ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»

вул. Пауля Целана, 6, м. Чернівці, 58001, тел. (0372) 583-385
e-mail: info@ek.cv.ua, веб-сайт: www.ek.cv.ua
UA293004650000026005300722714 в АТ «Ощадний банк України» МФО 300465 ЄДРПОУ 42102122

ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ

ТОВ «Чернівецька обласна енергопостачальна компанія»

(Підготовлено відповідно до Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» № 996-XIV від 16 липня 1999 року зі змінами (далі Закон №996), за 2024 календарний рік, який починається з 1 січня 2024 року та закінчується 31 грудня 2024 року).

Звіт про управління містить достовірну фінансову та нефінансову інформацію про діяльність підприємства, його стан та перспективи розвитку його діяльності.

Опис діяльності підприємства.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Чернівецька обласна енергопостачальна компанія», ТОВ «ЧОЕК» (код ЄДРПОУ 42102122) створено у 2018 році відповідно до вимог чинного законодавства (Закон України «Про ринок електричної енергії») як наслідок потреби відокремлення розподільчої та постачальної компаній.

Чернівецька обласна енергопостачальна компанія — основний постачальник універсальних послуг електричної енергії для побутових і малих непобутових споживачів, який здійснює свою господарську діяльність на території Чернівецької області і за її межами на підставі постанови НКРЕКП від 14.06.2018 року № 429 «Про видачу ліцензій з постачання електричної енергії споживачу» та для бізнес-клієнтів по всій території України за вільними цінами.

Товариство також здійснює операції з постачання природного газу споживачам з дотриманням норм Закону України від 09.04.2015 № 329-VIII «Про ринок природного газу».

Крім цього, Компанія надає оператору системи передачі послугу із забезпечення збільшення частки виробництва електричної енергії з альтернативних джерел енергії шляхом купівлі електричної енергії за "зеленим" тарифом у приватних домогосподарств, величина встановленої потужності генеруючих установок яких не перевищує 50 кВт.

Товариство з обмеженою відповідальністю **«Чернівецька обласна енергопостачальна компанія»** (далі –Товариство).

Код в ЄДРПОУ: **42102122**

Дата державної реєстрації: 02 травня 2018року; номер запису в ЄДР **10381020000011474.**

Станом на 31 грудня 2024 року єдиним учасником Компанії є юридична особа: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГОПОСТАВКА» (код в ЄДРПОУ **32113929**), розмір частки – 100% статутного капіталу.

Адреса засновника: **04053 м. Київ вул. Артема, 21.**

Кінцевим бенефіціарним власником Товариства станом на 31 грудня 2024 року є Костенко Неля Іванівна, громадянство - Україна.

Місце знаходження юридичної особи: Україна, 58001, Чернівецька обл., Чернівецький р-н, місто Чернівці, вул. Целана Пауля, будинок 6.

Телефон: (0372) 583-385 Сайт: www.ek.cv.ua

Електронна поштова адреса: info@ek.cv.ua
Середня кількість працівників Компанії - 123.
Звітним періодом для проміжної фінансової звітності є квартал, півріччя, 9 місяців.
Звітним періодом для Товариства є календарний рік.
За критеріями розміру підприємств Компанія належить до великих. За обсягами сплачених податків – до великих платників податків.

Предметом діяльності Товариства є:
- торгівля електроенергією (КВЕД 35.14);
- постачання електричної енергії споживачам на підставі ліцензії НКРЕКП;
- постачання природного газу споживачам (КВЕД 35.23);
- інвестування проектів енергетичного комплексу;
- надання населенню платних послуг;
- інші види діяльності, не заборонені чинним законодавством України

Ліцензії та дозволи на здійснення діяльності :

Ліцензія з постачання електричної енергії споживачу, постанова НКРЕКП № 429 від 14.06.2018р., Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, безстрокова;

Ліцензія з постачання природного газу споживачу, постанова НКРЕКП №1362 від 15.07.2020р., Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, безстрокова.

Місією Товариства є надійне, безпечне та доступне постачання електричної енергії і природного газу кожному споживачу Чернівецької області. Виконуючи функції постачальника універсальних послуг, Товариство забезпечує безперебійне енергозабезпечення побутових споживачів, бюджетних установ, підприємств та організацій регіону, виступаючи відповідальним партнером держави у вирішенні завдань енергетичної безпеки в умовах воєнного часу та ринкової трансформації галузі.

