

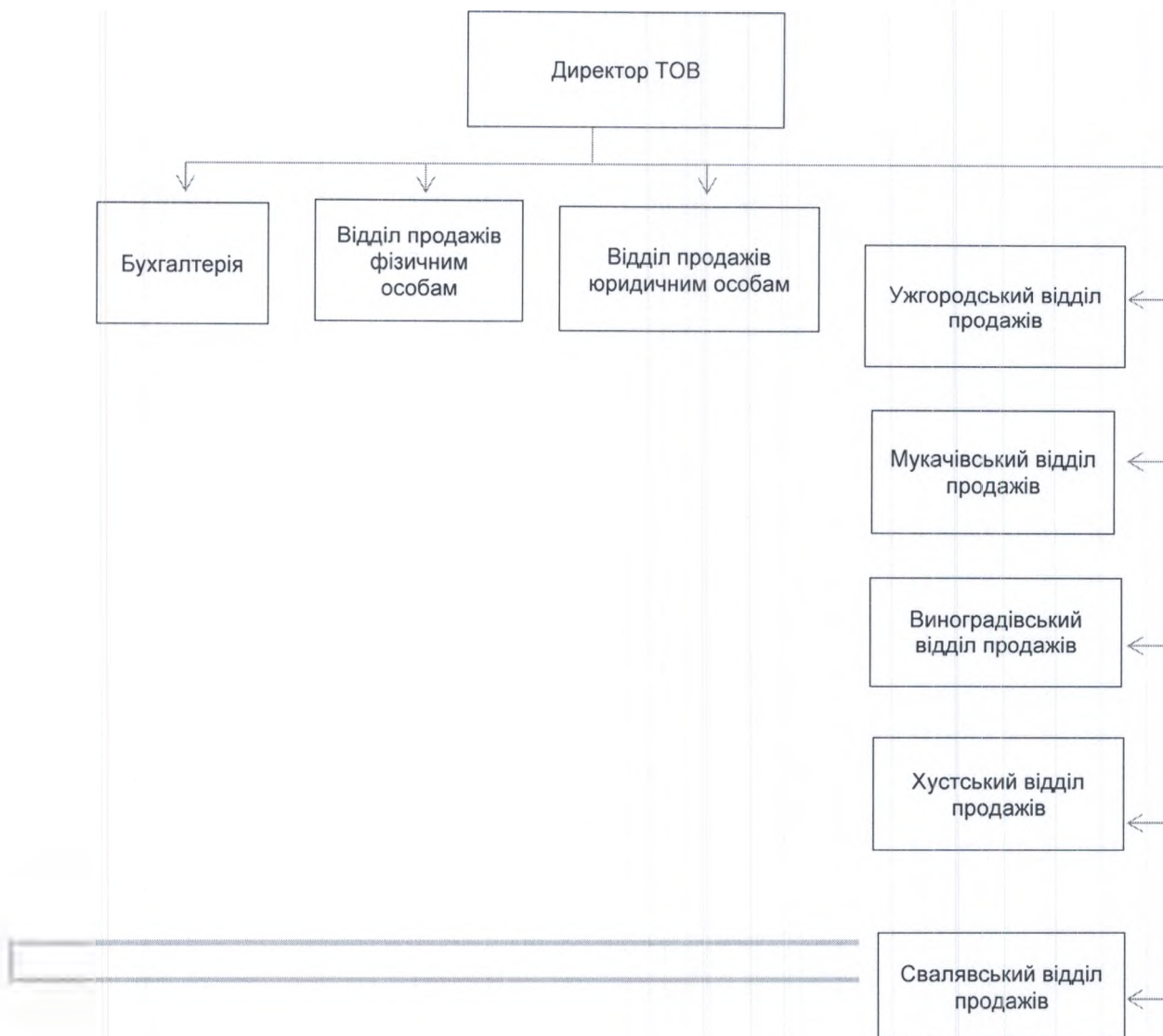
**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»
Код ЄДРПОУ 39582749
вул.Погорелова,2 м.Ужгород**

ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ ЗА 2020 РІК

Звіт про управління ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»

Організаційна структура та опис діяльності підприємства

Організаційна структура ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»



Огляд діяльності

ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» займається постачанням природного газу у м.Ужгород та Закарпатській області. Газ у 2020 році Товариством придбавався у НАК "Нафтогаз України" та у приватних постачальників природного газу і постачався споживачам (промисловим, житлово-комунальним підприємствам, бюджетним установам, релігійним організаціям та населенню). Постановою КМУ № 867 від 19.10.2018 р. ТОВ «Закарпатгаз Збут» до 01.08.2020р. було наділено статусом постачальника із спеціальними обов'язками (ПСО-постачальник) для забезпечення загальносуспільних інтересів відповідно до ЗУ «Про ринок природного газу». По категорії населення вартість газу формувалася з урахуванням тарифу транспортування природного газу магістральними газопроводами, встановленого Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг ("НКРЕКП") та торгівельної націнки на постачання, визначеної Урядовими постановами (КМУ). Транспортування газу відбувається через магістральні трубопроводи ТОВ "Оператор ГТС" та розподільчі мережі АТ «Закарпатгаз».

У відповідності із ст. 9 Закону України «Про ринок природного газу», Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» здійснює діяльність з постачання природного газу на підставі ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання природного газу на території України, виданої згідно постанови НКРЕКП № 527 від 21.04.2017 року.

Текст даної постанови розміщено на офіційному веб-порталі Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг за адресою в мережі Інтернет: <http://www.nerc.gov.ua/index.php?id=24886>.

До запровадження в державі ринку природного газу, діяльність ТОВ "Закарпатгаз Збут" здійснювалась на підставі виданої ліцензії на право здійснення підприємницької діяльності на постачання природного газу, газу (метану) вугільних родовищ за регульованим тарифом (серія АЕ № 299026 від 28.05.2015 року), ліцензія переоформлена рішенням НКРЕКП від 01.09.2015 р. № 2247.

Корпоративна структура

Товариство з обмеженою відповідальністю «Закарпатгаз Збут» (далі – "Компанія") було засновано та створено на виконання ЗУ «Про засади функціонування ринку природного газу» згідно з українським законодавством у грудні 2014 році.

