



Вх. № ...../.....2021 г.

**ДО**  
**ДОЦ. Д-Р ИВАН Н. ИВАНОВ**  
**ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯТА**  
**ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

**ДОКЛАД**  
от  
дирекция „Природен газ“ и  
дирекция „Правна“

**Относно:** *Заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 02.11.2021 г. от „БЕНТ ОЙЛ“ АД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“*

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,**

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е постъпило заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 02.11.2021 г. от „БЕНТ ОЙЛ“ АД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“ на основание чл. 39, ал. 1, т. 5, предложение второ от Закона за енергетиката (ЗЕ) и чл. 9, ал. 1, т. 10а от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ). С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 03.11.2021 г. заявителят е представил платежно нареждане за преведена държавна такса.

Със Заповед № 3-Е-288 от 05.11.2021 г. на председателя на КЕВР е сформирана работна група за проучване на постъпилото заявление и приложените към него документи.

В резултат на извършената проверка на подаденото заявление по реда на чл. 4 от НЛДЕ са установени нередовности. В тази връзка, с писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 09.11.2021 г. от „БЕНТ ОЙЛ“ АД е изискано да представи следните допълнителни данни и документи: декларации по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „а“ и „б“ от НЛДЕ от г-жа Цветелина Стоянова Велкова и г-н Бисер Георгиев Евстатиев, в качеството им на членове на Съвета на директорите на „БЕНТ ОЙЛ“ АД; копие на писмо от оператора на газопреносната система, с което се удостоверяват наличните депозити по действащите договори с „БЕНТ ОЙЛ“ АД, в случай че са внесени такива; отчет за приходи и разходи за 2020 г. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 12.11.2021 г. заявителят е представил изисканите данни и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 12.11.2021 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 19.11.2021 г. заявителят е представил изисканите данни и документи.

**Въз основа на предоставените данни и документи от заявителя и извършеното проучване по преписката се установи следното:**

**I.** „БЕНТ ОЙЛ“ АД е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-125 от 02.11.2021 г. с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“. Съгласно чл. 39, ал. 1, т. 5, предложение второ от ЗЕ и чл. 9, ал. 1, т. 10а от НЛДЕ, дейността „търговия с природен газ“ подлежи на лицензиране по този закон. Лицензия се издава на лице, регистрирано по Търговския закон или с еквивалентна регистрация по законодателството на друга държава-членка на Европейския съюз, което притежава технически и финансови

възможности, материални и човешки ресурси и организационна структура за изпълнение на нормативните изисквания за осъществяване на дейността по лицензията – чл. 40, ал. 1, т. 1 и ал. 7 от ЗЕ. Според чл. 40, ал. 1, т. 2 от ЗЕ изискването за наличие на вещни права върху енергийния обект, чрез който ще се осъществява дейността не се прилага по отношение на дейността „търговия с природен газ“. Не се издава лицензия на лице: спрямо което е открито производство по несъстоятелност или което е обявено в несъстоятелност; което е в ликвидация; на което е отнета лицензията или е отказано издаването на лицензия за същата дейност и не е изтекъл съответния срок, в който не може да направи ново искане за издаване на лицензия – чл. 40, ал. 4 от ЗЕ.

**1.** Видно от представеното Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20211015153112 от 15.10.2021 г. от Търговския регистър към Агенцията по вписванията, заявителят е акционерно дружество с ЕИК 200852966, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1303, р-н Възраждане, ул. „Шар планина“ № 35, ет. 5.

„БЕНТ ОЙЛ“ АД има следния предмет на дейност: покупка на стоки с цел препродажба в първоначален, преработен или обработен вид на територията на страната и в чужбина, производство на стоки с цел продажба в страната и в чужбина, комисионна, спедиционна, складова, лизингова дейност, търговско представителство, търговия с петрол и негови производни, посредничество и агентство на местни и чуждестранни физически и юридически лица, външно-икономическа дейност, както и всякаква друга дейност освен посочените, с изключение на забранените със закон.

Капиталът на дружеството е в размер на 2 000 000 (два милиона) лева, разпределен в 2 000 000 (два милиона) обикновени, поименни акции с право на глас, всяка на стойност 1 (един) лев. Капиталът е внесен изцяло. Видно от представеното удостоверение (извлечение от книгата на акционерите), издадено от Съвета на директорите, акционерният капитал е разпределен по следния начин: „ВИЛЕТ“ АД притежава 1 999 960 (един милион деветстотин деветдесет и девет хиляди деветстотин и шестдесет) акции по 1 (един) лев всяка или общо 1 999 960 един милион деветстотин деветдесет и девет хиляди деветстотин и шестдесет лева от уставния капитал; Анатоли Славов Асенов притежава 40 (четиридесет) акции от 1 (един) лев или общо 40 (четиридесет) лева от уставния капитал.

