О.М. Тобто ніша не зайнята. Ви... Ми з вами, якщо не пересікає, є куди... Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Якщо ніша не зайнята, то в нас є друге запитання - в Ольги Валентинівни.

БЄЛЬКОВА О.В. Ольга Валентинівна складна для романтичних ідей, так, скажімо, я їх нелегко сприймаю, і на сьогодні мене ще треба переконати,

що енергетичний омбудсмен потрібен. Це, до речі, дисклеймер для всіх. Я не переконана, що він вирішить питання. А пан Олексій переконаний. Правда, десь посередині.

І розмір цієї правди, він в моїй голові він такий, ну, от як я розмірковую. Сьогодні в Україні є два інституту, які називаються, приблизно однакові: загальний омбудсмен, практика якого перевірена вже дуже-дуже багато років, і існують стандарти представництва парламенту щодо захисту прав людей як такого. Це дуже сильний інститут, дуже потужні механізми, це величезна робота, величезний бюджет, і механізми, відповідно, ось такі. І... прописані у Конституції, дуже от... ну, дуже потужний інститут.

І є ваш омбудсмен, бізнес-омбудсмен, який можна назвати, якщо чесно, дорадчим органом. Правильно? Ну, ви маєте рекомендаційну силу, яка потужна сила. Саме тому і різний підхід: одних призначає Верховна Рада, дуже великі політичні чвари щодо того, як проголосувати цього омбудсмена, це надзвичайно високий статус як дипломатичний... ну, в усіх випадках – да? І ваш орган, він створюється Постановою Кабміну, наскільки я пам'ятаю, там, за певним розпорядженням Кабміну, ви, фактично, сателіт Кабміну і супроводжуєте їх діяльність, бо вони є policy maker, вони створили певні правила. Ви спілкуєтесь з бізнесом як медіатор між першим і другим, і далі допомагаєте Кабміну змінити певну свою державну політику. Ну, я бачу вашу роль так.

А тепер скажіть мені, де місце енергетичного омбудсмена: сильного потужного, якого призначають політики своїм голосуванням, і дають йому великі механізми, чи сателіт НКРЕКП? І споміжна ланка НКРЕКП.

ГРЕГІРЧАК Я. Дякую дуже за запитання. Існує такий меморандум про українську антикорупційну ініціативу, між іншим, який був підписаний ще урядом Арсенія Яценюка з нашими батьками-засновниками, де було передбачено створення інституту омбудсмена як недержавної організації за будь-яких обставин. Саме тому в проекті Закону про установу бізнес-

омбудсмена, який прийнятий в першому читанні, дуже сподіваємося, що він буде прийнятий остаточно, ми прописані як недержавна неприбуткова організація, статус якої визначається спеціальним законом, між іншим, – така цікава конструкція.

І от саме ця не державність, на неї дуже уважно як би звертали увагу як фактор, який покликаний на інституційному рівні унеможливити виникненню конфлікту інтересів, так, і забезпечити належну незалежність цього інституту. І це абсолютно відповідає міжнародним практикам, які визначають об'єктивно наявність чи відсутність незалежності в омбудсмена. Не може бути незалежним омбудсмен той, який залежить від... в плані призначення чи звільнення з посади, від того, на кого можуть поскаржитися. Не є незалежним так само омбудсмен, якщо до нього можуть поскаржитися на того, хто визначає розмір його фінансування.

І зрештою в нашому поточному інституційному дизайні воно знаходить своє відображення. Хоча...

БЄЛЬКОВА О.В. Дозвольте, я уточню. Мене цікавить ваша персональна думка про енергетичного омбудсмена, не про вашу організацію, а про те, де має бути місце цієї, нової організації.

ГРЕГІРЧАК Я. Ну, однозначно, це не має бути орган, який має в плані призначення/звільнення на посаду чи аспектів фінансування, якимось чином залежним від НКРЕКП. Це абсолютно безсумнівно. Тому що інакше це буде така паркетна, перепрошую, структура, яка буде мати абсолютно таке символічне значення. Це буде певна форма, яка не буде заповнена змістом. Це перша теза.

Друга. В принципі, механізм омбудсмена, він концептуально настільки гнучкий, що коли ви от зараз – на дуже важливому ж етапі знаходитеся створення, власне, дизайну організації – можете убрати декілька опцій: можете піти у створення енергетичного омбудсмена як взагалі недержавної

організації, це може бути продукт волевиявлення парламенту, але тоді це буде певним чином ставити питання про співвідношення функціоналу такого омбудсмена з тим, чим зараз наділений Уповноважений Верховної Ради з прав людини.

БЄЛЬКОВА О.В. Давайте так, я бачу, що на сьогодні ви не готові відповісти. І ми точно знаємо, що Верховна Рада може все. От ми можемо все, тільки не знаємо, що треба. От на сьогодні я б так назвала... *(Оплески)*

ГРЕГІРЧАК Я. Я вам відповів від супротивного, тобто я окреслив певні як би "червоні лінії", через які не треба переходити. Але що вже за межами... *(Шум у залі)*

ГОЛОВУЮЧИЙ. Я би сформулював... я би сформулював це як пошук оптимального рішення, враховуючи той досвід, які обмеження, які помилки – да? – і досягнення, той, який у вас є. Я думаю, ми спільно будемо працювати.

Я щиро дякую за те, що ви сьогодні разом з нами тут є.

Але, друзі, я хотів би зараз запросити до слова представника однієї дуже важливої і, на мій погляд, унікальної компанії – це "Нафтогаз Україна", яку досить часто сьогодні, іноді незаслужено, іноді заслужено критикують. Але це дуже важлива державна така інституція.

Але я хотів би сказати, що зараз Олексій Хабатюк представляє Департамент енергоефективності. І компанія, ключовою якої місією є видобуток, торгівля, імпорт природного газу, почала дуже серйозно думати... задумуватися і працювати над енергоефективністю. І, з моєї точки зору, це дуже позитивний сигнал.

І як от компанія працює зі своїми і поставщиками, і своїми... тими, хто отримує ваші послуги, Олексій, будь ласка.

ХАБАТЮК О. Дякую, пане Георгію. Доброго дня всім присутнім.

Перш за все, дякую організаторам за те, що дали можливість виступити. І мені досить просто буде говорити після представників групи підтримки України від Європейського Союзу, від представника Світового банку, тому що основні речі вже були сказані важливі, такі концептуальні. А я скажу більше, як це робиться, зроблено у нас і що потрібно зробити далі.

А те, що стосується енергоефективності, дійсно компанія займається цим питанням досить активно. І я думаю, буде можливість нам розказати на іншому круглому столі про наші проекти. А зараз більше про все-таки захист споживачів. Далі, будь ласка.