Діяльність Товариства ґрунтується на принципах прозорості, соціальної відповідальності, клієнтоцентричності та сталого розвитку. Стабільність, надійність і постійне вдосконалення якості обслуговування є незмінними орієнтирами роботи Товариства незалежно від складності зовнішнього операційного середовища.

Стратегія Товариства на середньострокову перспективу сформована з урахуванням реалій функціонування лібералізованого ринку електричної енергії України, вимог НКРЕКП щодо провадження діяльності постачальника універсальних послуг, а також необхідності адаптації до умов воєнного часу. Ключовими стратегічними пріоритетами визначено такі взаємопов'язані напрями:

Цифровізація та впровадження білінгових технологій

Цифрова трансформація є фундаментальним пріоритетом Товариства, що охоплює всі ключові бізнес-процеси - від обліку споживання до взаємодії з клієнтами. У 2025 році успішно завершено перехід на сучасну білінгову платформу - спеціалізоване програмне забезпечення з обліку фізичних та юридичних осіб–споживачів електроенергії, яка забезпечує деталізований облік нарахувань, підписання розрахункових документів за допомогою електронного цифрового підпису, широкі аналітичні можливості та гнучку адаптацію до змін тарифного регулювання. Впровадження нової білінгової системи суттєво підвищило точність та оперативність розрахунків зі споживачами, знизило операційні ризики та сформувало технологічну основу для подальшої автоматизації.

У перспективі Товариство планує розширити можливості білінгової системи шляхом автоматизації розрахунків з постачальниками електроенергії з альтернативних джерел та впровадження повноцінного обліку за механізмом самовиробництва. Паралельно здійснюється послідовний перехід на максимально можливий рівень електронного документообігу із застосуванням кваліфікованого електронного підпису, що дозволить суттєво скоротити витрати на паперовий документообіг та підвищити швидкість обробки документів у взаємодії як із споживачами, так і з контрагентами.

Клієнтоорієнтованість та розвиток онлайн-сервісів

На конкурентному ринку електроенергії якість клієнтського сервісу є одним із визначальних чинників утримання та залучення споживачів. Товариство послідовно реалізує клієнтоцентричну модель обслуговування, що передбачає розвиток зручних самосервісних інструментів, скорочення часу обробки звернень та розширення каналів дистанційної взаємодії. У 2025 році запроваджено оновлений особистий кабінет споживача з розширеним функціоналом - можливістю перегляду нарахувань та їх деталізації, здійснення оплати онлайн, завантаження рахунків, контролю врахування платежів, отримання довідок про стан розрахунків та аналізу динаміки споживання. Додатково розроблено та запущено чат-бот у месенджері Telegram, що забезпечує цілодобовий дистанційний доступ до основних розрахункових сервісів.

Стратегічна мета - забезпечити можливість вирішення будь-якого питання щодо розрахунків з Товариством у дистанційному режимі без необхідності відвідування центру обслуговування. З цією метою у найближчій перспективі планується проведення цілеспрямованих інформаційних кампаній щодо популяризації онлайн-інструментів серед усіх категорій абонентів, розширення функціональних можливостей особистого кабінету та чат-боту, а також підвищення якості роботи кол-центру. Зазначені заходи спрямовані на формування стійкої лояльності споживачів та зміцнення репутації Товариства як сучасного, клієнтоорієнтованого постачальника енергетичних послуг.

Фінансова стабільність та управління дебіторською заборгованістю

Фінансова стабільність є необхідною передумовою виконання Товариством як комерційних зобов'язань перед постачальниками та контрагентами, так і соціальних зобов'язань перед споживачами регіону. Стратегія у цьому напрямі передбачає підтримання достатнього рівня ліквідності, забезпечення позитивного операційного грошового потоку, оптимізацію структури витрат у межах регуляторно встановлених тарифних обмежень, а також збереження та нарощення власного капіталу.