Засновником Товариства є АТ «ЗАКАРПАТГАЗ», частка володіння якого в статутному капіталі Товариства становить 100%

	Основна діяльність	Країна реєстрації	Частка володіння %	
			31-12-2020	31-12-2019
АТ «Закарпатгаз»	Розподіл природного газу	Україна	100,0	100,0
Товариство з обмеженою відповідальністю "Закарпатгаз Збут"	Продаж природного газу	Україна		

У грудні 2014 року на засіданні Наглядової ради ПАТ "Закарпатгаз " було прийняте рішення про створення Товариства з обмеженою відповідальністю "Закарпатгаз Збут" (далі – ТОВ " Закарпатгаз збут"), яке було офіційно зареєстроване відповідними державними органами 30 грудня 2014 року та до якого з 1 липня 2015 року перейшла функція постачання природного газу.

ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» виконує важливу соціальну роль, забезпечуючи населення, релігійні організації бюджетні установи та підприємства різних форм власності природним газом. Постачання газу побутовим споживачам до 01.08.2020 р. (у період виконання спецобов'язків) здійснювалось за регульованими державою цінами і тарифами, а після прийняття постанови КМУ № 740 від 19.08.2020 р. ціна газу для реалізації побутовим споживачам, рівно як і для юридичних осіб встановлюється за ринковими правилами (вільна ціна) , на яку впливають попит та пропозиція в різні періоди року.

Основним управлінським завданням Товариства є забезпечення надання якісних послуг, розвиток клієнтського сервісу, впровадження сучасних онлайн – систем для збереження клієнтів, нарощування обсягів реалізації, розширення ринку збуту природного газу Товариством в умовах жорсткої конкуренції, а відтак отримання прибутку підприємства.

Результати діяльності

Станом на 31.12.2020 року Товариством здійснювалося постачання газу

- **270 304 побутовим споживачам**
- **3 429 непобутовим споживачам**
- **532 релігійним організаціям**

За 2020р. кількість споживачів ТОВ «Закарпатгаз Збут» зменшилася на 5 417 в т.ч:

- побутових зменшилася на – 5 234 споживача;
- непобутових зменшилася - 183 споживача.

Зменшення кількості побутових споживачів відбулася у зв'язку з відміною інституту ПСО, введенням в дію постанови КМУ №740 від 19.08.2020р. про виключення ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» із переліку постачальників із спеціальними обов'язками та змінами, внесеними постановою НКРЕКП №1080 від 10.06.2020р., до Правил постачання природного газу, а саме внесення додаткового розділу до Правил «Порядок зміни постачальника побутовим споживачем», що спростило процедуру зміни постачальника побутовим споживачем; Зменшення чисельності непобутових осіб відбулося за рахунок переходу до інших постачальників, або відмови від газопостачання

Середнє споживання у 2020р. становить:

- у побутових споживачів 1150 куб м. газу;
- у непобутових споживачів 5 415 куб м. газу;

у релігійних організацій 2 553 куб м. газу;

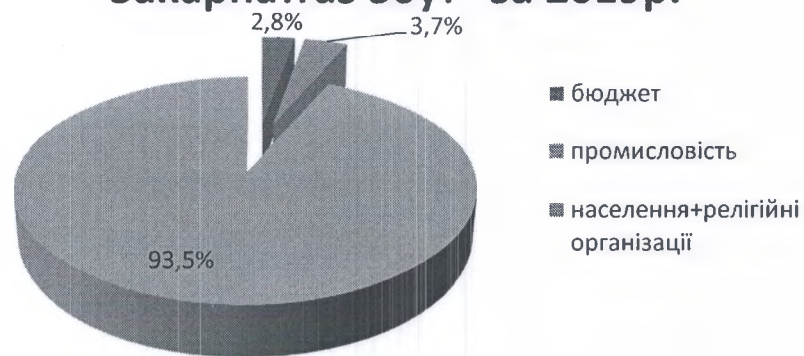
Об'єми постачання природного газу

У 2020р. відбулося суттєве зростання обсягу споживання природного газу споживачами Закарпатської області, постачальником газу в яких було ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ».

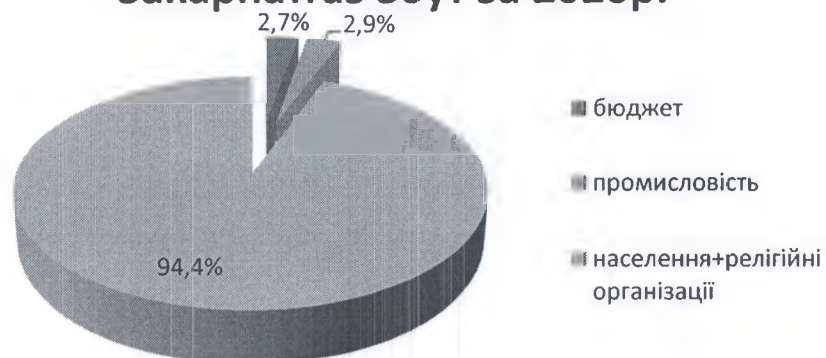
Табл.1

Обсяги споживання природного газу споживачами регіону за 2019-2020рр. (млн.м ³)			
Категорія	2019	2020	Відхилення до 2019 р. %
Промисловість	11,290	9,639	-14,62%
Населення	266,291	311,019	+16,80%
Бюджетні установи	7,990	8,928	+11,74%
Релігійні організації	1,247	1,358	+8,90%
Всього	286,818	330,944	+15,38%

Структура споживання газу в розрізі категорій споживачів ТОВ "Закарпатгаз Збут" за 2019р.



Структура споживання газу в розрізі категорій споживачів ТОВ "Закарпатгаз Збут за 2020р.



Значне зростання обсягів по категорії «Населення» відбулося за рахунок запровадження на весні 2020 року заходів щодо запобігання виникненню та поширенню коронавірусної хвороби (Covid-19) зокрема переходу навчальних закладів на дистанційне навчання, перебування родин вдома через перехід на віддалену роботу більшості побутових споживачів. За рахунок цих же підстав відбулося зменшення обсягів споживання по побутовим споживачам, а також через перехід побутових споживачів до інших постачальників.

ТОВ «Закарпатгаз Збут» у 2020 р. є лідером продажу газу в регіоні.