Перш за все, я хотів би почати з визначень, зі споживача, про кого ми говоримо. У нас споживачі в, я буду говорити, в ринку природного газу, це і споживачі, зрозуміло, побутові, і споживачі – фізичні особи. Але серед них, далі, будь ласка, в нас виділені...

Далі, будь ласка. Захищені споживачі, про них сьогодні згадувалось, але що таке захищені споживачі? Захищені споживачі в розумінні ринку газу, це ті, які є уразливими для... від безпеки постачань, тобто від переривання постачання газу на такому глобальному рівні. Це і споживачі як побутові, це споживачі ТКС, це споживачі промислові, які надають важливі суспільні послуги. Але крім того, захищених споживачів в термінології законодавства по газу є наступний рівень: це в нас побутові як підрівень захищених. Але й це не все, в законодавстві є ще і так звані вразливі споживачі. От вразливі споживачі сьогодні згадувались, це те, що є в європейському законодавстві. Говорили, що це там можуть бути люди зі спеціальними потребами, люди, які не мають достатньо коштів на сплату своїх рахунків в даній конкретній ситуації, а можливо, й інші.

От оці, розкрити оці рівні я б хотів би далі, але говорити буду лише от від рівня побутових споживачів. Побутових споживачів у нас на сьогодні більше 12 мільйонів абонентів. 12 мільйонів абонентів - це більше там 25 – 30 мільйонів осіб. Тому що на одного абонента декілька осіб приходить.

Далі, будь ласка. І трошки розкрити тепер про механізми, які у нас

існують. На жаль, може, не зовсім добре видно, але я от хотів би пройтися, от їх досить багато. Тобто не можна сказати, що механізмів недостатньо. Механізми на сьогодні є такі, якісь діють, якісь не діють, про це я скажу далі.

Перш за все це, так звані спеціальні обов'язки. Сьогодні про них згадували, це державне регулювання цін. Ви знаєте, що ціни на сьогодні для певних груп споживачів, зокрема побутових, вони є нижчими, ніж ринкові.

Потім у нас є так званий механізм безпеки постачань. Безпека постачань – це у випадку реалізації ризиків певних, паприклад, ризик - перерва імпорتنих постачань. Це є один із ризиків. Потім настання екстремально низьких холодів, є теж певний ризик, він може реалізуватися. Для цього формується ресурс газу для оцих, так званих захищених споживачів, яких ми згадували.

Наступний механізм - це вільний вибір постачальника. Сьогодні про це згадували. Це я його хочу розкрити більш детально далі. Але це те, що дає можливість споживачу вільно обрати постачальника на тих умовах, які його задовольняють. Задовольняють за ціною, задовольняють за умовами оплати або за рахунок інших якихось сервісів, які надає цей постачальник.

Наступне: постачальник останньої надії. Бувають випадки, коли постачальник стає банкрутом, постачальник втрачає ліцензію, йому анулюють ліцензію, інші можуть бути варіанти, тоді споживач немає залишитися без газу. Для цього є такий механізм, як постачальник останньої надії. Ти втратив постачальника, тобі автоматично... фактично ти отримаєш газ від постачальника останньої надії за певними умовами.

Наступні: правила постачання та типовий договір. В який спосіб це захищає? Треба розуміти, що споживач, як сьогодні говорилося, він - а) - не інформований, він часто навіть не має знати багатьох деталей, він може не хотіти в цьому розбиратися і так далі. Тому є стандартні умови, стандартні правила, за яким працюють постачальники, і на яких умовах йому постачається природний газ. Там, зокрема, в цих договорах і в цих правилах, його права також захищаються, про це ми теж окремо поговоримо.

Тепер далі вже, можливо, менш, скажімо, я буду торкатися наступних пунктів, вони не менш важливі, але інші вже сьогодні тут розкривали цю тему. Це Кодекс газорозподільних мереж та типовий договір розподілу. Треба розуміти, що в нас на сьогодні існують дві окремі послуги - це окремо послуга постачання і окремо послуга розподілу природного газу, - і вони регулюються в різний спосіб, тому що це за своєю суттю різні послуги. Тому що одна може надаватися на конкурентних засадах, а інша надається природною монополією. І тому тут фактично є захист через ці два документи від зловживання монопольним становищем операторами, тими облгазами, про які в нашому простому... такими простими словами.

Ну і два механізми. Це досудове врегулювання спорів, вже сьогодні говорили, не буду зупинятися, це, зокрема, в законодавстві у нас є через регулятор врегулювання спорів. Хочу сказати, що в Законі про ринок природного газу енергетичного омбудсмена немає як сторони або механізму врегулювання спорів. І наступне - це стандартне врегулювання спорів через судову гілку влади. От так, добре, зменшили.

А тепер можна наступне? Тепер подивимося, хто за що у нас відповідає. У нас за те, що виділено зеленим, відповідає Кабінет Міністрів, це державне регулювання цін; потім безпеку постачань - це через Кабмін і Міністерство палива і енергетики; потім через останнього постачальника також частково Кабмін, а частково регулятор. Все, що червоним, займається регулятор. Тобто роль регулятора, як ви бачите, теж значна, тому що він встановлює і типові договори, і правила постачання газу, і гарантію забезпечення механізму вільного вибору постачальника.

Ну і останнє - це у нас судова влада, це окрема тема. Наступний, будь ласка.

Потім у нас є... Ми говорили це про побутових споживачів взагалі, а у нас ще є окрема категорія: вразливі споживачі. Як написано в законі? В законі є стаття 16, яка говорить, що вразливі споживачі у нас захищаються через систему цільових, адресних субсидій та інших адресних допомог – це

лівий квадрат.

І правий квадрат – через спеціалізовані механізми захисту вразливих споживачів. Які це механізми можуть бути? Наприклад, заборона у відключенні в певні критичні періоди споживача, якщо настали у нього якісь форс-мажорні обставини. Він, з одного боку, як би сказати, наприклад, платив, платив, платив, потім у нього, щось сталося, якісь обставини, він не зміг заплатити платіж, але на вулиці мінус 20, щоб він не замерз, є заборона на відключення.

Наступний, будь ласка. Хочу сказати, цими двома питаннями займається Кабінет Міністрів, відповідає за це. Далі, будь ласка. Але, на жаль, на сьогодні оцей механізм спеціальних механізмів захисту не реалізований в принципі як такий, тому що, на жаль, до цього часу, Кабінет Міністрів після двох років роботи ринку природного газу, прийнятого закону так і не прийняв порядок відповідний.