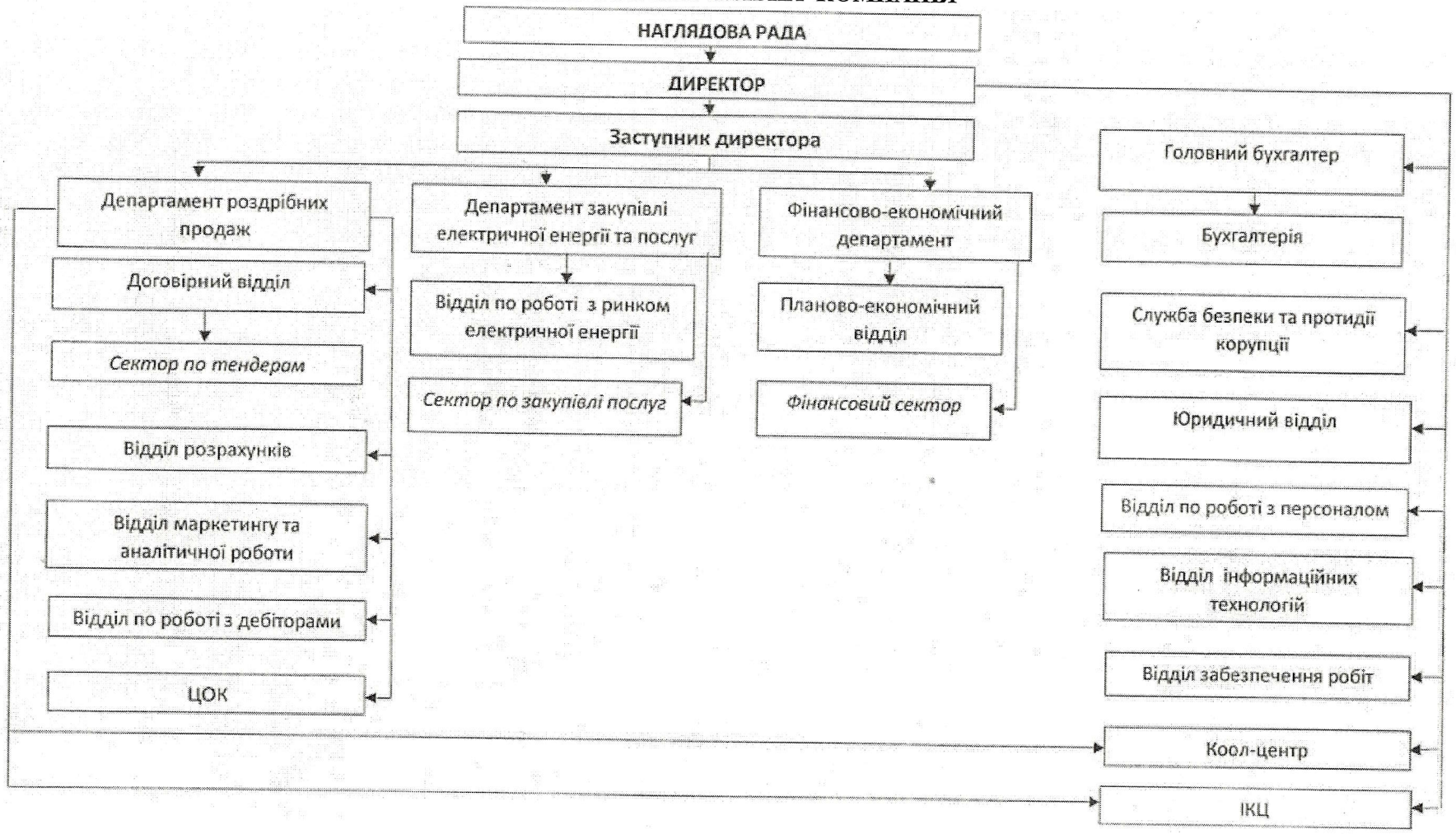
Окремим пріоритетом залишається системна робота зі скорочення дебіторської заборгованості споживачів, яка у сегменті постачання електроенергії є одним із ключових ризиків для фінансової стійкості. Товариство реалізує комплексний підхід до управління заборгованістю, що включає заходи превентивного інформування, механізми реструктуризації боргу, активне застосування інструментів стягнення у судовому порядку, а також щомісячний план зниження простроченої дебіторської заборгованості. Належний рівень фінансової стійкості Товариства дозволяє провадити активну господарську діяльність без залучення зовнішніх позикових ресурсів та забезпечувати своєчасні розрахунки з постачальниками електричної енергії та оператором системи передачі.

Реалізацію місії та стратегічних напрямів Товариство здійснює, керуючись чотирма ключовими цінностями: надійність - виконання зобов'язань перед споживачами та державою за будь-яких обставин; прозорість - відкритість у розрахунках, тарифній політиці та звітності; клієнтоцентричність - орієнтація на потреби та зручність кожного споживача; інноваційність - готовність впроваджувати передові технології та нові моделі обслуговування задля сталого розвитку.