Частка ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» до загального обсягу постачання природного газу в Закарпатській області за 2020 р. становить:

- по промисловим споживачам 35,78% (в 2019 – 41,5%);
- бюджетним споживачам 40,74% (в 2019 – 38,8%);
- населення + релігія – 99,51% (в 2019р. – 100%);

Стан розрахунків за газ спожитий юридичними та фізичними особами з ТОВ «Закарпатгаз Збут»

Табл.2

Стан розрахунків за послуги і постачання природного газу у 2020 році			
тис. грн.			
Категорія	Нараховано	Сплачено	Рівень оплати (%)
Непобутові споживачі	140 449,39	132 746,99	94,5%
Побутові споживачі + релігія	1 862 335,68	1 746 869,01	93,8%
Всього:	2 002 785,07	1 879 616,0	93,9%

У порівнянні з 2019 роком загальний рівень розрахунків впав на 18,2%.

Спад відбувся через запровадження карантинних заходів, заборони Законом України від 17.03.2020р. №530-ІХ, на період встановленого Кабінетом Міністрів України карантину, постачальникам комунальних послуг припинення/зупинення надання житлово-комунальних послуг громадянам України у разі їх несплати або оплати не в повному обсязі, нарахування та стягнення неустойки (штрафів, пені), та вчиняти дії, пов'язані з примусовим виконанням відповідних судових рішень. Крім того, на рівень розрахунків також вплинуло значне збільшення обсягів споживання побутовими споживачами у 2020 р. та значне підвищення цін на природний газ на оптовому ринку в листопаді-грудні 2020 року, за яке населення сплачуватиме вже у 2021 році. Внаслідок скасування спеціальних обов'язків, ціна на природний газ почала формуватися в залежності від ринкових чинників, зокрема ціна оптового ресурсу залежить від періоду постачання, попиту/пропозиції на ринку у відповідному періоді, походження ресурсу, обсягів та термінів розрахунку тощо.

Операційні та фінансові результати

Наступна таблиця відображає основні фінансові результати Групи.

І. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ (ТИС.ГРН.)

Стаття	Код рядка	2020 р.	2019 р.	Зміна, %
		За звітний період	За аналогічний період попереднього року	
1	2	3	4	5
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	1' 716' 799	1' 892' 678	(9,3)
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(1' 725' 829)	(1' 878' 126)	(8,1)
Валовий прибуток	2090		14' 552	(17,4)
Валовий (збиток)	2095	(9' 030)		
Інші операційні доходи	2120	1' 767	234 139	
Адміністративні витрати	2130	(15' 931)	(10' 695)	49,0
Витрати на збут	2150	-	-	-
Інші операційні витрати	2180	(134' 208)	(303)	
Фінансовий результат від операційної діяльності, прибуток	2190		237' 693	
Фінансовий результат від операційної діяльності, (збиток)	2195	(157' 402)		
Дохід від участі в капіталі	2200	-	-	
Інші фінансові доходи	2220	6' 221	36' 710	(83,1)
Інші доходи	2240	-	-	
Фінансові витрати	2250	(8' 262)	(28' 658)	(71,2)
Втрати від участі в капіталі	2255	-	-	
Інші витрати	2270	-	-	
Фінансовий результат до оподаткування, прибуток	2290		245' 745	
Фінансовий результат до оподаткування, (збиток)	2295	(159' 443)		

Дохід (витрати) з податку на прибуток	2300	-	(2'313)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-
Чистий фінансовий результат, прибуток	2350		243'432
Чистий фінансовий результат, (збиток)	2355	(159'443)	

Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)

Дохід від реалізації змінився у 2020 році порівняно з попереднім періодом.

У наведеній нижче таблиці викладено дохід від реалізації за вказаними напрямками:

	<u>2020 р.</u>	<u>2019 р.</u>	<u>Зміна</u>
	<i>тис. грн.</i>	<i>тис. грн.</i>	<i>%</i>
Продаж природного газу	1'716'163	1'890'182	(9,3)
Інші доходи	636	2'496	(74,5)
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) разом (рядок 2000)	1'716'799	1'892'678	(9,3)

Найбільша частка доходів припадає на продаж природного газу, яка склала 99,86% у 2019 році та 99,96 % у 2020 році.

У наведеній нижче таблиці наведено обсяги продажу природного газу та доходи, отримані від реалізації даних послуг:

	<u>2020 р.</u>	<u>2019 р.</u>
	<i>тис. грн.</i>	<i>тис. грн.</i>
- Населення		
Обсяги	358,7	266,3
Тариф	4'307,72	6'453,04
Дохід	1'545'050	1'718'444
- Промисловість		
Обсяги	17,3	11,5
Тариф	6'045,43	9'948,52
Дохід	104'816	91'408
- Бюджет		
Обсяги	10,0	8,0
Тариф	5'819,37	8'943,75
Дохід	59'409	71'550
- Релігійні організації		
Обсяги	1,5	1,2
Тариф	4'307,72	6'877,50
Дохід	6'888	8'253

Доходи, пов'язані з продажем газу населенню, зменшилися на 11,2% до 1'545'050 тис. грн за поточний період з 1'718'444 тис. грн. у попередньому періоді (через зменшення рівня оплати населенням, пандемію, зниження ціни на газ у першому півріччі 2020 року, перехід до інших постачальників газу).

Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)

Собівартість реалізації зменшилася на 9,3% до 1'716'163 тис. грн. за поточний період з 1'878'126 тис. грн. у попередньому періоді.

Зменшення собівартості реалізації в основному складається з:

- зменшення обсягів природного газу побутовими споживачами.;

Валовий прибуток/(збиток)

Валовий збиток Компанії за поточний рік становить 9030 тис.грн за рахунок реалізації природного газу побутовим споживачам у січні місяці 2020 року за цінами нижче закупівельних при валовому прибутку у 14 552 тис. грн за 2019р.

Інші операційні доходи

Інший операційний дохід Компанії становить 1767 тис.грн проти 234`139 тис. грн у попередньому періоді через зменшення доходу від коригування резерву сумнівних боргів для категорії побутових споживачів.

Адміністративні витрати

Адміністративні витрати збільшилися в річному обчисленні до 15`931 тис. грн за поточний період з 10`695 тис. грн у попередньому періоді, що відображає збільшення заробітної плати персоналу та пов'язаних з нею витрат до 3 787 тис. грн від 3 095 тис. грн. у попередньому періоді; збільшення юридичних,судових, консультаційних витрат, кур'єрських послуг до 10`803 тис.грн. від 7`118 тис.грн.(зростанням вартості послуг).