Наступний, будь ласка. Тепер подивимося, які існують проблеми в реалізації механізму захисту споживачів. Що стосується спеціальних обов'язків, на жаль, на сьогодні цей механізм викривляє фактично ринок, тому що він пропонує низьку ціну для споживачів і не забезпечує адресність. Не забезпечує адресність, тому що всі споживачі в країні: чи вони вразливі, чи вони невразливі, - вони отримують занижену ціну. Чи ти можеш сплачувати ринкову ціну, чи ні, ти платиш занижену ціну, відповідно це все перекладається на учасників ринку.

Те, що стосується субсидій, субсидій та інших адресних допомог. На жаль, на сьогодні залишається низькою адресність цих механізмів. Тому що люди, які не є вразливими, досить часто отримують субсидію, про це досить багато є інформації у відкритих джерелах. А також те, що ближче мені, - це слабка мотивація до ефективного використання газу. Тому що людина, не сплачуючи рахунки та не отримуючи ці гроші на руки в монетарній формі, витрачає цей газ бездумно, тому що він за нього не платить. Аби він отримував це на руки, він би до нього би ставився більш раціонально.

Тепер механізм вільного...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Олексію, одна хвилина.

ХАБАТЮК О. Добре. Механізм вільного вибору постачальника, на жаль, на сьогодні не реалізований. Чому? Тому що, дивимося, зокрема це... Можна наступне? Тому що декілька можна вперед проходити. Тому що, перше, занижена ціна за спеціальними обов'язками не стимулює людей, немає в них потреби до зміни постачальника, тому що йому продадуть все одно дешево. Друге питання – неузгодженість правил та типового договору постачання. Тому що положення одного документа не узгоджується з іншим документом. І це питання до регулятора, який він мав би врегулювати. Це би дозволило фактично відкрити шлях до зміни постачальника. Такий досвід у нас є, тобто надання цих зауважень, вони були надані і в тому числі НКРЕ та іншим учасникам.

Це, що стосується вдосконалення механізмів. Це в першу чергу забезпечення адресного захисту вразливих споживачів, про те, що сьогодні вже говорили. Тобто не потрібно захищати всіх споживачів, навіть якщо вони такої допомоги не потребують. Треба захищати лише вразливих споживачів, тому що це є ефективно, тому що за це платять інші учасники ринку, платить суспільство.

Те, що стосується ефективності...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Олексію, я, на жаль, мушу...

ХАБАТЮК О. Я закінчую. Буквально декілька секунд, прошу дати закінчити, одну хвилину.

Назад, будь ласка. Потім усунення регуляторних перешкод через неправильне, скажемо так, прописування норм, правил постачання газу та до типового договору, а також виконання в першу чергу статті 16 Закону про

ринок газу. Тобто прийняття все-таки Кабміном порядку захисту вразливих споживачів, який визначить коло споживачів, які є вразливими, надасть критерії захисту вразливих споживачів і надасть порядок їх обліку та механізми спеціального захисту цих вразливих споживачів.

Дякую за увагу.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

ХАБАТЮК О. І це дозволить все-таки у споживача мати вибір постачальника, тому що це є основним механізмом захисту споживачів і реалізація його права на вибір.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Олексію. Дякую.

Плачков Іван Васильович, міністр енергетики, тому що бувших міністрів не буває. Але він мене попередив, що він сьогодні буде виступати в дуже унікальній такій, в унікальному форматі, тому що він, з однієї сторони, голова спостережної ради "Київенерго", а, з іншої сторони, він сьогодні представляє ОСББ і каже: "Я ще й..."

ПЛАЧКОВ І.В. Не представляє, а голова ОСББ.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Голова ОСББ, і я буду говорити вам правду-матку. Іван Васильович, будь ласка.

ПЛАЧКОВ І.В. Александр Георгиевич, я без вступления Я хочу просто показать: вот этот сегодня роздрібні тарифы на электроэнергию. Вот правую колонку, самую большу:, для первой и второй группы потребителей. Тут не видно, но я скажу: в городе Киеве, в соответствии с тарифами, которые утверждены НКРЭ, салоны красоты, офисы, "мандарины", торговые центры платят за киловатт-час 1 гривна 56 копеек, а в Виннице больница,

поликлиника, там детский дом платят по 2 гривны 2 копейки, а в Николаевской области платят по 2,26 за один киловатт-час. Так называемые дифференцированные тарифы, которые ввело НКРЭ, как это соотносится к защите потребителей? Приняли решение, непонятно, какая логика его.

Я задал вопрос вам и вот народным депутатам: а в принятом бюджете вчера предусматривается ли увеличение финансирования для социальных таких объектов, как больницы, детские сады, поликлиники и все остальные, с учетом того, что в городе Киеве - 1 гривна 56, а в Николаевской области – 2,26 для установ дитячих, социальных, которые финансируются из бюджета? Думаю, нет. И что тогда происходит? Это один слайд.

Теперь... я просто не хочу ответ на этот вопрос, но логики нету, поверьте мне. В свое время мы отменили... Логика, она как бы хибная сегодня, но это долгая дискуссия.

Второй слайд и третий, вот быстро. Когда мы говорим о защите потребителя, мне кажется, мы решаем задачку в идеальных условиях. Знаете, в пятом-шестом классе говорили: при 0 градусе одна атмосфера и сопротивления нет, и решайте задачку. Посмотрите, пожалуйста, состояние сетей сегодня. Это по всем городам Украины, и выйдите в любой районный центр.

Следующее. Вот просто кабель врос в дерево, посередине дерева идет.

Дальше. Еще один кадр, следующий. Следующий. Это подключены доской изолированной фазы этого самого... это питаются жилые дома. Теперь скажете... Я разобрался. Вот я езжу последние полтора года по электростанциям по этим. Виноватого нет! Почему нет виноватого? Потому что эти кабельные линии они ничьи, просто ничьи. Они не есть споживача и не есть облэнерго. Но у споживача есть счетчик и он платит облэнерго.

Начал разбираться. Оказалось, что дом был на балансе у "Сельхозхимии" областной, она обанкротилась, не передали в областную администрацию. Как мы можем защищать потребителя, когда мы... как бы у нас вот эту цепочку между облэнерго даже технически... вот у нас не

определена.

У нас в стране не определены статус внутридомовых электрических сетей и полуопределён статус внутридомовых тепловых сетей. Поэтому, когда мы принимаем там решение, когда принимаем законы, мы не учитываем о том, что в задачке гораздо больше неизвестных и неидеальные условия, и, естественно, потребитель оказывается... вот он... Отключилась электроэнергия на неделю. К кому обращаться? Он обращается к омбудсмену. Он не разберется, потому что виноватых нет. Потому что такой общий вывод.