1. Організаційна структура

Товариство є окремою структурною одиницею. В основу організаційної структури Товариства покладено функціональний принцип управління. Всі служби/відділи / департаменти підпорядковуються Директору Товариства. Директор Товариства підзвітний Наглядовій Раді.

СХЕМА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ



2. Результати діяльності

Обсяги реалізації основних видів продукції за 2025-2024 р.:

Код КВЕД	Найменування виду економічної діяльності	Обсяг реалізації 2025 р., тис. грн. (без ПДВ)	Обсяг реалізації 2024 р., тис. грн. (без ПДВ)	Приріст / зменшення
1	2	3	4	4
35.14	Торгівля електроенергією	9 194 399	7 329 555	**+25,4%**
35.23	Торгівля газом через місцеві (локальні) трубопроводи	879	811	**+8,4%**
Всього:	**X**	**9 195 278**	**7 330 366**	**+25,4%**

Основні показники діяльності з постачання універсальних послуг у 2025 р. у порівняні з 2024 р.:

ПЕРЕЛІК ВИТРАТ/ ПОКАЗНИКІВ	Один.	2025 рік		2024 рік	
		у діючих тарифах	фактично	у діючих тарифах	фактично
Операційні витрати, усього	тис.грн.	66 168	99 326	58 597	112 697
Витрати на купівлю електричної енергії	тис.грн.	x	4 351 397	x	3 697 298
Витрати на оплату послуг ОСП	тис.грн.	x	583 706	x	463 161
Витрати на оплату послуг ОСР	тис.грн.	x	1 643 840	x	1 281 863
Витрати на виконання обов'язку щодо купівлі електричної енергії за «зеленим» тарифом у приватних домогосподарств для надання ОСП послуг із забезпечення збільшення частки виробництва електричної енергії з альтернативних джерел енергії	тис.грн.	x	1 001 784	x	802 573

Отримана компенсація вартості послуги із забезпечення збільшення частки виробництва електричної енергії з альтернативних джерел енергії	тис.грн.	х	620 849	х	451 326
Кількість абонентів на кінець звітного періоду	од.	х	355 856	х	355 400
у т. ч.: малих непобутових споживачів	од.	х	10 809	х	10 624
побутових споживачів	од.	х	345 047	х	344 776
Корисний відпуск	МВт·год	892 026	860 000	897 406	876 069
у т. ч.: малих непобутових споживачів	МВт·год	114 552	112 018	109 647	111 570
побутових споживачів	МВт·год	777 474	747 982	787 759	764 499
Тариф на послуги постачальника	грн/МВт·год	131	131	105	105

Основні показники діяльності Товариства в цілому:

ПЕРЕЛІК ПОКАЗНИКІВ	Один.	2025 рік (факт)	2024 рік (факт)	Зміна
Чистий дохід від реалізації (Форма 2, ряд. 2000)	тис. грн.	9 195 279	7 330 366	+25,4%
Собівартість реалізованої продукції (ряд. 2050)	тис. грн.	9 015 533	7 123 748	+26,6%
Валовий прибуток (ряд. 2090)	тис. грн.	179 746	206 618	-13,0%
Фінансовий результат від операційної діяльності (ряд. 2190)	тис. грн.	195 049	160 610	+21,4%
Фінансовий результат до оподаткування (ряд. 2290)	тис. грн.	211 578	166 566	+27,0%
Податок на прибуток (ряд. 2300)	тис. грн.	38 122	29 983	+27,2%
Чистий прибуток (ряд. 2350)	тис. грн.	173 456	136 583	+27,0%

Структура операційних витрат Форма 2 (Звіт про фінансові результати, розділ III):

СТАТТІ ВИТРАТ	2025 р., тис. грн.	2024 р., тис. грн.	Зміна
Матеріальні затрати	8 943 915	7 059 482	+26,7%
Витрати на оплату праці	38 837	32 545	+19,3%
Відрахування на соціальні заходи	8 334	7 009	+18,9%
Амортизація	1 824	1 095	+66,6%
Інші операційні витрати	55 071	75 305	-26,9%
РАЗОМ	9 047 981	7 175 436	+26,1%

Зростання матеріальних затрат (до 8 943 915 тис. грн.) обумовлено насамперед збільшенням обсягів та вартості закупівлі електричної енергії у 2025 році, що відображає загальну тенденцію зростання ринкових цін на енергоносії в умовах воєнного стану. Незважаючи на зменшення інших операційних витрат на 26,9%, операційна рентабельність залишається стриманою.