„БЕНТ ОЙЛ“ АД е с едностепенна система на управление, съгласно представения устав, със Съвет на директорите в състав: Цветелина Стоянова Велкова, Димитър Иванов Радев и Бисер Георгиев Евстатиев. Дружеството се представлява от Димитър Иванов Радев – изпълнителен директор.

**Видно от горното, „БЕНТ ОЙЛ“ АД е търговец по смисъла на чл. 1, ал. 2, т. 1 от Търговския закон, следователно отговаря на изискванията по чл. 40, ал. 1 от ЗЕ да бъде юридическо лице, регистрирано по Търговския закон.**

**2.** Видно от представените декларации, членовете на Съвета на директорите не са лишавани от правото да упражняват търговска дейност и не са осъждани с влязла в сила присъда за престъпление против собствеността или против стопанството. Представени са декларации, че дружеството не е в производство по несъстоятелност, не е обявено в несъстоятелност и не е в ликвидация, не му е отнемана лицензия за дейността „търговия с природен газ“, нито му е отказвано издаване на лицензия за същата дейност, както и декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ. В допълнение са представени справки от Агенцията по вписванията за липса на текущо производство по несъстоятелност или ликвидация.

**Предвид изложеното, издаването на исканата лицензия не е в противоречие с чл. 40, ал. 4, т. 1-3 от ЗЕ.**

### **3. Срок на исканата лицензия**

Съгласно чл. 42, ал. 1 от ЗЕ, лицензията се издава за срок до 35 години. В съответствие с изискванията на НЛДЕ „БЕНТ ОЙЛ“ АД е поискало да му бъде издадена лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следните аргументи: Дружеството посочва, че издаването на лицензия за поискания срок му е необходимо, с оглед реализирането на неговата програма за развитие, както и с оглед изпълнение на дългосрочния му бизнес план за търговия с природен газ в България и региона. Основната цел на „БЕНТ ОЙЛ“ АД е развитие на лицензионната дейност, като осигури необходимите материални, технически, технологични, човешки и финансови ресурси за извършване на лицензионната дейност. Заявителят счита, че десетгодишният срок на лицензията ще му даде възможност да развива дейност в посока придобиване на необходимия опит в търговията с природен газ, в условията на развиващ се газов пазар, както и да утвърди в бъдеще позициите си на либерализирания пазар на природен газ.

**Въз основа на гореизложеното, предложеният срок на лицензията е обоснован.**

#### **4. Технически възможности и материални ресурси за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“**

Съгласно чл. 40, ал. 1, т. 1 от ЗЕ, лицензия се издава на лице, регистрирано по Търговския закон, което притежава технически и финансови възможности, материални и човешки ресурси и организационна структура за изпълнение на нормативните изисквания за осъществяване на дейността по лицензията.

„БЕНТ ОЙЛ“ АД използва офис помещения, находящи се в гр. София, р-н Възраждане, ул. „Шар планина“ № 35, съгласно договор за наем на недвижим имот от 01.06.2017 г., сключен със (...) за срок от една година, с клауза за автоматично подновяване за срок от още една година, анекс № 1 от 26.05.2020 г. към договора, както и потвърждение относно валидността на договора от управителя на заявителя. Дейността на дружеството ще се осъществява чрез използването на следните технически средства с хардуерно осигуряване и софтуер: компютри NOTEBOOK ASUS GA 401 IV-HE135T; Lenovo V50s; лаптоп HP ZBook Firefly 15 G7, Core i7-10510U 15,6" FHD AG IPS UWVA 1000nits 16 GB 2666Mhz 1DIMM 512GB PCIe SSD WiFi 6Ax201+BT5 Nvidia Quadro P520 4 GB GDDR5 Backlit Kbd NFC 3C Long life 3Y War WIN 10 PRO 64 bit, за закупуването на които са представени фактури, издадени на „БЕНТ ОЙЛ“ АД от (...) в периода 16.11.2020 г. – 22.12.2020 г.

Приложени са Договор № RNA200852966-22102021-83 от 22.10.2021 г. за електронни съобщителни услуги и Допълнително споразумение № 2 към Договор № 43326 от 17.11.2017 г. за предоставяне на услугата „Виртуална частна мрежа – IP VPN и достъп до интернет, сключени с (...).