Я глубоко убежден, и вы сегодня так нас... Ну как бы я пришел такой озабоченный. Хорошая атмосфера, вы рассказали, какие законы приняты, я уже так подуспокоился, но потом вспомнил, что они работать не будут. Мы приняли Закон про ЖКХ 2 года назад. Не работал, приняли новый, потому что... и тоже не будет работать. Приняли Закон про рынок газа - не работает, про рынок электроэнергии - не работает и про НКРЭ не работает закон. Мы ж тогда его приняли, мы ж аплодировали, отчитались, а он, оказывае,тс,я не работает. И сегодня мы не то, что... мы имеем не то, что нелегитимную ситуацию, мы имеем абсурдную ситуацию с НКРЭ. О какой защите потребителя...?

Теперь как председатель ОСББ потому, что я могу долго об этом говорить. Два месяца назад председатель ОСББ (дом в городе Киеве, 26 квартир), и я начал заниматься системой взаимоотношений с "Киевэнерго", с "Водоканалом" и так далее. Два месяца, и я пока не могу понять и не могу даже приблизиться к разрешению этого вопроса, при том, что все в городе, все во всех инстанциях, когда я звоню, поднимают трубку. Скажу, почему. Оказалось, на один дом наш... счетчик по воде холодной один на два дома. И ГИОЦ каким-то образом считает по какому-то алгоритму. По какому? На количество зарегистрированных в квартире на эти два дома. Когда я начал выяснять, а что получается, зарегистрировано одно количество, живет другое, а ГИОЦ рассчитывает по третьему. Когда я написал 5 писем, где в

нашей стране найти количество зарегистрированных в квартире, я не получил ответа. Нет такого органа сегодня, когда руководитель ОСББ может получить, сколько зарегистрировано людей, по которым НКРЭ дает норму на холодную и горячую воду. Паспортных отделов нет, мы их...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Я вам скажу, Иван Васильевич. Извините, я вас перебыю.

ПЛАЧКОВ І.В. Да.

ГОЛОВУЮЧИЙ. В ОСББ.

ПЛАЧКОВ І.В. А нету!

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ну так сделайте!

ПЛАЧКОВ І.В. Нет, нет, нет, послушайте. Опросный лист, я могу, например, у меня в квартире ОСББ, я не дам, не все же, должен быть орган. Неужели в стране нет органа, который бы сказал, сколько зарегистрировано? Например, у меня в квартире зарегистрировано три, я плачу как один. Да, я... А тот говорит, офис, офис, 15 человек сидит - ни один не зарегистрирован, хозяин живет в Америке. Что с ним делать? И так далее.

Я просто говорю, что мы, когда принимаем закон... по квадратным метрам. Разница по квадратным метрам – 300 квадратных метров между тем, что начисляет "Киевэнерго", и истинным количеством квадратных метров из-за реконструкции. Где найти? До 2010 года – информация в БТИ, после 2010-го до 2015-го – в ГАСКе республиканском, после 2015-го до 2017-го – в ГАСКе городском. Скажите... Опишите вот все три инстанции, а потом сводите, определяйтесь.

Я о чем говорю? Когда мы пишем законы, и я абсолютно не есть оптимистом о том, что они будут выполняться. Почему? Потому что у нас нет исполнительного органа власти. Законы, может быть, и хорошие, но для того, чтобы их там... Вот Закон про энергетику, на какой мы стадии, на какой стадии? Мы ж тоже аплодировали. На какой стадии? Мы ж пропустили уже все сроки, у нас нет, потому что нет эффективного исполнительного органа власти. Поэтому нам, когда мы говорим об омбудсменах, о там этой системе, обо всем, нам надо спуститься вниз. Вот в следующую встречу я приглашаю в любой областной центр, в районный центр, я просто... мы увидим, мы немножко витаем в облаках, мы увидим реалии.

И заканчиваю. По поводу техусловий. Вот коллега в дискуссии хотел сказать, я пятый раз рассказываю эту историю. Южноукраинская атомная станция, Ташлыкская гидроэлектростанция, мощный энергетический комплекс обходили, посмотрели, пожали руки, порадовались – расширение, строительство. На следующий день поехал в Николаевской области к фермеру, у которого коровы. У него было 500 коров, у него карусель, и он увеличивается, купил шведскую карусель, дал техусловия, на техусловия... Он получил такие техусловия, как увидел цифру, знаете, что он сделала? Купил дизель-генератор почти на мегаватт, покупает солярку белорусскую. И он меня ведет к этой ферме и говорит: "Уважаемый министр, вы ж в трех правительствах были". Говорю: "Да, был", - щеки так, раз, пошел... Говорит: "А теперь посмотрите техусловия, смотрите, мой дизель и ваша Южноукраинская атомная станция".

Что мы? О чем мы говорим? Когда, видите ли, в "Урядовий кур'єр" нельзя напечатать то положение, потому что не это ... Надо начинать немножко с других вещей. Исполнительный орган власти абсолютно не работает и нет понимания ни в городах...

Теперь можно ли улучшить систему взаимоотношения Киевэнерго с потребителем? Конечно, можно. Если, когда мы принимаем закон о том, что предприятия, оказывающие услуги, становятся виконавцями послуг, и в один

день был в Киевэнерго миллион договоров на электроэнергию, добавляется еще один миллион договоров на тепловую энергию в один день без увеличения в тарифах финансируемого обслуживания этого миллиона, когда нет квадратных метров, когда нет прописанных, когда нет реконструкции и так далее. Можно ли улучшить систему взаимо...? Конечно, можно, если бы мы в законе не принимали такие решения, которые... Украинское чудо, ноу-хау, в мире такого нет, когда горячая вода есть товаром. Нет в мире, не найдете ни одной страны: есть питная вода и есть гигакалория. Все! Значит, конечно... И можно ли улучшить? Конечно, можно улучшить, если государство станет дисциплинированным плательщиком. Сегодня государство не рассчиталось по пільгам і субсидіям еще за різницю у тарифах за 15-й год. За 15-й! Не профинансировало пільги і субсидії, а "Нафтогаз" сегодня продает для бюджетных организаций, вы же знаете об этом, и для юридической по цене 7900. А НКРЭ заложило в тарифе 4900 запланированные убытки. Конечно можно улучшить без запланированных убытков, а потом требовать. Конечно можно улучшить, когда долг у государства 1,5 миллиарда, а "Нафтогаз" за долги перед газом считает пени и штрафы, и то, что потребители платят за тепло, идет на пени и штрафы "Нафтогазу", потому что "Нафтогаз" священная корова и так далее. Поэтому есть много вопросов вот там – в домах, в районных центра. Вот смотрите, вот нет хозяина этих кабельных линий, вот нет. Они все подключены...