Зростання чистого прибутку до 173 456 тис. грн. (+27,0% до 2024 р.) свідчить про ефективне управління непрямими витратами та стягненням штрафних санкцій (надходження від боржників - 26 632 тис. грн. у 2025 р. проти 1 490 тис. грн. у 2024 р.).

3. Ліквідність та зобов'язання

Показники ліквідності характеризують платоспроможність та фінансову стабільність підприємства. Коефіцієнти ліквідності Товариства, розраховані за даними Балансу станом на 31.12.2025 р. та 31.12.2024 р., демонструють позитивну динаміку та підтверджують здатність Товариства погашати короткострокові (поточні) боргові зобов'язання.

Назва показника	Розрахунок (рядки Форми 1)	31.12.2025	31.12.2024	Рекомендовані значення
Коефіцієнт поточної ліквідності (покриття)	р.1195 / р.1695	1,4455	1,2158	від 1 до 2; зростання
Коефіцієнт швидкої ліквідності	(р.1195 – р.1100) / р.1695	1,4447	1,2146	від 0,6 до 2
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	р.1165 / р.1695	0,0911	0,0282	≥ 0,05–0,20
Коефіцієнт фінансової незалежності (автономії)	р.1495 / р.1900	0,3129	0,1891	≥ 0,3–0,5

Структура активів та зобов'язань Форма 3 (Звіт про фінансовий стан):

Показник	31.12.2025, тис. грн.	31.12.2024, тис. грн.	Зміна, тис. грн.
Необоротні активи (р.1095)	11 697	19 784	-8 087
Оборотні активи (р.1195)	1 296 549	1 227 165	+69 384
Гроші та їх еквіваленти (р.1165)	81 729	28 411	+53 318
АКТИВ БАЛАНС (р.1300)	1 308 246	1 246 949	+61 297
Власний капітал (р.1495)	409 389	235 933	+173 456
Довгострокові зобов'язання (р.1595)	1 940	1 586	+354
Поточні зобов'язання (р.1695)	896 917	1 009 430	-112 513

Порівняння показників ліквідності з нормативними та їх позитивна динаміка свідчать про фінансову стійкість Товариства та здатність проводити активну діяльність без залучення позикових коштів та інших зовнішніх джерел фінансування.

Суттєве зростання коефіцієнта фінансової незалежності з 0,1891 до 0,3129 відображає значне збільшення власного капіталу за рахунок чистого прибутку 2025 року. Залишок грошових коштів на кінець 2025 року склав 81 729 тис. грн., що у 2,88 рази перевищує показник початку року (28 411 тис. грн.).

Довгострокові зобов'язання Товариства виникли за операціями оренди нежитлових приміщень (договори оренди, обліковані відповідно до МСФЗ 16 «Оренда»). Довгострокових забезпечень немає.

Рух грошових коштів (Звіт про рух грошових коштів):

Напрям руху коштів	2025 р., тис. грн.	2024 р., тис. грн.	Зміна
Чистий рух від операційної діяльності (р.3195)	96 734	(42 918)	↑
Чистий рух від інвестиційної діяльності (р.3295)	(816)	(1 269)	↑
Чистий рух від фінансової діяльності (р.3395)	(42 600)	9 600	↓
Чистий рух коштів за звітний рік (р.3400)	53 318	(34 587)	↑

Позитивний чистий рух від операційної діяльності у 2025 році (96 734 тис. грн.) порівняно з від'ємним значенням 2024 року (-42 918 тис. грн.) є свідченням суттєвого покращення операційної ліквідності Товариства. Протягом року виплачено дивідендів у розмірі 17 600 тис. грн. та погашення поворотну безпроцентну позику у розмірі 25 000 тис. грн.

4. Екологічні аспекти

Діяльність Товариства здійснюється з дотриманням Закону України «Про захист навколишнього природного середовища» № 1268-XII від 26.06.1991 р. із змінами та доповненнями, основних принципів охорони навколишнього природного середовища, зокрема:

- визнанням пріоритетності вимог екологічної безпеки;
- додержанням екологічних стандартів при здійсненні господарської, управлінської та іншої діяльності;
- забезпеченням екологічно безпечного середовища для життя і здоров'я людей.