С оглед изпълнение на изискванията за доказване на наличие на права върху техническата осигуреност за сключване на сделки с природен газ, заявителят е представил писмо с изх. № 106 от 01.11.2021 г. от „Българска енергийна търговска платформа“ АД, с което се потвърждава, че „БЕНТ ОЙЛ“ АД притежава техническа осигуреност (техническо оборудване и софтуер) за сключване на сделки с природен газ.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „БЕНТ ОЙЛ“ АД притежава технически възможности и материални ресурси за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

#### **5. Човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“**

„БЕНТ ОЙЛ“ АД е представило: схема на управленската и организационна структура; данни за образованието и квалификацията на ръководния персонал - автобиографии и копия на дипломи; данни за числеността и квалификацията на персонала, зает в упражняване на дейността, подлежаща на лицензиране – автобиографии и копия на дипломи на мениджмънта, структура на управлението по ИСО; справка от Национална агенция за приходите (НАП) за актуално състояние на действащите трудови договори към 15.10.2021 г.

Управленската и организационната структура на дружеството включва: Съвет на директорите; изпълнителен директор; финансов директор – пълномощник по качество; търговски директор; юрисконсулт; „Финансово-счетоводен отдел“; отдел „Информационни технологии и анализи“; „Търговски отдел“; специалист БЗР; офис мениджър; помощен персонал.

Видно от представената информация и документи, изпълнителният директор има професионален опит на ръководни позиции в различни търговски дружества. Членовете на Съвета на директорите са с дългогодишен опит в управлението, както на „БЕНТ ОЙЛ“ АД, така и в управлението на други юридически лица.

Видно от приложената справка от НАП дружеството има персонал от 60 човека, като в дейността на дружеството пряко ангажирани с търговията с природен газ ще са финансовият директор, търговският директор и един специалист по продажби. От представените документи е видно, че персоналът притежава квалификация и опит за извършване на дейността „търговия с природен газ“ и познава пазара на природен газ. Заявителят посочва, че дружеството е учредено през 2003 г., започва дейност през 2005 г. и от тогава завоюва пазарни позиции на пазара на нефтопродукти в страната. Предлага широка гама от продукти – автомобилни горива, пропан бутан, горива за отопление и др. с високо качество, отговарящо на европейските стандарти. Участва в търгове за доставки на горива на ведомства и фирми, които реализират поръчките си по реда на Закона за обществените поръчки. От началото на 2009 г. в „БЕНТ ОЙЛ“ АД е внедрена и функционира система за управление на качеството, като дружеството осигурява необходимите финансови, човешки и материални ресурси за поддържане на високо ниво и непрекъснато подобряване на системата. От 2015 г. „БЕНТ ОЙЛ“ АД е член на Българска петролна и газова асоциация. Екипът на дружеството се състои от високо квалифицирани специалисти в търговията с горива, включително и в борсовата търговия, със значителен опит в търговията с енергоносители и логистиката им. Видно от представените референции (удостоверения) от клиенти на дружеството, то е изпълнявало качествено и професионално, в съответствие с нормативните изисквания, поетите задължения по сключените договори и се е доказало като лоялен и надежден партньор.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „БЕНТ ОЙЛ“ АД притежава човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

#### **6. Финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“**

От годишните финансови отчети на „БЕНТ ОЙЛ“ АД е видно, че дружеството отчита печалби за периода 2018 – 2020 г., както следва: 9979 хил. лв. за 2018 г., 3508 хил. лв. за 2019 г. и 10 809 хил. лв. за 2020 г. Общите приходи на дружеството намаляват от 725 457 хил. лв. през 2018 г. на 542 572 хил. лв. за 2020 г. Общите разходи на дружеството намаляват от 714 361 хил. лв. за 2018 г. до 530 546 хил. лв. за 2020 г. Общата сума на активите на дружеството се увеличава от 64 258 хил. лв. за 2018 г. на 66 837 хил. лв. за 2020 г. Нетекущите активи намаляват от 11 405 хил. лв. за 2018 г. на 11 035 хил. лв. за 2020 г. Текущите активи се увеличават от 52 853 хил. лв. за 2018 г. на 55 802 хил. лв. за 2020 г.

Записаният капитал е в размер на 2000 хил. лв. за 2018 г. и остава с непроменена стойност до края на периода. Собственият капитал на дружеството се увеличава от 24 996 хил. лв. за 2018 г. на 39 313 хил. лв. за 2020 г. Текущите пасиви намаляват от 39 343 хил. лв. за 2018 г. на 27 646 хил. лв. за 2020 г.

