

Модуль «Вступна частина»



Наша місія, мета та цінності

Наша місія: Ми працюємо в ім'я прогресу і процвітання суспільства. Наша енергія несе людям світло і тепло.

Наша мета: Ми—українська компанія, прагнемо до лідерства на європейських енергетичних ринках. В основі нашого успіху—люди, ефективність та передові технології.

Прагнення

Професіоналізм

Наші співробітники мають глибокі професійні знання, відповідально ставляться до своїх обов'язків, якісно виконують поставлені завдання. Ми прагнемо до досягнення найкращих результатів, оптимально використовуючи людські, природні та фінансові ресурси.

Відповідальність

Ми будуємо свою діяльність на розумінні того, що всі наші зусилля повинні відповідати інтересам суспільства. Ми несемо відповідальність за якість роботи і дотримання корпоративних норм, за виконання своїх зобов'язань, за ощадливе використання ресурсів і чистоту навколишнього середовища. Ми відповідальні за тих, хто робить нашу компанію

вдосконалюватися

Ми створюємо умови для розвитку талантів наших співробітників, впроваджуємо найперспективніші технології, удосконалюємо виробничі та управлінські процеси. Розвиваючи бізнес, ми вселяємо впевненість в наших співробітників і робимо внесок в успішний розвиток України.

Згуртованість

Ми цінуємо командний дух, єдність і згуртованість. Тільки в команді ми можемо домогтися високих результатів. Разом нам цікаво і працювати, і відпочивати. Багатогранність досвіду і знань кожного створюють загальний потенціал розвитку компанії. Всіх співробітників компанії об'єднують ідея і мета, до якої ми прагнемо в рівній мірі, розуміючи і підтримуючи один

Відкритість

Ми відкрито інформуємо наших співробітників, партнерів, акціонерів та інші зовнішні зацікавлені сторони про важливі питання розвитку нашої Компанії, створюючи основу для довірчого співробітництва. Ми здійснюємо свою діяльність, виходячи з принципів, зрозумілих нашим співробітникам і партнерам.

Чим займається ДТЕК



ДТЕК – найбільша енергетична компанія України.

Входить до складу фінансово-промислової групи «Сістем Кепітал Менеджмент» (СКМ).

Підприємства ДТЕК розвиває бізнеси :

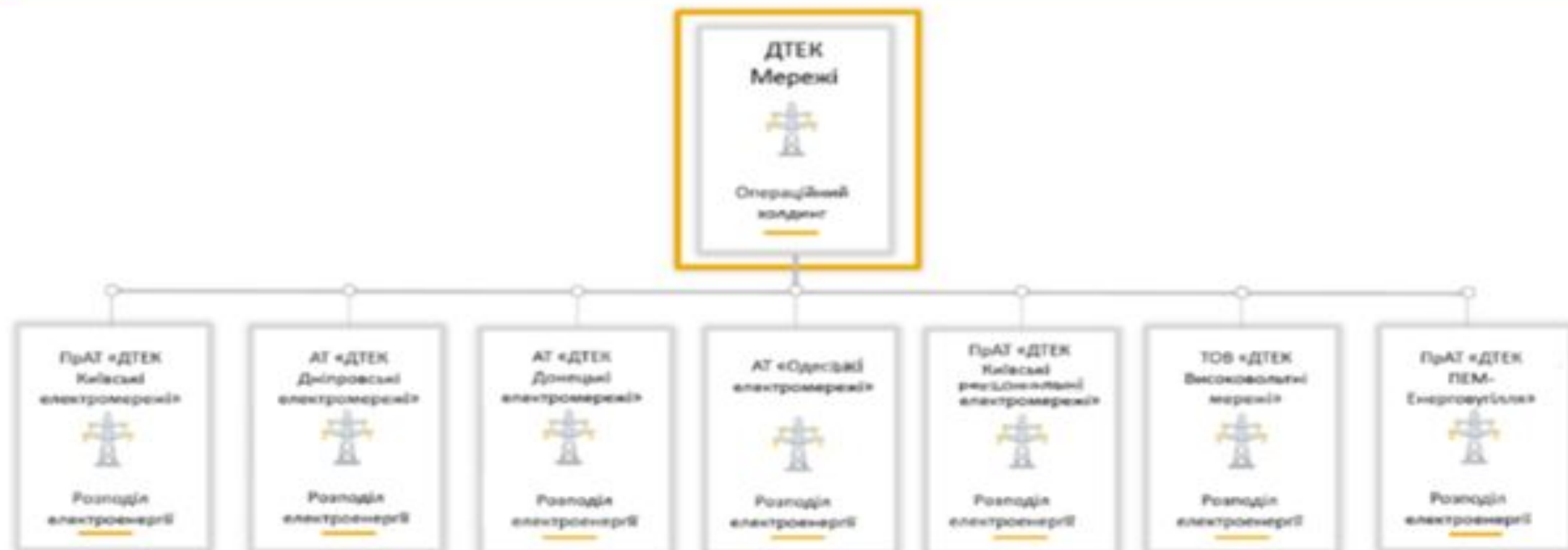
- з видобутку природного газу і вугілля
- розподілу електроенергії електромережами
- Відновлюваної та теплової генерації електроенергії
- впровадження енергоефективних рішень
- постачання електроенергії клієнтам
- управляє інноваційної освітньої бізнес-платформою Academy DTEK