Заходи, що здійснюються Товариством, мають запобіжний характер щодо охорони природного середовища з використанням оцінки впливу діяльності Товариства на довкілля. Результати діяльності Товариства не мають значного впливу на навколишнє середовище. Товариство сертифіковане за стандартом ISO 14001:2015 «Системи екологічного управління», що підтверджує системний підхід до управління екологічними аспектами діяльності.

5. Соціальні аспекти та кадрова політика

Облікова кількість штатних працівників станом на 31.12.2025 р. становить 123 особи. Більше 97% працівників ТОВ «Чернівецька обласна енергопостачальна товариство» мають вищу фахову освіту. Облікова кількість штатних працівників, які перебувають у відпустці по догляду за дитиною до досягнення нею віку, встановленого чинним законодавством, — 10 осіб.

На підприємстві діє укладений між Адміністрацією і Трудовим колективом Колективний договір, яким визначено соціальні гарантії, компенсації та пільги. Керівництво неухильно дотримується КЗпП України та гарантує рівні можливості працевлаштування незалежно від походження, соціального та майнового стану, статі, політичних поглядів, релігійних переконань, роду і характеру занять, місця проживання.

Динаміка витрат на оплату праці:

Показник	2025 р., тис. грн.	2024 р., тис. грн.	Зміна
Витрати на оплату праці (ряд. 2505)	38 837	32 545	+19,3%
Відрахування на соціальні заходи (ряд. 2510)	8 334	7 009	+18,9%

6. РИЗИКИ

Підприємства енергетичної галузі, які виконують спеціальні обов'язки та є постачальниками універсальних послуг (ПУП), стикаються з широким спектром ризиків, що можуть впливати на їх фінансову стабільність, конкурентоспроможність і здатність виконувати зобов'язання перед споживачами. Для управління ризиками у Товаристві постійно здійснюється внутрішній контроль, який охоплює всі напрямки діяльності на всіх рівнях управління.

Управління капіталом

Товариство розглядає зареєстрований капітал та нерозподілений прибуток як основне джерело фінансування. Основним завданням при управлінні капіталом є забезпечення здатності Товариства продовжувати функціонувати на безперервній основі. Станом на 31.12.2025 р. власний капітал склав 409 389 тис. грн. (+73,9% до початку року), що свідчить про суттєве зміцнення капітальної бази.

Макроекономічне та воєнне середовище

Повномасштабна війна, що триває з лютого 2022 року, залишається визначальним чинником операційного середовища Товариства протягом 2025 року. Попри ці виклики, вітчизняна економіка демонструє адаптивність: після зростання ВВП на 4,5% у 2024 р., за підсумками 2025 р. оцінюється зростання у межах 2,0–2,3%. Інфляція стабілізувалась до рівня 7,4–8,0% на початку 2026 р. Облікова ставка НБУ 15,0-15,5%.

Ризик «зеленої» генерації та ринкових цінових коливань

Суттєвою особливістю поточного середовища є зміна співвідношення між фіксованим «зеленим» тарифом та ціною на ринку «на добу наперед» (РДН). Наприкінці 2025 р. вартість закупівлі «зеленої» енергії стала нижчою за ціну РДН, що формально покращує середню закупівельну ціну Товариства, однак призводить до затримок компенсацій від НЕК «Укренерго» та касових розривів.

Ризик ПСО та дебіторської заборгованості

Операційна діяльність Товариства залишається під тиском зобов'язань щодо викупу квот у ДП «НАЕК «Енергоатом». Товариством впроваджено план щомісячного зниження простроченої дебіторської заборгованості та комплекс заходів для реалізації доведеного плану. Управління ризиком здійснюється через реструктуризацію заборгованості та формування резервів під сумнівні борги.

Ціновий (тарифний) ризик

Ризик невідповідності тарифів реальним витратам є основним для Товариства. З огляду на загальний рівень інфляції, девальвацію гривні та значне зростання цін на енергоресурси, затверджені регулятором тарифи можуть не повною мірою покривати фактично понесені витрати.

Операційний ризик

З метою недопущення операційних ризиків у Товаристві здійснюються: контроль за дотриманням працівниками вимог інформаційної безпеки та кібербезпеки; контроль за дотриманням антикорупційного законодавства; встановлення лімітів повноважень на прийняття рішень; впровадження та моніторинг внутрішніх нормативних документів.