Еще один вопрос, очень важный. Александр Григорьевич, я с полной ответственностью говорю, что сегодня в энергетическом комплексе нет органа, который занимается техническими нормами и правилами. Господин Нефедов отменил в прошлом году 6 тысяч стандартов и не создал нового органа, который бы этим занимался. Сегодня нет нормы и регламентов, как подключать, как это... и сегодня, если может любой доказать, что доской можно заизолировать фазы, потому что нигде не написано, как это сделать правильно, потому что стандарты были отменены. Этот вопрос еще, и то же самое и в "Нафтогазе", то же самое и по теплу, и так далее. Потому что

комплекс работы, вот этой исполнительной, вот там, а у нас ликвидировали Госстандарт, отменили стандарты, ничего нет, все, все делают, как хотят.

Спасибо большое. Я прошу прощения.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Иван Васильевич, я вам искренне благодарен, но я должен как бы критически сказать, что аналогичные варианты можно найти в "Киевэнерго", если поискать.

ПЛАЧКОВ I.B. Сто процентов, я ж не сказал, где это, это в том числе и в Киеве.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Поэтому, смотрите, поэтому я принимаю, что мы, мы ж открыты...

ПЛАЧКОВ I.B. Конечно.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Мы дискутируем, мы готовы принимать любые предложения, устраивать круглые столы и искать правильные решения, но, по большому счету, вы правы в чем: что нужно начинать снизу, а снизу нужно начинать с самих себя.

Шановні колеги, у нас, на жаль, залишилося дуже мало часу, у нас по списку є ще Андрій Герус, я от хочу його запросити до слова. І в мене є ще одна записка на виступ. І я знаю, що є ще один міністр, який... а міністри бувшими не бувають, і я не можу не дати їм слово. Але в 16 годин ми мусимо завершити.

Так, що Андрій, будь ласка.

ГЕРУС А. Доброго дня! Дякую за запрошення, за організацію цього заходу.

Перше. я хотів би коротенький коментар з приводу назви: "Як

захистити споживача в період складних реформ енергоринків". Я не зовсім погоджуюся. На мою думку, реформи мають бути такі, щоб наслідки реформ захищали споживача, а не ми споживача захищали від реформ. Реформа – це не обов'язково негативний наслідок, реформа - це не обов'язково щось погане, від чого треба захищати. І я сьогодні приведу приклади конкретні реформ, на мою думку, правильних, і які можуть бути абсолютно популярними.

Наступне. Хотів би ще такий позитив, привітати. Сьогодні, 8 грудня, виповнюється 23 роки, якраз 8 грудня 1994 року Леонід Данилович Кучма вперше своїм указом створив НКРЕКП... НКРЕ, тоді просто було. Тому сьогодні 23 років. І я хочу побажати, щоб на 24 рік у нас вже нарешті НКРЕ було не просто Указом Президента, а щоб це були конкурси і щоб регулятор перейшов на новий якісний рівень.

Тепер стосовно споживачів і їх проблем. На мою думку, для початку найважливіше є ідентифікувати проблему і тоді її вирішувати. Тому що, якщо ти хочеш похудати, ти багато бігаєш і мало їси. Якщо ти хочеш набрати м'язи, ти тоді ходиш в спортзал і займаєшся штангою, так? Щоб ми розуміли, які проблеми ми вирішуємо.

На превеликий жаль, у нас ситуація склалась така зараз, що зал вже досить порожній. Я брав участь в багатьох заходах тут, коли ділять тарифні гроші. Ніколи так пусто ще не було, завжди заповнений зал, коли тарифні кошти діляться. І на превеликий жаль, Дмитро Володимирович також відсутній, хоча міг би почути багато корисного в тому числі і від конкретних представників споживачів, які сьогодні можуть задати запитання.

Загалом наші споживачі, дійсно, є двох видів: це побутовий і непобутовий. І про це чітко потрібно пам'ятати. Тому я першу частину коротко про побутового. А потім і про непобутового. На мою думку, важливо завжди пам'ятати, при всіх рішеннях, що ми живемо в умовах обмежених ресурсів. Кожне домогосподарство, державний бюджет, місто, ми живемо в умовах обмежених ресурсів. І коли ми говоримо про споживача, споживач є

платником ціни за газ, за тепло, за електроенергію, за воду і за тверді побутові відходи. Ну, я вже не враховую прибудинкову територію, тому що це не є темою сьогоднішньої розмови.

Тому, звичайно, перша така і найбільш резонансна тема останніх років, мабуть, це ціна на газ: чи правильна у нас формула, чи має бути у нас ціна по імпортному паритету. Теоретично, імовірно, так. Але потрібно розуміти, що ми вирішуємо не просто теоретичні, формульні задачі. У нас є навіть така система нерівностей, яка складається, наприклад, з таких моментів. Якщо, світова практика говорить і дослідження, якщо на субсидіях знаходиться понад 30 відсотків домогосподарств, система субсидій стає неефективною. Вона вже народжує мінусів, може, навіть більше, аніж має плюсів. Ну, наприклад, неможлива або дуже складна монетизація субсидій, неможлива або дуже складна верифікація субсидій. Контрагентами постачальників стає не домогосподарство, а держава, тому що держава платить субсидії, а держава може затримати платежі, відповідно постачальники не підуть і ніякий конкурентний ринок в реальності не створиться. НАК "Нафтогаз", можливо, піде як державна компанія, але незалежний постачальник не піде.

Наступна нерівність - це плата за комунальні послуги має складати не більше, бажано, 30 відсотків від доходів домогосподарств. Тому що, якщо вона складає більше, падає платіжна дисципліна, з'являються неплатежі. І це породжує низку інших проблем. Тому, коли ми вирішуємо проблему, у нас завжди стоїть вибір, бо ресурси обмежені. І є вибір, наприклад, або вища ціна на газ, ще вища, або більше грошей дати в інвестиційні програми теплокомуненерго, щоб мережі в місті Києві, наприклад, не проривало і не було аварійних ситуацій. Ми діємо в умовах обмежених ресурсів.

І навіть коли дуже часто в Європі застосовуються теоретично правильні принципи тарифоутворення, наприклад, RAB-тарифи, дуже часто в кінці, після всіх теоретично правильних розрахунків, відбувається така річ, яка називається revenue cap. Тобто не важливо, що дає теоретично, але кінцевий тариф не може вирости більше, аніж на X відсотків. Тому що ми

живемо в практичному житті і є дуже багато, дуже багато обмежень.