Інші операційні витрати

Інші операційні витрати збільшилися у 2020 році на 133 905 тис.грн до 303 тис. грн. за попередній період за рахунок збільшення витрат на нарахування резерву сумнівних боргів.

Фінансові витрати

Фінансові витрати зменшилися до 8`262 тис.грн з 28`658 тис. грн за попередній період. Це зменшення пов'язано з дисконтуванням фінансового забезпечення .

Ліквідність та зобов'язання

Основні фінансові інструменти включають дебіторську та кредиторську заборгованість, грошові кошти та їх еквіваленти. Основна ціль цих фінансових інструментів – забезпечити фінансування діяльності Компанії. Компанія має різні інші фінансові активи та зобов'язання, такі як інша кредиторська заборгованість, що виникають безпосередньо у ході операційно-господарської діяльності Компанії.

Основні ризики, притаманні фінансовим інструментам Компанії – ризик ліквідності, кредитний ризик та процентний ризик. Підходи до управління кожним із цих ризиків представлені нижче. Компанія не зазнає валютного ризику. Також не зазнає процентного ризику, оскільки не має процентних зобов'язань, окрім пенсійних зобов'язань та реструктурованої кредиторської заборгованості за амортизованою вартістю.

Метою Компанії є підтримання безперервності та гнучкості фінансування шляхом використання умов кредитування, що надаються постачальниками, а також залучення процентних позик. Компанія аналізує свої активи та зобов'язання за їх строками погашення та планує свою ліквідність залежно від очікуваних строків виконання зобов'язань за відповідними інструментами.

Компанія планує запровадити ряд ініціатив із скорочення витрат.

За рік, що закінчився 31 грудня 2020 року, Товариство отримало чистий збиток у сумі 159`443 тис.грн. проти прибутку у попередньому періоді у сумі 243`432 тис. грн. та має накопичені збитки у сумі 820`750 тис. грн. (2019: накопичені збитки у сумі 661`307 тис. грн.). Також, станом на 31 грудня 2020р. поточні зобов'язання Компанії перевищували її поточні активи на 820`183 тис. грн. (2019: 669`221 тис. грн.)

Соціальні аспекти та кадрова політика

Товариство пишається своєю командою – професіоналів з цінними навичками, знаннями та досвідом. Основою управління персоналом є повага до прав і потреб працівників, застосування підходів, орієнтованих на постійний розвиток і навчання персоналу.

Середньооблікова чисельність штатних працівників облікового складу за 2020 рік склала 63 осіб, з них жінок 56 осіб. Фонд оплати праці: 12 565,8 (без нарахування). У порівнянні з попереднім роком фонд оплати праці збільшився на 2322,3 тис. грн.

Середня кількість працівників у 2020 склала 63 осіб. (2019: 64 осіб). Ключовий управлінський персонал становив 2 особи (2020: 2 особи), з них жінки становили 2 особи (2019: 2 особи).

Працівники Товариства мають відповідний рівень освіти і професійної підготовки 70% працівників Товариства мають вищу освіту, а 63% працівників мають стаж роботи у галузі більше 10 років, що свідчить про професіоналізм та кваліфікованість кадрового складу Товариства. Протягом 2020 року працевлаштовано 7 працівників, звільнено – 5 працівників. Плинність кадрів на Товаристві за 2020 рік складає 7,9% .

Метою кадрової політики ТОВ «Закарпатгаз Збут» є збереження та розвиток (навчання) кадрового потенціалу (персоналу).

Персонал – динамічний та найскладніший щодо керування ресурс, необхідний для досягнення основної мети та завдань Товариства. Високопрофесійні співробітники - головне його досягнення, яке треба зберігати, розвивати та вміло використовувати для успіху в конкурентній боротьбі.

Заробітна плата працівникам виплачується своєчасно та в повному обсязі. На підприємстві розроблена та діє система виплати премій відповідно до Положення про преміювання затвердженого директором ТОВ «Закарпатгаз Збут». Для матеріального стимулювання працівників застосовуються надбавки та доплати до тарифних ставок і посадових окладів працівників відповідно до колективного договору. Також за рахунок коштів Товариства, відповідно до колективного договору, надаються додаткові оплачувані відпустки та матеріальна допомога.

Головними цінностями взаємодії Товариство визначає такі: сумлінність та довіра, прозорість, професіоналізм та справедливість.

У діяльності Товариства поважаються особисті свободи, права та гідність людини, не допускаються будь-які форми утисків на робочому місці та поведінка, яка б розглядалася як образлива і неприйнятна. Керівники не повинні допускати в своїй управлінській практиці методів, які принижують особисту гідність працівників.

Неприпустимою є дискримінація або надання переваг залежно від походження, соціального і майнового стану, расової та національної приналежності, віку, статі, мови, політичних поглядів, релігійних переконань, роду і характеру занять, сексуальної орієнтації, місця проживання та інших обставин. Керівники не повинні допускати в своїй управлінській практиці методів, які принижують особисту гідність працівників.

Основними критеріями для прийняття рішень стосовно персоналу є кваліфікація працівника, професійні здібності, фактичні досягнення та інші критерії, пов'язані з роботою фахівця. Товариство підтримує та заохочує ініціативність і винахідливість працівників, сприяє розвитку та реалізації умінь і здібностей персоналу.

Важливим елементом взаємодії держави, бізнесу та суспільства Товариство вважає також корпоративну соціальну відповідальність перед своїми співробітниками та членами їх родин, перед мешканцями населених пунктів, де вона здійснює свою діяльність, та перед суспільством у цілому.

Щоб відповідати вимогам часу та викликам майбутнього, Товариством створюються сприятливі умови для професійного розвитку наших співробітників. Працівники отримують знання та вдосконалюють свої навички за допомогою спеціалізованих навчальних програм дистанційно.

У Товаристві проводиться робота із резервом кадрів відповідно до «Положення про кадровий резерв ТОВ «Закарпатгаз Збут», затвердженого наказом директора ТОВ «Закарпатгаз Збут» від 04.04.2019р. №04Но-11-0419.

Кадровий резерв керівників та старших менеджерів Товариства (далі — кадровий резерв) створюється для заміщення цих посад.

Кадровий резерв формується на посади директора, начальників відділу продажів фізичним та юридичним особам та на посади старших менеджерів із збуту районних відділів продажу відповідно до організаційної структури Товариства.