Валютний та процентний ризики

Валютний ризик Товариства є низьким, оскільки Товариство не має операцій, що залежать від змін курсів іноземних валют. Товариство не користується кредитними коштами, тому процентний ризик є несуттєвим.

7. Дослідження та новації

Товариство здійснює постійний моніторинг ринку електричної енергії та цін конкурентів, що дає можливість оперативно вносити корективи в роботу Товариства та пропонувати клієнтам найпривабливішу ціну і найкращі умови обслуговування.

7.1. Завершення переходу на нову білінгову систему

У 2025 році Товариство успішно завершило перехід з програмного комплексу «UENS ENERGY» на нову білінгову систему — спеціалізоване програмне забезпечення з обліку фізичних та юридичних осіб–споживачів електроенергії. Рішення про зміну програмного продукту було прийнято керівництвом Товариства з метою покращення та оптимізації бізнес-процесів в умовах жорсткої конкуренції на ринку електроенергії та переорієнтації сервісу на потреби клієнта.

При виборі нового програмного продукту Товариство керувалось такими ключовими критеріями та очікуваними перевагами:

Доступність рахунку та розширена деталізація нарахувань

Нова білінгва система забезпечує якісно новий рівень прозорості розрахунків. На відміну від попереднього рішення, в особистому кабінеті стала доступною деталізація нарахувань аж до погодинних значень, що дозволяє споживачам відстежувати динаміку споживання електроенергії в режимі реального часу. Принципово важливою новацією є можливість підписання рахунків безпосередньо в білінгу за допомогою електронного цифрового підпису (ЕЦП) через особистий кабінет — функція, що була технічно недоступна у попередньому програмному комплексі. Це забезпечує юридично значущий електронний документообіг між Товариством та споживачами без необхідності фізичного обміну паперовими документами.

Покращення аналітики та підтримка прийняття управлінських рішень

Нова білінгва система суттєво розширює аналітичні можливості Товариства: система пропонує значно ширший діапазон вбудованих звітів та гнучких виборок, що дозволяє відповідальним підрозділам оперативно отримувати структуровану інформацію для аналізу результатів діяльності, контролю дебіторської заборгованості, моніторингу платіжної дисципліни та планування. Розширений аналітичний модуль є важливим інструментом для ефективного управління Товариством та прийняття обґрунтованих рішень на всіх рівнях менеджменту.

Простота та доступність для персоналу

Система надає кожному користувачу можливість гнучкого налаштування інтерфейсу «під себе», що дозволяє оптимально відображати необхідну інформацію залежно від функціональних обов'язків конкретного працівника. Такий підхід знижує операційні помилки, скорочує час на виконання рутинних операцій та спрощує адаптацію нових співробітників. Ергономічність і зрозумілість інтерфейсу були визначені як один із ключових критеріїв при виборі нової системи, оскільки від якості роботи персоналу безпосередньо залежить точність розрахунків зі споживачами.

Спрощення робочих процесів та відповідність вимогам ринку електроенергії

Нова білінгва система підтримує різні варіанти та методики ведення розрахунків, а також внесення платежів, що забезпечує швидку адаптацію Товариства до змін умов ринку електричної енергії та вимог регулятора (НКРЕКП). Гнучкість системи є критично важливою в умовах динамічного українського енергоринку: зміни тарифного регулювання, запровадження нових механізмів (самовиробництво, зелений тариф, балансування) можуть бути оперативно відображені в налаштуваннях білінгу без тривалих і дорогих доопрацювань. Таким чином, впровадження «Укрбілінгу» є не лише технологічним оновленням, а стратегічним кроком, що закладає фундамент для подальшої цифрової трансформації та підвищення конкурентоспроможності Товариства.

7.2. Новий особистий кабінет споживача

У зв'язку з переходом на нову білінгову систему у 2025 році запроваджено оновлений особистий кабінет для юридичних та побутових споживачів. Новий кабінет відрізняється розширеним функціоналом, підвищеною інформативністю та сучасним інтерфейсом. У кабінеті споживач має змогу:

- переглядати нарахування в режимі реального часу;
- здійснювати оплату за послугу онлайн;
- завантажувати рахунки-фактури;
- контролювати врахування платежів;
- отримувати довідку про стан розрахунків;
- проводити аналіз споживання у таблицях та діаграмах.