Велику проблему, яку я бачу, - це те, що, незважаючи на те, що електроенергетика – це інфраструктурна галузь, яка, по суті, є кровоносною системою для того, щоб працювала економіка, працювала промисловість, сільське господарство, щоби ми могли собі зварити чай, дуже часто в нас во главу угла... і енергетика – це самоціль, так, і під це заточуються всі рішення. Хоча, на мою думку, енергетика – це інфраструктура, як дороги, щоб по них їздити. Якщо електроенергією не будемо користуватися, то тоді вона стане нікому не потрібна. Але рішення, які приймаються, вони, на жаль, приймаються дуже часто під впливом або із врахуванням інтересів саме учасників ринку енергетики, а не споживачів.

Дуже часто в нас тарифи прирівнюють до Європи. Я не знаю, чи дуже добре видно, але у верхньому правому кутку є таблиця, там вказані... так, дякую, вказані тарифи. Наприклад, ми бачимо "Енергоатом": тариф 4- 7 копійок. Він виробляє 53 відсотки електроенергії. В Британії їхній "енергоатом" має тариф понад 3 гривні. Питання: чому наші тарифи мають бути такі, як в Британії, якщо в нашого "Енергоатома" 47 копійок тариф? І якщо в нього в майбутньому будуть проблеми по закриттю, по захороненню, це знову ляже на нас, або як платників податків через бюджет, або як платників тарифів у майбутніх високих тарифах. Тому таке пояснення, на мою думку, не є зовсім коректним.

Інша цифра – це "зелена енергетика". Якщо у нас є трошки більше одного відсотка, то в Європі може бути тридцять відсотків. Зрозуміло, що там вже тоді при такій структурі і при такій екологічності енергетики це зовсім інша ціна має бути, ніж коли всього-на-всього один відсоток.

Якщо можна, наступний слайд. В Україні відбулося п'ять етапів підвищення тарифів для населення. І тарифи для населення, дійсно, були низькі. Вони навіть були низькі не в абсолютному порівнянні - це очевидно, - а навіть в порівнянні купівельної спроможності. За середній свій дохід європейець міг купити суттєво менше кіловат-годин (та й зараз менше), аніж

українець за свою середню зарплату. Але, тим не менше, для чого у нас відбувалось підвищення тарифів на електроенергію для населення? Для того, щоб ліквідувати перехресне субсидіювання, щоб можна було вводити ринок, коли у нас буде одна ціна, або там близька до одної ціни.

Якщо можна, наступний слайд. Відповідно, коли б тарифи для населення вирости, вирівнялись з тарифами для промисловості, або майже вирівнялися, то у нас так зване перехресне субсидіювання воно фактично стало би нульовим. Тобто бізнес не субсидіював би населення.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Андрій, я дуже прошу... Десять хвилин, ще одна хвилина лишилась. 16 годин.

ГЕРУС А. Якщо можна, три хвилини.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ні, будь ласка, одну хвилину, тому що просто нас виключать і нам потрібно буде... я не зможу дати можливість виступити іншим бажаним.

ГЕРУС А. Думаю, що я навряд чи зможу вкластись, тому... Тому я просто перешлю всім презентацію і все. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ми можемо знайти можливість окремо поспілкуватись, в тому числі публічно, по цій презентації. Добре?

ГЕРУС А. Добре.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Шановні друзі! У нас є... я бачу Олексій Юрійович, але у нас є наш колега народний депутат Олег Медуніца. Я так розумію, що є бажання декілька слів сказати, да, пан Олег? Будь ласка.

МЕДУНИЦЯ О.В. Я буквально одну репліку. Тут говорили про тарифи, які в різних областях. Звичайно, ми не зовсім задоволені, що тарифи в різних областях досить серйозно відрізняються, бо насправді це для деяких регіонів дуже важливий сигнал для інвесторів. Коли вони складають свої інвестиційні плани і коли в 30 відсотків різниці, то, справді, для бізнесу це проблема. Я би не сказав, що це проблема для бюджету, бо попри те, що ми прийняли державний бюджет, але ми з державного бюджету, як це не парадоксально, не платимо за електроенергію в дитячих садочках, у лікарнях і школах. За це платять місцеві бюджети, бо вони саме створюють ці комунальні установи. А ми з державного бюджету фінансуємо в рамках освітньої і медичної субвенції лише видатки на заробітну плату місцевих бюджетів.

Але, менше з тим, справді, тарифоутворення - для нас це проблема. І зараз ми створюємо в Верховній Раді міжфракційне об'єднання на захист споживачів енергетичних ресурсів. І вже зараз до цього міжфракційного об'єднання підключилось 71 народний депутат, до речі, з різних фракцій абсолютно, які представляють як опозицію, так і провладні політичні сили. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Шановні колеги! В мене є одна записка, є пан Любомир, і він підписався так: "Побутовий споживач, котрий завжди в центрі уваги". Будь ласка.

ШКОРУТА Л. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Значить, я би просив, я би, якщо можливо, в межах трьох хвилин.

ШКОРУТА Л. Максимально коротко!

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

ШКОРУТА Л. Дякую.

Значить, як побутовий споживач хочу два аспекти висвітлити.

Перше: дві умови, за яких мені як побутовому споживачу не потрібен омбудсмен енергетичний. Значить, умова перша: у мене є прилади обліку, які задовольняють 10 прав споживача відповідно до Третього енергопакету. Ну, один хоча б з них: платити виключно за те, що я спожив. Я маю мати такий прилад обліку, котрий покаже мені, що я отримую саме 220 вольт, плюс-мінус дельта, котру ми погодили у контракті, і 50 герц, плюс-мінус дельта, котру ми погодили у контракті. За іншу електроенергію я не плачу.

Я повинен мати прилад обліку, наприклад, газу, котрий показує мені, що та газоповітряна суміш, котра є у мене, відповідає, так би мовити, якісним вимогам до газу. І, скажімо, чайник, котрий у мене раніше, той же чайник, на тій же газовій плиті, в тому ж об'єму води закипав три хвилини, зараз закипає чомусь 15 хвилин. Це перша умова.

І друга умова. Якщо, скажімо, мої прилади обліку не фіксують контрактні умови з енергопостачальниками, я маю право звернутися в наш чесний суд, котрий приймає правильне, чесне рішення. Мені, окрім того, що рішенням суду дозволяють не платити за неякісно надані послуги, мені ще компенсують моральні збитки від пошкоджених електроприладів, зіпсутого шлунку, тому що я не встиг поїсти, тому що вода невчасно закипіла, і за ці компенсації я собі купую заміський особняк, повністю енергоавтономний.