От паричните потоци за периода 2018 – 2020 г. е видно, че паричните постъпления са от основната търговска дейност на дружеството – приходи от парични постъпления от търговски контрагенти и получени или предоставени заеми, а плащанията са свързани с търговски контрагенти, за трудови възнаграждения, за лихви, получени или предоставени заеми, платени и възстановени данъци от печалбата и други. По отношение на

инвестиционната дейност има плащания през 2019 г. и 2020 г., свързани с придобиване на дълготрайни активи. Паричните наличности в края на всяка година от периода са с положителни стойности.

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „БЕНТ ОЙЛ“ АД за периода 2018 – 2020 г.*

*Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал* за периода се увеличава от 2,19 за 2018 г. на 2,55 за 2019 г. и 3,56 за 2020 г., което означава, че дружеството е разполагало със свободен собствен капитал за инвестиране в нови дълготрайни активи. *Коефициентът на обща ликвидност* се изменя от 1,34 за 2018 г. на 1,49 за 2019 г. и 2,02 за 2020 г., което означава, че дружеството е имало свободни оборотни средства за погасяване на текущите си задължения. *Коефициентът на финансова автономност* за периода е 0,64 за 2018 г., на 0,80 за 2019 г. и 1,42 за 2020 г., което означава, че дружеството към 2020 г. е имало собствени средства за покриване на задължения си. Предвид стойностите на горепосочените показатели, изчислени на база обща балансова структура, финансово-икономическо състояние на „БЕНТ ОЙЛ“ АД може да се определи като много добро към 2020 г.

*Данни за източниците за финансиране на дейността и доказателства за наличието на тези източници:*

Заявителят декларира, че паричните средства, чрез които ще се осъществява лицензионната дейност ще са собствени средства, приходи и печалби от търговската дейност на дружеството. При необходимост от оборотен капитал, осигуряването му може да бъде осъществено от заемни средства, които ще се възстановят в пълен размер в кратки срокове.

Дружеството е приложило банкова референция с изх. № 701 от 29.10.2021 г. от банка (...), според която „БЕНТ ОЙЛ“ АД има разкрити разплащателни сметки в лева, евро и щатски долари и реализираните кредитни обороти от дружеството за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. са в размер, надвишаващ (...) лв., а за периода от 01.01.2021 г. до 30.09.2021 г. са в размер, надвишаващ (...) лв. В тази връзка банката потвърждава, че „БЕНТ ОЙЛ“ АД е надежден и коректен клиент и партньор.

Заявителят е представил копия на сключени с „Булгартрансгаз“ ЕАД Договор № 5232 от 25.10.2021 г. за достъп и пренос по газопреносните мрежи на „Булгартрансгаз“ ЕАД, Договор № 5233 от 25.10.2021 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор № 5234 от 25.10.2021 г. за ползване на Виртуална търговска точка. „БЕНТ ОЙЛ“ АД декларира своята готовност да предостави обезпеченията, които се внасят към „Булгартрансгаз“ ЕАД под формата на гаранции по сключените договори при получаване на лицензия за търговия с природен газ.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „БЕНТ ОЙЛ“ АД притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

## **II. Бизнес план на „БЕНТ ОЙЛ“ АД за периода 2021 – 2025 г.**

„БЕНТ ОЙЛ“ АД е представило бизнес план за периода 2021 – 2025 г., както следва:

### **1. Прогнозни цени и количества за покупко-продажба на природен газ за периода 2021 – 2025 г.**

През периода на бизнес плана „БЕНТ ОЙЛ“ АД предвижда търгуваните количества природен газ да се увеличават с около (...) годишно, като от (...) MWh през 2021 г. да достигнат до (...) MWh през 2025 г. Дружеството планира активно да участва в борсовата търговия на организираните пазари на природен газ в страната и в региона.

Прогнозните обеми природен газ за търговия и средни прогнозни цени на природния газ са представени в таблица № 1:

*Таблица № 1*

| Прогнозни обеми търгуван природен газ и средни прогнозни цени на природния газ |         |         |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Параметри  | 2021 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2025 г. |

|   |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Прогнозни покупки/продажби на природен газ, MWh | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Средни прогнозни покупни цени, лв./MWh          | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Средни прогнозни продажни цени, лв./MWh         | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |

## 2. Прогнозни годишни финансови отчети

„БЕНТ ОЙЛ“ АД е представило прогнозни счетоводни баланси, отчет за приходи и разходи и прогнозен паричен поток за периода 2021 – 2025 г. За целия период на бизнес плана дружеството прогнозира да реализира печалби по години, както следва: (...) лв. за 2021 г.; (...) лв. за 2022 г.; (...) лв. за 2023 г.; (...) лв. за 2024 г. и (...) лв. за 2025 г.