Щороку в грудні Комісія з підготовки кадрового резерву складає пропозиції з коригування списку резервістів і програм підготовки та подає на затвердження директору Товариства.

Взяти участь у конкурсному відборі до кадрового резерву можуть працівники, які:

- мають досвід роботи за напрямом діяльності — не менше трьох років;
- своєчасно та якісно виконують завдання;
- виконують і перевищують ключові показники ефективності;
- додержують трудової дисципліни;
- систематично підвищують кваліфікацію;
- виявляють сумління, стресостійкість, мають добрі комунікативні й організаторські навички;
- знають сучасні інформаційні технології;
- вирізняються високим рівнем персональної відповідальності;
- лояльні до підприємства;
- додержують норм і правил охорони праці та техніки безпеки.

Стати учасником конкурсу для зарахування до кадрового резерву можна одним із способів:

- кандидат сам висуває свою кандидатуру — заповнює заяву;
- кандидата висуває безпосередній керівник — подає рекомендацію до Комісії;

Мета підготовки резервістів — сформувати в кандидатів на керівні посади необхідні для управлінця ділові й особистісні якості, базу знань і навичок у сфері управління підрозділом чи організацією.

Підготовка резервістів здійснюється згідно з вимогами за посадою та профілем посади. Теоретична підготовка резервіста передбачає:

- вивчення ділової літератури з управління організацією;
- вивчення галузевої літератури;
- відвідування семінарів, курсів, конференцій;
- дистанційне навчання.

Практична підготовка резервіста передбачає:

- стажування в підрозділах;
- керування проектами;
- вирішення окремих виробничих, технічних, економічних та інших завдань на новому рівні компетенцій;
- виконання обов'язків керівника під час його тимчасової відсутності (відпустки, відрядження, хвороба);
- наставницька робота з працівниками-початківцями.

Резервіст працює відповідно до індивідуального плану підготовки, який затверджується Комісією з підготовки кадрового резерву та директором Товариства.

В Товаристві здійснюється ряд заходів морально-психологічного заохочення персоналу, що разом з матеріальними стимулами покликані підвищити зацікавленість співробітників у досягненні головної мети діяльності підприємства - створення позитивного іміджу працівників енерго-компанії, сприяння задоволенню персоналу від роботи на підприємстві. Моральні стимули мобілізують найкращі риси характеру співробітників та підвищують зацікавленість у досягненні кращих особистих результатів роботи.

В рамках заходів соціального захисту співробітників, адміністрація та профспілковий комітет забезпечують організацію різних екскурсійних турів відпочинку для розширення кругозору працівників, з метою оздоровлення працівників надаються абонементи на відвідування басейнів та спорт залів, також надається матеріальної допомоги в зв'язку з укладенням шлюбу, ювілейним днем народження, на лікування, поховання близьких родичів, на оздоровлення до щорічної відпустки згідно Колективного договору.

Стратегія та розвиток підприємства

Основним управлінським завданням Товариства є :

- забезпечення надання якісних послуг, розвиток клієнтського сервісу, впровадження сучасних онлайн систем для збереження клієнтів, нарощування обсягів реалізації, розширення ринку збуту природного газу Товариством (в умовах жорсткої конкуренції);
- забезпечення своєчасних розрахунків як з клієнтами так і з постачальниками;
- отримання прибутку підприємства.

З метою досягнення вказаних цілей Товариство вживає ряд заходів.

Клієнтський сервіс

Товариство «Закарпатгаз Збут» приділяє особливу увагу якості обслуговування клієнтів та впроваджує додаткові сервіси для забезпечення швидкого і комфортного обслуговування, отримання споживачами інформації, що стосується надання послуг з розподілу природного газу а також підтримання зворотного зв'язку зі споживачами.

У кожному газифікованому районі області створено точки контакту для споживачів ТОВ «Закарпатгаз Збут». Понад 368 тисяч споживачів звернулося у 2020р. до точок контакту. З більш детальною інформацією щодо точок контакту, адрес, телефонів, ПІБ можна ознайомитися на сайті ТОВ «Закарпатгаз Збут» <https://zkqaszbut.104.ua>

ТОВ «Закарпатгаз Збут»

у 2020р. вдалося істотно покращити онлайн- сервіси для побутових споживачів газу, що виявилось надзвичайно актуальним у період карантинних заходів пов'язаних з пандемією у світі та Україні. Популярність онлайн-сервісів суттєво зросла у 2020 році.

Збільшення використання сучасних платіжних інтернет-платформ пов'язано із тим, що споживачі газу Закарпаття можуть розраховуватися за спожитий газ з мінімальною комісією або взагалі без такої, що також економить час, адже клієнтам не потрібно відвідувати відділення банківських установ.

ON-Line сервіси для дистанційного вирішення в сфері газопостачання:

- особистий кабінет на сайті <https://zkqaszbut.104.ua> (Особистим кабінетом на сайті 104.ua користуються понад 92 тисячі клієнтів ТОВ «Закарпатгаз Збут»);
- електронна пошта: contact@zk.104.ua;
- контакт-центр (0312) 42-47-04;
- СМС-повідомлення на короткий номер 7104 (надіславши повідомлення на цей номер, можна з'ясувати стан рахунку і баланс);
- мобільний застосунок - Viber.bot « 7104ua».
- мобільний застосунок -104Mobile
- мобільні застосунки у - Telegram
- інтелектуальне голосове IVR меню (цілодобово, за номером контакт- центру (0312) 42-47-04).

Для оплати можна використовувати будь-яку картку, випущену українським банком, яка містить логотип платіжної системи Visa, Visa Electron або MasterCard. Дистанційна форма оплати за газ впроваджена для того, аби спростити та зробити якомога зручнішою для клієнтів процедуру оплати послуг з газопостачання.

Для усіх клієнтів ТОВ «Закарпатгаз Збут» стала доступною нова платформа 104.ua. Інтерфейс Особистого кабінету на 104.ua адаптований під усі види девайсів (комп'ютер, планшет або смартфон), а також операційні системи Android і iOS.