І другий аспект, другий аспект питання. Значить, я ставлю себе на місце омбудсмена, місце енергоомбудсмена, і зараз спробую вам показати, що він в цих умовах, в принципі, працювати не зможе. От, наприклад, до мене як до енергоомбудсмена постуила скарга на неякісне теплопостачання. Значить, я як омбудсмен починаю з'ясовувати: є генератор

тепла – так? – на нього поступає там газ в метрах кубічних чи руда, котру називають вугіллям, в тоннах, там, не зрозуміло. Так? Генератор виробляє тепло, котре постачає в мережу, обліковуючи його в калоріях, гігакалоріях, джоулях, не важно. В трубу транспортної компанії поступає до якоїсь там температури нагріта рідина, котра приходить до мене в квартиру, а я плачу за квадратні метри.

З чим іти в суд: з квадратними метрами, з нагрітою до якоїсь температури рідиною? Тобто омбудсмен... Чи є механізм, котрий би міг, так би мовити, дати інструмент омбудсмену працювати? Є. Зведений енергетичний баланс держави.

В кінці минулого тисячоліття ряд провідних інститутів Академії наук запропонували такий механізм уряду, причому уряд його замовляв. Двічі Верховна Рада в першому читанні приймала законопроект про запровадження енергетичного балансу держави на загальнодержавному регіональному рівнях. Двічі його приймали в першому читанні, і потім просто тупо валили. Зараз два відповідні законопроекти вже у нашій, так би мовити, Верховній Раді постмайданівського скликання три роки валяються, і навіть не те що на розгляд Верховної Ради - на розгляд комітету блокується їх внесення.

Чому це робиться? Економічний ефект від впровадження енергобалансу держави не менше 100 мільярдів гривень. Зараз ці мільярди в тіні. Так само, як і ринок паливно-енергетичного комплексу, весь паливно-енергетичний комплекс, і ринок ЖКГ. Сто мільярдів – ціна питання. Відсутня політична воля, і коштує вона, ну, трошки більше, ніж сто мільярдів. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, дякую, пан Любомир.

Я думаю, що давайте ми домовимося. Ви хочете виступити, Васильович Григорович? Добре.

Давайте ми домовимося, ми знайдемо законопроект, який валяється в парламенті, ми його подивимося і проведемо професійну, фахову дискусію

відносно того, що потрібно і що можна зробити для того, щоб зекономити сто мільярдів, якщо можна це зробити. Тоді, колеги, ще Олексій Кучеренко...

_____ . (Не чути)

ГОЛОВУЮЧИЙ. А я ж не заперечую. І Василь Григорович. І потім підводимо підсумок.

Будь ласка, Олексій Юрійович.

КУЧЕРЕНКО О.Ю. Дякую, шановний Олександр Григорович... Георгійович, вибачте.

Теза перша. Якби дійсно хотіли створити омбудсмена і захистити споживача, то вчора б використали ситуацію. Ви розумієте, яка ситуація. Одна посада загнала сама себе в кут, і, в принципі, можна було дуже миттєво створити, легко цього, ну, спробувати створити. Ви цього не зробили, навпаки, як на мене, внесли законопроект і проголосували там з голосу, який ще більше поглиблює цю регуляторну кризу.

Теза друга. Ви нам півтора роки тому створили, законодавчо створили цей орган - національний регулятор, який до того я як споживач хоча б розумів, що за нього відповідає Президент. І тарифні питання, і захист споживача так само були в Президента. Сьогодні в цьому органі, я розумію, що фактично керує така ж сама посада, але повністю розмита відповідальність. І, на превеликий жаль, далі буде ще гірше.

Тому я просто закликаю: може, навести порядок з цим органом, може, треба зрозуміти, що в нинішніх умовах незалежність, як її трактують європейські наші колеги, вона не може бути реалізована у нас? Я не розумію, чому ви відпустили повністю від себе, від свого комітету контроль за членами цієї комісії. Я не розумію, чому ви фактично позбавили себе контролю за членами конкурсної комісії, які сьогодні будуть фізичними особами - п'ять людей - обирати нам майбутніх членів. Вважаю, це

фатальною помилкою.

Також звертаю вашу увагу, тут фактично сьогодні не присутній житлово-комунальний сектор, ну, і єдине, Іван Васильович там декілька речей сказав, але це одна двадцята проблем, які там існують, одна двадцята. Ви подивіться, що наробили з "Теплокомуненерго": 25 мільярдів гривень боргів сьогодні загнали "Теплокомуненерго" своєю методикою цією регулювання. І це є величезна проблема. А я сьогодні тільки чую про енергоомбудсмена. Вийдіть на вулицю, запитайте, що більшість сьогодні турбуєЮ і ви зрозумієте, що 90 відсотків- це тепло і "Теплокомуненерго". Ну, так воно сталося в платіжці.

І тому моя порада: може, ви спробуєте якось проконтролювати нинішнього національного регулятора, може, ви спробуєте походити на його засідання. Бо я там декілька разів тільки двох депутатів бачив, на 10 хвилин вони приїжджали і все. Може, його рішення треба якось пробувати проконтролювати.

І остання моя теза, порада. Я розумію, що це не остання дискусія, і хай на мене Олексій не ображається: створювати нову інституцію, коли не працює попередня, ну, як на мене, вас мало хто підтримає в цій ситуації.

І останнє. Наполегливо раджу депутатам почитати висновок комісії Кокса стосовно збільшення ефективності роботи Верховної Ради. Він вже благає там, але дипломатичною мовою. Та перестаньте ви законодавче це цунамі, навіщо продукувати чергові закони, коли не працюють попередні? Вже наробили в комуналці такого: приймається і приймається – нічого там не працює. І саме тому пропоную, якщо ми знаходимося в ямі, перестати поки що копати далі. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Олексію Юрійовичу. Три... дозволю собі три репліки перед тим, як дати можливість Василю Григоровичу сказати.

По-перше, я вважаю, що робота нашого комітету є абсолютно прозорою, публічною, і ми сприймаємо в незалежності від політичної

заангажованості будь-які пропозиції і, в першу чергу практичні, і, відверто кажучи, я не зовсім розумію такого накалу емоцій, Олексію Юрійовичу...

КУЧЕРЕНКО О.Ю. Олександре Георгійовичу, вибачте, ваш комітет теплокомун...ТКЕ. Він, там конфлікт інтересів вже закладений в цьому, ну невже ви не розумієте?

ГОЛОВУЮЧИЙ. В якому?

КУЧЕРЕНКО О.Ю. Ну ви – лобісти галузі енергетики. А ви зараз хочете захистити споживача, тобто обрізати свої...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Послухайте: ми проводимо дискусію, круглий стіл. І проблеми, які тут обговорюються, і досвід, який ми тут вивчаємо і європейський, і інших партнерів, по-моєму, повинен бути використаний для того, щоби вирішити ті проблеми, які на сьогоднішній день є. Прийти і поназабивати гвозді шлямками вниз, для цього ні мудрості, ні розуму великого не треба, для цього...