Структура ДТЕК Мережі

ДТЕК Мережі - операційний холдинг, що займається розподілом електроенергії. Заснований в 2018 році. Працює в п'яти регіонах України: Київ, Київська, Дніпропетровська, Донецька та Одеська області. Компанія обслуговує 5,4 млн домогосподарств і 150 тис. Підприємств.

Компанія впроваджує digital-технології, «розумні лічильники», розвиває систему управління клієнтським досвідом. Наше завдання - забезпечити надійність, гнучкість і ефективність мереж. Надати інноваційні рішення та високі стандарти сервісу - стати партнером для наших клієнтів.



ДТЕК Мережі



5.4+ млн
побутових клієнтів



~182 000 км
електромереж



~ 43% Передачі
електроенергії в Україні

Енергоринок – правила та загальні положення

Виробник електричної енергії – суб'єкт господарювання, який здійснює виробництво електричної енергії(генерація).

Оператор системи розподілу (оср) або Розподільча компанія (рк) – юридична особа, відповідальна за безпечну, надійну та ефективну експлуатацію, технічне обслуговування та розвиток

Системи розподілу
Постачальник універсальної послуги (пуп) – компанія постачальник електроенергії, яка забезпечує постачання електроенергії всім побутовим, колективно-побутовим, малим не побутовим клієнтам і організаціям що фінансуються з бюджету з потужністю до 50 кВ , за тарифом регульованим НКРЕКП.

Постачальниками за нерегульованим тарифом (пнт) – суб'єкти господарювання, які отримали ліцензію на право здійснення підприємницької діяльності з постачання електричної енергії за нерегульованим тарифом для клієнтів з потужністю від 50 кВ.

Споживач – фізична особа(в тому числі фізична особа-підприємець) або юридична особа, яка купує електричну енергію для власного споживання.

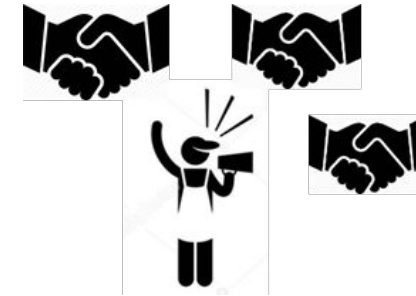
Розділення (анбандлінг) – відділення конкурентного виду діяльності від монопольного. В рамках реформи ринку електроенергії України є обов'язковою вимогою і передбачає поділ обленерго на компанію-монополіста (володіє мережами) і конкурентного постачальника електроенергії.



Основні тези реформи



КЛІЄНТ – ГОЛОВНА ОСОБА НА
РИНКУ



КЛІЄНТ МАЄ ПРАВО ОБРАТИ
ПОСТАЧАЛЬНИКА
ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ



Оператор системи
розподілу

Постачальник

РОЗДІЛ НА ДВІ НЕЗАЛЕЖНІ ОДИН ВІД
ОДНОЇ КОМПАНІЇ – ОПЕРАТОРА СИСТЕМ
РОЗПОДІЛУ ТА ПОСТАЧАЛЬНИКА
ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ



Оператор системи
розподілу

РОБОТА ОСР БУДЕ КОНТРОЛЮВАТИСЬ
ДЕРЖАВОЮ: ВІЛЬНИЙ ДОСТУП ДО
МЕРЕЖЕВОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ БУДЕ У
БУДЬ ЯКОГО ПОСТАЧАЛЬНИКА
ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ ТА КЛІЄНТА

Функції оператора системи розподілу



- ОСР володіє мережами, виконує функцію розподілу та передачі електроенергії клієнту, надає послуги з приєднання до мереж, роботи з приладами обліку.
- ОСР відповідає за якість та безперервну поставку електроенергії.
- ОСР не має права на самостійний продаж електроенергії.