За період з 1 січня 2020р. по грудень 2020р. працівниками точок контакту і Контакт-центру прийнято та опрацьовано понад 465 тисяч звернень від споживачів, зокрема:

Тип звернення	Кількість
---------------	-----------

Письмові звернення на юридичну адресу Товариства	10580
Особисті звернення до точок контакту	368711
Консультації через особистий кабінет, та контакт-центру (щодо заборгованості, тарифів, субсидій, квитанцій, щодо чинного законодавства та інші)	51553
Інформація про баланс через SMS (7104) та по тарифу	5622
Звірка особового рахунку	19186
Консультація, уточнення інформації по акції ТЕ, гарантована ціна	399
Актуалізація (Оновлення інформації)	421
Інше	8528

Клієнтам було надіслано 424 555 повідомлень про борг через SMS, IVR та E-mail.

Крім того, ТОВ «Закарпатгаз Збут» постійно працює над підвищенням якості обслуговування споживачів, зокрема розширює діапазон послуг, а також ставить за мету розширення клієнтської бази.

В тестовому режимі було запроваджено клієнтський сервіс для юридичних осіб – особистий кабінет.

У 2020р. споживачам було знову запропоновано скористатися послугою купівлі газу на весь опалювальний період за фіксованою ціною, та мінімізувати ризики від сезонних коливань – Акція «Твоя енергонезалежність», якою скористалося понад 2505 клієнтів – фізичних осіб.

Претензійно-позовна робота

Стан проведеної у 2020 році претензійно-позовної роботи по стягненню заборгованості за спожитий природний газ та штрафних санкцій, характеризується наступними показниками.

По ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» в 2020 р. передано матеріалів по 2461 фізичним особам-боржникам для ведення претензійно-позовної роботи (з яких 2371 - в наказному та 90 – у позовному провадженні) на загальну суму 21 057 082,26 грн. заборгованості за спожитий газ та 461 992,03 грн. 3% та інфляційних втрат, з них на користь Товариства стягнуто 17 578 544,69 грн. заборгованості та 436 697,20 грн. 3% та інфляційних. Рішення та судові накази, які набрали законної сили, передані на виконання до приватних виконавців та органів державної виконавчої служби.

По юридичним особам-боржникам Товариством подано до суду 3 позови на загальну суму 39 039,95 грн., які задоволені в повному обсязі.

Опис судових справ і нерегульованих претензій поданих у 2020р., відкритих виконавчих проваджень по ТОВ Закарпатгаз Збут

П №	Сторони справи	№ справи, Суд	Суть спору	Сума позовних вимог	Стадія розгляду	Прогноз
1	Позивач – ТОВ Закарпатгаз Збут; Відповідач – ТОВ «Вторма Ужгород»	907/418/20, Господарський суд Закарпатської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ та штрафних санкцій	5373,78	Позов задоволено, основний борг оплачено, в частині штрафних санкцій знаходиться на виконанні приватного виконавця	Очікуємо надходження коштів
2	Позивач - ТОВ	907/444/20,	про	29 051,47	Позов задоволено,	Очікуємо

	"Закарпатгаз Збут"; Відповідач - ТОВ "Гофротара Закарпаття"	Господарський суд Закарпатської області	стягнення заборгованості за спожитий природний газ		знаходиться на виконанні приватного виконавця	надходження коштів
3	Позивач - ТОВ "Закарпатгаз Збут"; Відповідач – Ужгородська українська богословська академія	907/512/20, Господарський суд Закарпатської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ	4503,05	Позов задоволено, знаходиться на виконанні приватного виконавця	Погашено

У 2020р. Товариством вдалось захистити свої інтереси у справах:

- за позовом НАК «Нафтогаз України» до ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» про стягнення 118 млн. грн. штрафних санкцій за несвоєчасну оплату по договору купівлі-продажу газу (для забезпечення потреб населення) за 2016-2017р. Рішення суду про відмову у задоволенні позову НАК «Нафтогаз України» залишене в силі Верховним Судом.

- за позовом ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» до Антимонопольного комітету України про визнання недійсним в частині рішення АМКУ від 10.12.2019 №788-р про накладення штрафу у розмірі 3 266 795 грн. Рішенням Господарського суду міста Києва від 27.08.2020 позов Товариства задоволено та скасовано штраф. АМКУ оскаржено рішення суду першої інстанції до Північного апеляційного господарського суду.

У 2020р. Товариство за договором з АТ «Закарпатгаз» (спеціалізоване підприємство) було передано на відключення 8012 доручень на відключення боржників на загальну суму боргу 59,8 млн.грн., АТ «Закарпатгаз» було відключено від газопостачання тільки 484 споживача (у період січень-березень), сума боргу яких 3,84 млн. грн., проти 3747 відключень у 2019р.

Разом з тим, відповідно до Закону України від 17.03.2020р. №530-ІХ, на період встановленого Кабінетом Міністрів України карантину та 30 днів з дня його відміни споживачі звільнені від відповідальності за несвоєчасне внесення платежів, а постачальнику заборонено припинення/зупинення надання житлово-комунальних послуг громадянам України у разі їх несплати або оплати не в повному обсязі, нарахування та стягнення неустойки (штрафів, пені), та вчиняти дії, пов'язані з примусовим виконанням відповідних судових рішень.

Відтак, з моменту набрання чинності вказаного Закону України, Товариством не направлялися Оператору газорозподільних систем доручення на припинення газопостачання побутовим споживачам.

Важливо відмітити також, що 24.01.2020 Постановою КМУ №17 «Про внесення змін до Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу для забезпечення загальносуспільних інтересів у процесі функціонування ринку природного газу» (далі – Постанова КМУ №17) внесено зміни до Постанови КМУ №867 у частині визначення ціни продажу/постачання АТ «НАК «Нафтогаз України» природного газу з 1 січня 2020 року відповідно до пунктів 7, 8 і 11 Положення.

Відповідно до постанови КМУ від 19.10.2018 №867 із змінами, внесеними 24.01.2020 Постановою КМУ №17, ціна продажу ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» природного газу для потреб побутових споживачів та релігійних організацій у січні 2020 року повинна була становити разом з податком на додану вартість - 5,58 грн за 1 куб м.

У зв'язку з наведеним, ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» звернулося до ТОВ «РГК Трейдінг» (надалі змінена назва на ТОВ «ЕГАЗ», в подальшому змінено на ТОВ «ІЕ Енергія») з пропозицією розглянути та підписати відповідні додаткові угоди до договорів купівлі-продажу природного газу для потреб побутових споживачів та релігійних організацій, а саме – встановити ціну на січень 2020 року у розмірі 5,58 грн. за 1 куб м (разом з ПДВ). Однак, ТОВ «РГК Трейдінг» повідомили про відсутність підстав для зміни ціни природного газу, оскільки Постановою КМУ №17 від 24.01.2020 змінено ціну на уже поставлений Товариству у січні 2020 року природний газ з 01 січня 2020 року, що суперечить нормам статті 58 Конституції України, статті 632 Цивільного кодексу України.