_____. *(Не чути)*

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ну і 3 хвилини емоцій, які зашкалюють, без конструктиву і без раціо. Розумієте? Тому я би хотів, щоб у нас як би діалог відкритий і прозорий був, абсолютно адекватний.

Що стосується омбудсмена енергетичного, ну, послухайте, я не буду називати там політичні партії чи фракції, но визначтеся між собою: якщо це не потрібно, прийміть тоді рішення, що це не потрібно. Але є величезний обсяг роботи, яку провів Олексій Рябчин і народні депутати. Ми вважаємо, що цей досвід сьогодні... ви спізналися, а я вам скажу, що це досвід активно використовується в багатьох країнах Європейського Союзу, десь

використовується, десь не використовується. Ці інструменти можуть бути, може, частково, може, не частково використані в умовах, непростих умовах нашої держави. Ну давайте будемо дивитися, що ми можемо використати, що ні. В чому проблема публічної, відкритої, у прямому ефірі дискусії? Не розумію.

Василь Григорович, будь ласка.

КОТКО В.Г. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Якщо можна, Василь Григорович, дайте відповідь на запитання, як працює сьогодні номінаційна комісія, коротко, і чи потрібен вам вплив і контроль народних депутатів України, про який тільки що сказали, і наскільки це взагалі відповідає закону?

КОТКО В.Г. Ну, я почну... Перше, я представляю Енергетичну Асоціацію України, і, друге, я представляю громадську раду при НКРЕКП.

Громадська рада при НКРЕКП в минулому році розглядала питання необхідності енергетичного омбудсмена і одностайно висловились за те, що така інституція в Україні потрібна. Моє особисте переконання абсолютно з цим співпадає: така інституція в Україні потрібна.

Чому? Давайте спочатку я спробую дати відповідь, кого повинен захищати енергетичний омбудсмен. Я не підтримую ідеї, що він повинен захищати всіх споживачів. Я вважаю, що великі підприємства здатні... мають великі юридичні служби і здатні на рівних, так би мовити, вирішувати свої проблеми з природним монополістом, яким є "Обленерго".

Більше того, великі підприємства, як правило, мають свої асоціації, які теж можуть їм допомагати вирішувати будь-які проблеми, пов'язані з відносинами з природним монополістом.

Разом з тим, домогосподарства, простий споживач: чи це пенсіонер, чи це навіть дуже освічена людина, але, яка працює і не має ні часу, ні грошей,

ні можливостей, ні знань, щоб протистояти природному монополісту, - вона потребує підтримки.

Значить, моя думка така, що омбудсмен повинен захищати, перш все, побутового споживача і, друге, малий бізнес. Ну, підприємець, який практично це той же самий побутовий споживач, в тому розумінні, що немає ніяких ресурсів з природним монополістом на рівних змагатись. Перше.

Друге. В чому повинна бути підтримка? Ну, чим омбудсмен повинен займатись? Я вважаю, що омбудсмен повинен мати у своєму штаті юристів, фахівців з енергетики там і комунального господарства, і інших питань, якими опікується НКРЕКП, які могли б кваліфіковано будь-яку проблему розглянути і кваліфіковано надати допомогу споживачу, ще раз кажу, вирішити питання з природним монополістом. Це може бути після того, як розібрались в тих консультаційних комісіях, де присутні всі сторони, і питання вирішуються і зараз навіть. А якщо там буде омбудсмен, представник омбудсмена, який добре розуміється, то ще більше питань будуть вирішуватись в досудовому порядку, і навіть не підходячи до регулятора. Інші всі питання повинні вирішуватись...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Василь Григорович, нас дуже просять уже, і я просив би, я просив би ще одну хвилину, будь ласка.

КОТКО В.Г. Так. Іще?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Просять завершити. Прошу ще одну хвилину. Будь ласка.

КОТКО В.Г. Зараз, я уже підхожу. Це перше.

Фінансування. Фінансування цього омбудсмена. Омбудсмен не буде протистояти ні НКРЕКП, ні державним органам, на відміну від цього бізнес-омбудсмена, який створений, щоб якраз від держави захищати бізнес. Він

буде протистояти природним монополістам. Все. Насправді отут у нього лінія, а він буде разом з НКРЕКП допомагати НКРЕКП вирішувати проблеми. Значить, його завдання - розглядати ці проблеми, раз; друге - аналізувати і знаходити проблеми в законодавстві, в самих механізмах і допомагати вирішувати ці проблеми. Це перше.

_____. *(Не чути)*

ГОЛОВУЮЧИЙ. Так, я щиро дякую.

КОТКО В.Г. Ні, він буде помічником у побутового споживача помічником.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Шановні колеги...

КОТКО В.Г. Ну, це моя думка. Я вам висловив свою позицію.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Василь Григорович.

Олексій Рябчин, одна хвилина.

РЯБЧИН О.М. По-перше, я дуже дякую за це фахове, ґрунтовне обговорення, яке є організоване за допомогою наших колег в нашому комітеті. І, дійсно, завжди в комітеті ми намагаємося деполітизувати дуже складні процеси, тому що тарифи - це хвилює кожного, ти не можеш це деполітизувати, тому що це політичне рішення, яке було прийнято владою. Ми намагаємося знайти професійні відповіді на дуже складні запитання, ми не боїмося їх ставити, ми не боїмося на них шукати відповіді. І якщо дивитися на еволюцію питання енергетичного омбудсмена, спочатку яка була розпочата, я не знаю, в статтях в журналі, в експертних дискусіях, зараз вже є зареєстрований законопроект як одна з концепції, і ми намагаємося далі

просувати цю концепцію з нашими міжнародними колегами, з нашими українськими експертами.

Тому дякую за цей, не останній, круглий стіл. Запрошуємо всіх до комітету. Якщо буде ласка Верховної Ради проголосувати його в першому читанні, я думаю, що в комітеті буде дуже фахова дискусія на всі непрості запитання, які в нас є. Дуже дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Колеги, ми домовляємось, що ми не ставимо крапку, ми сьогодні ставимо три крапки. Я підтримую тезу Олексія. Ми розпочали дуже непросту, складну дискусію, і ті, хто не мав можливості сьогодні виступити або задати запитання, я вам гарантую, що ця публічна площадка у нас буде працювати. Ми запрошуємо всіх в комітет для дискусії, з пропозиціями. Єдине, мені б дуже хотілося, щоб у нас було, знаєте, я вчора з трибуни Верховної Ради сказав, щоб у нас було мінімум політики, а максимум економіки, здорового глузду, тоді і країна буде краща, сильніша і людям буде жити краще. Я вам всім дякую.