До нас звертаються з таких питань

Відсутності електроенергії	Коливання напруги
Передачі показань лічильника	Роботи лічильника
Консультація та оформлення заявок на виконання робіт з приладами обліку	Заборгованості за рахунками до 01.01.2019
Відключення за несплату рахунків	Виставлення рахунків за розподіл
Укладання та переукладання договору з розподілу	Приєднання до мережі

Програма відповідності

Наказ від 06.12.2018 № 927А/1001 «Про організацію дотримання Програми відповідності Оператора системи розподілу» затвердження на виконання вимог Закону України «Про ринок електричної енергії».

Програма відповідності розроблена:

- на виконання вимог Директиви Європейського Парламенту та Ради Європи 2009/72/ЄС від 13.07.2009 щодо загальних правил внутрішнього ринку електроенергії та Закону України «Про ринок електричної енергії»;
- з дотримання вимог, передбачених статтями 47, 48 Закону та Порядком складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженим постановою Національної Комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

Оператор системи розподілу



Наша сфера діяльності

Ми несемо світло та комфорт у домівки: відповідаємо за якість та надійність електропостачання, обслуговуємо та ремонтуємо лінії електропередач, підстанції й інші енергооб'єкти.

Приєднуємо житлові будинки та бізнес-об'єкти до електромереж.

Ми допомагаємо розвивати інфраструктуру міста, реалізовуємо інвестпрограми, оновлюємо мережі і енергетичну інфраструктуру.

Структура розподільчої компанії



Підрозділи в складі **операційної дирекції** зосереджуються на якісному і надійному електропостачанні клієнтів.

Дирекція із взаємодії з клієнтами централізує багато функцій, щоб підвищити рівень задоволеності клієнтів.

Дирекція з управління активами займається плануванням і розвитком підприємства.

Структура, функції та завдання департаменту з обслуговування клієнтів



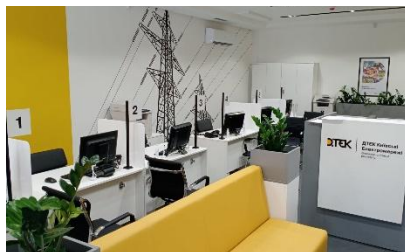
Перелік каналів для звернення клієнта

Якщо у клієнта є питання він може:

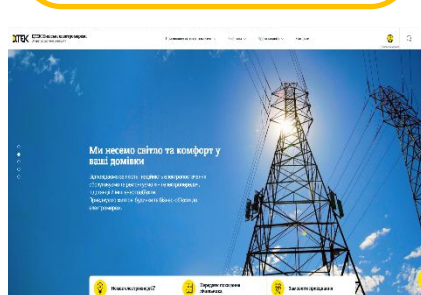
Зателефонувати в
Контакт-центр
(працює
цілодобово)



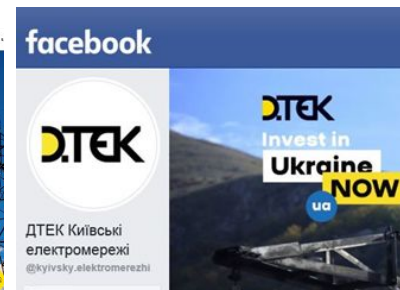
Відвідати центр
обслуговування
клієнтів (ЦОК)



Залишити запит
на сайті компанії
ДТЕК КЕМ



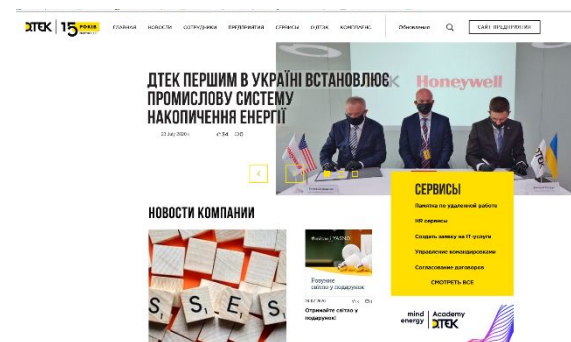
Звернутись на
сторінці Facebook



Відправити листа
поштою на
головний офіс
компанії



Внутрішній сайт для
співробітників—
<https://portal.dtek.com/>





Дякуємо за увагу!