Відтак, ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» було вимушене звернутися до Господарського суду м.Києва із позовами до ТОВ «ІЕ Енергія» про визнання додаткової угоди до Договору купівлі-продажу №12А167-1127-19 від 01.10.2019 укладеною в редакції ТОВ «Закарпатгаз Збут» (справа №910/6538/20) та про визнання додаткової угоди до Договору купівлі-продажу №3КЗ-Н-02-2019-270/5 від 19.03.2019 укладеною в редакції ТОВ «Закарпатгаз Збут» (справа №910/6547/20).

Рішенням Господарського суду м.Києва від 22.09.2020 у справі №910/6547/20 та відмовлено у задоволенні позову ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ». Рішенням господарського суду м.Києва від 01.12.2020 у справі №910/6538/20 також відмовлено у задоволенні позову.

Товариством подано апеляційні скарги на вказані рішення суду та такі перебувають на розгляді в апеляційному суді.

Слід зазначити також, що 10.06.2020 року Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП, Регулятор) прийнято Постанову №1080 «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП та внесення змін до Кодексу газорозподільних систем» (далі – Постанова від 10.06.2020 року № 1080). Вказаною Постановою, зокрема, внесено зміни до Правил постачання природного газу в частині запровадження механізму зміни постачальника побутовими споживача. Вказані зміни передбачають, серед іншого, можливість побутового споживача змінити постачальника природного газу при наявності у споживача непогашеної заборгованості та заборону постачальника припинити газопостачання побутовому споживачу, який ініціював зміну постачальника.

Оскільки ці та інші зміни, внесені Постановою НКРЕКП №1080 до Правил постачання, суперечать та порушують вимоги ст.14 Закону України «Про ринок природного газу», положення розділу III Правил постачання природного газу, норми Кодексу газорозподільних систем, затвердженого Постановою НКРЕКП від 30.09.2015 №2494, Кодексу газотранспортної системи, затвердженого Постановою НКРЕКП від 30.09.2020 №2493, ст.ст. 633, 634, 641, 642 Цивільного кодексу України, Товариство звернулося до Окружного адміністративного суду м.Києва із позовом про визнання протиправною та нечинною Постанови НКРЕКП від 10.06.2020 №1080 «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП та внесення змін до Кодексу газорозподільних систем» з моменту її прийняття (справа №640/14867/20). Вказана справа перебуває на розгляді в суді.

Заходи з боротьби з корупцією та хабарництвом

Політика Компанії полягає в тому, щоб не брати участь у хабарництві або корупції, а також дотримуватися чинних антикорупційних законів.

Компанія дотримується наступних принципів:

- Ми працюватимемо проти корупції у всіх її формах, включаючи здирництво та хабарництво.
- Забороняється здійснювати, обіцяти або пропонувати будь-які платежі, подарунки або заохочення з метою впливу на когось (у тому числі посадових осіб, постачальників, клієнтів тощо); те ж саме стосується прийому платежів, подарунків або стимулів.
- Всі платежі повинні бути обґрунтованими і підпадати під прийнятну комерційну практику.
- Усі такі витрати повинні бути належним чином відображені в обліку.
- Ми не допускаємо так званих полегшуючих платежів (наприклад, невеликі неофіційні платежі чиновникам для прискорення процесів).
- Компанія не робить політичних внесків.
- При залученні до ділових відносин Компанія вибирає своїх партнерів з однаковим підходом нульової толерантності до корупції та хабарництва.
- Компанія оцінює ризик корупції та хабарництва в сферах, де вона функціонує, і продовжує вживати заходів для мінімізації цього ризику.
- Усі кошти, отримані та сплачені Компанією під час ведення бізнесу, суворо обліковуються та обробляються за допомогою банківських переказів виключно з метою мінімізації можливостей отримання чи вилучення готівки з метою хабарництва. У 2019 році Компанія продовжувала забезпечувати свою прихильність до такого управління грошовими коштами.

Наказом по підприємству № 6 від 09.03.2016 р. затверджено Антикорупційну програму ТОВ "Закарпатгаз Збут" та призначено відповідальну особу за реалізацію її положень.

Ризики підприємства

Ризики пов'язані з середовищем

Операційні ризики

- Неєфективне державне регулювання зокрема, внаслідок прийняття Постанови КМУ від 24.01.2020 №17 «Про внесення змін до Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу для забезпечення загальносуспільних інтересів у процесі функціонування ринку природного газу» (далі – Постанова КМУ №17), якою внесено зміни до Постанови КМУ №867 у частині визначення ціни продажу/постачання АТ «НАК «Нафтогаз України» природного газу з 1 січня 2020 року відповідно до пунктів 7, 8 і 11 Положення. Відповідно до постанови КМУ від 19.10.2018 №867 із змінами, внесеними 24.01.2020 Постановою КМУ №17, ціна продажу ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» природного газу для потреб побутових споживачів та релігійних організацій у січні 2020 року повинна була становити разом з податком на додану вартість - 5,58 грн за 1 куб м.

Внаслідок відмови ТОВ «РГК Трейдінг» від укладення додаткової угоди щодо зміни ціни до Договору купівлі-продажу №12А167-1127-19 від 01.10.2019, Товариство зазнало збитків в загальній сумі 241 305,06 грн. (без ПДВ), оскільки вимушене було придбати природний газ у постачальника за більшою ціною (6,6 грн. за 1 куб м), ніж ціна подальшої реалізації цього природного газу кінцевим споживачам (5,58 грн. за 1 куб м без торгової націнки та замовленої потужності Оператора ГТС), а внаслідок відмови ТОВ «РГК Трейдінг» від укладення додаткової угоди до Договору купівлі-продажу №ЗКЗ-Н-02-2019-270/5 від 19.03.2019 щодо зміни ціни, збитки Товариства складають 22 216,13 тис. грн. (без ПДВ).