Общите приходи нарастват от (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. през 2025 г. Увеличението на общите приходи се дължи на увеличените приходи от продажба на услуги. Общите разходи се предвижда да се увеличат от (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г. С най-голям дял в общите разходи са разходите за закупуване на природен газ, които от (...) лв. нарастват на (...) лв. в края на периода. Структурата на общите разходи включва още разходи за: суровини и материали; външни услуги; амортизации; персонал и други.

Общата сума на активите се увеличава от (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г. Нетекующите активи на дружеството намаляват от (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г. Текущите активи на дружеството се увеличават от (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г., вследствие на увеличаване на вземанията от клиенти и доставчици и на паричните средства. Записаният капитал е 2000 хил. лв. за 2021 г. и остава с непроменена стойност за периода. Собственият капитал нараства от (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г., вследствие на увеличение на неразпределената и текущата печалба. Заявителят не предвижда нетекучи пасиви за периода. Текущите пасиви се увеличат от (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г.

От представените прогнозни парични потоци за периода 2021 – 2025 г. е видно, че паричните постъпления ще бъдат от оперативна дейност, а плащанията са за трудови възнаграждения, осигурителни вноски, плащания на корпоративни данъци, социални и други. В края на всяка една година от периода прогнозираните парични наличности са с положителни стойности.

Прогнозните приходи и разходи, финансовите резултати, както и показателите, характеризиращи финансовото състояние на дружеството, определени на база обща балансова структура, са посочени в Таблица № 2:

Таблица № 2

| Параметри  | 2021 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2025 г. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Общо приходи от дейността (хил. лв.)             | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   |
| Общо разходи от дейността (хил. лв.)             | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   |
| Счетоводна печалба (хил. лв.)                    | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   |
| Финансов резултат (хил. лв.)                     | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   |
| Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)          | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   |
| Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП) | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   | (...)   |

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „БЕНТ ОЙЛ“ АД за периода 2021 – 2025 г.:

Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал не може да бъде изчислен, поради прогнозираните нетекучи активи с ниски стойности. Коефициентът на обща ликвидност от (...) през 2021 г. се изменя на (...) през 2025 г. Това е показател, че дружеството ще разполага със свободни оборотни средства да обслужва текущите си задължения. Коефициентът на финансова автономност, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства, е със стойност (...) за 2021 г. и се изменя

на (...) през 2025 г. Това е показател, че дружеството няма да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си през периода.

Очакваните стойности на горепосочените показатели, определени на база обща балансова структура показват, че финансово-икономическото състояние на „БЕНТ ОЙЛ“ АД ще бъде *много добро* за целия период на бизнес плана.

### **III. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги**

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „БЕНТ ОЙЛ“ АД е представило проект на Правила за работа с потребители. С оглед гарантиране на защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги, както и за яснота на разпоредбите, в предложението от заявителя проект на правила е необходимо да бъдат направени изменения и допълнения, както следва:

## **Проект на Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „БЕНТ ОЙЛ“ АД**

### **Раздел I. „Общи положения“**

**Чл. 1.** (1) Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги (Правила) уреждат отношенията между „БЕНТ ОЙЛ“ АД и клиентите на дружеството, свързани със сключени договори за покупко-продажба на природен газ и определят:

1. реда и сроковете за подаване, разглеждане и отговор на подадени жалби, сигнали, предложения, искания и запитвания, подадени от клиентите;

2. реда за обмен на информация и комуникационните канали, формата на данните за потреблението и процедурата по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба, е: „БЕНТ ОЙЛ“ АД с ЕИК 200852966, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1303, р-н Възраждане, ул. „Шар планина“ № 35, ет. 5, притежаващо лицензия №...../.....за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), за срок от .....години.

(3) Клиент е всяко лице, което е сключило договор за покупка на природен газ с „БЕНТ ОЙЛ“ АД.

**Чл. 2.** (1) „БЕНТ ОЙЛ“ в качеството си на търговец на природен газ, сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ на клиенти въз основа на писмени договори при спазване на разпоредбите на Закона за енергетиката, ЗЕ, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г. и на Правилата за търговия с природен газ, обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.