7.3. Чат-бот у Telegram

Для розширення онлайн-сервісів Товариства у 2025 році розроблено та запущено чат-бот у месенджері Telegram. Інструмент надає споживачам цілодобовий доступ до таких функцій:

- перегляд стану рахунку та поточної заборгованості;
- здійснення оплати за електроенергію;
- завантаження рахунків-фактур;
- передача показів електролічильника;
- отримання контактної інформації центрів обслуговування;
- отримання актуальної інформації про послуги Товариства.

Ці кроки спрямовані на покращення взаємодії з клієнтами та спрощення доступу до необхідної інформації. Впровадження сучасних цифрових інструментів відповідає стратегічному курсу Товариства на клієнтоорієнтованість та цифровізацію.

7.4. Електронний документообіг

У Товаристві продовжується вдосконалення системи електронного документообігу для дистанційної передачі документів та зменшення фізичного контакту з метою покращення сервісу обслуговування клієнтів. Впроваджується внутрішній документообіг подання і погодження внутрішньо-нормативних документів у програмному продукті CleverForms™.

8. Перспективи розвитку

Діяльність Товариства спрямована на утримання та зростання фінансової стабільності, залучення нових клієнтів, утримання існуючих шляхом створення комфортних та якісних умов обслуговування, реалізацію системного підходу до організації господарської діяльності з використанням передових інформаційно-комп'ютерних технологій та дотримання національних нормативно-правових актів, що регулюють сферу енергетики.

8.1. Автоматизація розрахунків з альтернативними джерелами

У 2026 році Товариство планує реалізувати комплексну автоматизацію розрахунків у білінговій системі за двома ключовими напрямами:

а) Розрахунки з постачальниками альтернативних джерел електроенергії

Впровадження повної автоматизації процесів нарахування, обліку та погашення зобов'язань Товариства перед виробниками електроенергії з альтернативних (відновлюваних) джерел, що закуповується за «зеленим» тарифом. Це дозволить мінімізувати помилки ручного введення, скоротити операційні витрати та забезпечити прозорість розрахунків відповідно до вимог НКРЕКП.

б) Розрахунки за механізмом самовиробництва

Автоматизація обліку та взаєморозрахунків з юридичними та побутовими споживачами, які є водночас виробниками електроенергії, у рамках механізму самовиробництва. Система автоматично буде проводити розрахунки по відпущенній та прийнятій з мережі електроенергії, розраховуватиме сальдо та формуватиме коректні акти.

8.2. Максимізація електронного документообігу

Одним із пріоритетних напрямів 2026 року є перехід на максимально можливий рівень електронного документообігу у всіх сферах діяльності Товариства:

- електронна взаємодія зі споживачами — юридичними особами (електронні договори, акти, рахунки-фактури);
- розширення переліку документів, що підписуються за допомогою кваліфікованого електронного підпису (КЕП);
- розвиток внутрішнього електронного документообігу на базі платформи CleverForms™;
- зменшення витрат на паперовий документообіг та підвищення швидкості бізнес-процесів.

8.3. Розвиток онлайн-сервісів

У найближчій перспективі Товариство планує активно рекламувати та розвивати наявні онлайн-сервіси (особистий кабінет, чат-бот у Telegram) з метою залучення до них максимальної кількості користувачів. Заплановано:

- проведення інформаційних кампаній щодо можливостей нових онлайн-інструментів;
- розширення функціоналу особистого кабінету та чат-боту;

8.4. Стратегічні напрями

До стратегічних напрямів діяльності Товариства у 2026 році та на довгострокову перспективу належать:

- удосконалення систем та методів менеджменту якості, підтримання сертифікатів ISO 9001 та ISO 14001;
- дотримання вимог МСФЗ та підвищення прозорості фінансової звітності;
- збільшення клієнтської бази за рахунок конкурентної вартості та якісного сервісу;
- зниження рівня простроченої дебіторської заборгованості через активну роботу з боржниками;
- контроль та оптимізація операційних витрат в умовах тарифних обмежень;
- розвиток маркетингового напрямку з метою утримання та залучення клієнтів.

Директор ТОВ «Чернівецька обласна енергопостачальна компанія» **Ірина БОБЗА**

Головний бухгалтер **Оксана ЗЕЛЕНЧУК**