Крім того, 18.01.2021 р. Кабінетом Міністрів України була прийнята постанова №25 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», якою, зокрема встановлено з 1 лютого 2021 р. на період дії карантину, але не довше ніж до 31 березня 2021 р., граничну ціну на природний газ за договорами постачання між побутовими споживачами та постачальниками, у тому числі постачальником "останньої надії", на рівні 6 гривень 99 копійок за 1 куб. метр (з урахуванням податку на додану вартість та плати за транспортування магістральними газопроводами до внутрішніх точок виходу з газотранспортної системи). Однак, Кабінетом Міністрів України не визначено порядку забезпечення оптовим ресурсом роздрібною постачальника для можливості постачання природного газу побутовим споживачам за вказаною в Постанові ціною. Враховуючи зазначене, у разі неприйняття змін до вказаної постанови щодо забезпечення відповідного ресурсу з ресурсу власного видобудку Укргазвидобування, Товариство зазнаватиме значних фінансових збитків через різницю в ціні придбання та ціні реалізації кінцевому споживачу (населенню).

- криза неплатежів по категорії «населення» - через недосконалість механізму захисту населення в період карантину запровадженого у зв'язку з розповсюдженням коронавірусної хвороби (COVID-19), перегляд соціальних нормативів на житлово-комунальні послуги, які впливають на рівень призначення пільг та субсидій, нарахування житлових пільг та субсидій у готівковій та безготівковій формі, як наслідок масові нарікання споживачів про неотримання коштів на оплату житлово-комунальних послуг, або отримання із значним запізненням, сезонним коливанням цін на природний газ; також, з іншого боку наявність заборони в період літнього карантину (який вже триває майже рік) відключати боржників, нараховувати пеню, а також право боржників змінити постачальника при наявності заборгованості, призводить до погіршення стану розрахунків за спожитий природний газ.

Основним джерелом доходу ТОВ «Закарпатгаз Збут», відповідно до ліцензійних умов, є тарифна виручка. Через те, що згідно Постанови КМУ за №867 від 19.10.2018р. п. 10, яка вступила в чинність з 01.11.2018р. ТОВ «Закарпатгаз Збут» було постачальником природного газу, на якого покладені спеціальні обов'язки, щодо постачання природного газу побутовим споживачам та релігійним організаціям. В Положенні, затвердженому вищезазначеною постановою, встановлено, що торговельна надбавка (націнка) постачальника не може перевищувати 2,5 відсотка ціни природного газу на території ліцензованої діяльності. Вищезазначена постанова діяла до 01.08.2020р.

З 01.08.2020р. ТОВ «Закарпатгаз Збут» здійснює постачання природного газу всім категоріям споживачів на загальних умовах за вільними цінами що формуються на ринку природного газу з врахуванням попиту та пропозиції. Завершення перехідного періоду, та дії ПСО – постачальників з одного боку та запровадження граничної ціни на газ з лютого 2021 року без визначення джерела відповідного оптового ресурсу ставить під загрозу надійність постачання та забезпечення газом потреб населення, через різницю в цінах між ціною на оптовий ресурс та ціною реалізації побутовому споживачу та відсутності компенсаційних механізмів роздрібною постачальнику. Крім того, Правила постачання газу не зобов'язують населення сплачувати авансовий платіж за прогнозований обсяг споживання, а Товариство для забезпечення потреб в т.ч. побутових споживачів з 01.08.2020 року повинно сплачувати у 100 % за замовлену потужність (транспортування газу), яку для підтвердження номінацій вимагає (на підставі норм Кодексу ГТС) Оператор ГТС за затвердженими НКРЕКП тарифами, а також надання фінансового забезпечення виконання послуг транспортування за вчинення Оператором ГТС з врегулювання добового небалансу - у грошовому вигляді, або у вигляді Банківської гарантії. Враховуючи вказане, Товариству необхідно залучати значні кредитні кошти для оформлення фінансового забезпечення, а також нести збитки через неможливість у регресному порядку застосувати до побутових споживачів санкції щодо відшкодування вартості добових небалансів, оскільки законодавством не передбачено обов'язок побутових споживачів щомісячно та щодобово замовляти обсяги споживання.

Кредитний ризик

Контрагенти Товариства можуть не здійснити планові платежі, що призведе до фінансових втрат.

Для зменшення впливу цього ризику Товариство впровадило кредитну політику та практику моніторингу. Оперативні керівні принципи включають ліміти щодо контрагентів, щоб гарантувати відсутність значної концентрації кредитного ризику. Кредитні ризики управляються структурними підрозділами, а пункти безпеки включено в договори з клієнтами. Також відділ розрахунків постійно здійснює моніторинг строків виконання платежів за договорами продажу.

Ризик дефіциту основного персоналу

Відсутність ключового персоналу може загрожувати загальній ефективності роботи Товариства.

Товариство здійснює ряд заходів для зменшення цього ризику. Пропонуються конкурентні умови праці потенційним працівникам. Існує схема оплати праці, яка мотивує та утримує ключовий персонал. Для персоналу регулярно проводяться навчальні та професійні тренінги.

Ризик інцидентів у сфері кібербезпеки

Корпоративна інформаційна система може бути пошкоджена вірусною атакою або зовнішнім втручанням.

Операції значною мірою залежать від корпоративної ІТ-системи в усіх аспектах. Товариство зазнало атаки на кібербезпеку, яка не мала суттєвого впливу на наш бізнес. Для запобігання та пом'якшення цього ризику було здійснено низку заходів. Інфраструктура інтрамережі була покращена з метою зменшення ризику несанкціонованого зовнішнього втручання. Реконструйовано процес резервного копіювання для забезпечення максимально можливої безпеки корпоративних бізнес-даних. Найбільш ризиковані пункти несанкціонованого зовнішнього втручання були ізольовані поза межами внутрішньої мережі.

Податкові ризики

Операції Товариства та її фінансовий стан надалі зазнаватимуть впливу регуляторних змін в Україні, в тому числі впровадження існуючих і майбутніх правових і податкових нормативних актів.

Фінансові ризики

Ризик ліквідності

Існує ризик неможливості своєчасно виконати фінансові зобов'язання перед оптовим постачальником газу що постачає газ для забезпечення потреб населення.

Для мінімізації такого ризику Товариство підтримує ефективні бюджетні процеси та процеси управління грошовими коштами, щоб забезпечити наявність адекватних коштів для задоволення бізнес-вимог.

КЕРІВНИК



Сібуратова Л.Я.

Виконавці: Бабин Л.М.

Борик Т.Ю.

Токльонок О.Т.

Метенько О.В.

Блищак В.