(2) Условието по сключване на договор за покупко-продажба на природен газ, включващи, цена и качество на природния газ, начини и срокове на плащане, предлаганите услуги и други се уреждат в договора за покупко-продажба на природен газ. При подписване на договор на клиента се предоставя екземпляр от настоящите Правила.

(3) Дружеството създава и поддържа информационна база данни за всички сключени договори с клиентите.

(4) Дружеството издава фактури на клиентите за продадения природен газ/предоставените услуги в съответствие с изискванията на ЗЕ, Закона за счетоводството и Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и договора между страните.

### **Раздел II. „Комуникационни канали и обмен на информация“**

**Чл. 3.** (1) Дружеството предоставя на клиентите си информацията относно предлаганите услуги, достъпа до тях, възможностите за ползването им и други, периодично на посочените в сключените договори за покупко-продажба на природен газ електронни адреси, както и по телефон и на място в центъра за работа с клиенти, в рамките на работното време.

(2) Всеки потребител има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство: данни за собственото потребление на

потребителя; приложими цени за доставка на природен газ от Дружеството; информация за смяна на доставчика.

(3) Комуникационните канали за предоставяне на актуална информация от Дружеството са:

1. център за работа с клиенти: гр. София, р-н Възраждане, ул. „Шар планина“ № 35, ет. 5;

2. електронен адрес: [office@bentoil.com](mailto:office@bentoil.com).

### **Раздел III. „Взаимоотношения с клиенти. Център за работа с клиенти“**

**Чл. 4.** (1) Дружеството осигурява център за работа с клиенти, в който могат да се подават документи, свързани с изпълнението на договорите за покупко-продажба на природен газ, доставките по тях, за предоставяне на информация относно условията на договорите, информация по предявени претенции, както и да се подават жалби, сигнали, предложения и искания.

(2) Центърът за работа с клиенти е на адрес: гр. София, п.код 1303, р-н Възраждане, ул. „Шар планина“ № 35, ет. 5, с работно време за работа с клиенти от 9:00 до 16:00 часа; електронен адрес: [office@bentoil.com](mailto:office@bentoil.com).

(3) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „БЕНТ ОЙЛ“ е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително телефон и електронен адрес.

(4) Дружеството обменя информация в писмен вид с Клиентите във връзка със сключването/прекратяването на договори.

### **Раздел IV. „Ред и срокове за подаване и разглеждане на жалби, сигнали, предложения и искания“**

**Чл. 5.** (1) Клиентите имат право да подават до Дружеството жалби, сигнали и предложения и да получават отговори по тях.

(2) Подаваните от клиента жалби, сигнали, предложения и искания трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;

2. да са посочени името и адресът на подателя (за юридически лица - ЕИК или БУЛСТАТ), телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, посочен в жалбата, сигнала, предложението или искането;

3. да е посочено в какво се състои искането;

4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;

5. да са подписани от подателя или негов упълномощен представител.

(3) Жалби, сигнали, предложения и искания се подават на място в центъра за работа с клиенти с адрес: гр. София, р-н Възраждане, ул. „Шар планина“ № 35, ет. 5, по пощата или на електронен адрес: [office@bentoil.com](mailto:office@bentoil.com). Информация за аварийни случаи се подава и по телефона, като в първия възможен момент, но не по-късно от 3 часа се изпраща и писмена информация на посочения електронен адрес.

**Чл. 6.** (1) В случай, че подадените жалби, сигнали, предложения и искания не отговарят на изискванията по чл. 5, ал. 2, дружеството изпраща писмено уведомление до подателя на посочения от него електронен адрес с указания в какво се състои нередовността. Дружеството подготвя и изпраща отговор след представяне на жалба, сигнал, предложение и искане с отстранени нередовности, съгласно посоченото в писменото уведомление.

(2) Дружеството има право да изиска допълнителна информация, предоставяне на сведения и справки и всичко необходимо за изясняване на подадените жалби, сигнали и предложения.

(3) Дружеството изготвя и изпраща писмен отговор, съдържащ мотивирано становище в срок до 20 (двадесет) работни дни от постъпване на жалбата, сигнала, предложението или искането и/или привеждане в съответствие с чл. 5, ал. 2 на жалбата, сигнала, предложението или искането.



(4) Когато случаят засяга отношения, права или задължения на друг Клиент, Дружеството изпраща копие от преписката до посоченото лице.

**Чл. 7.** (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 6, ал. 3, като в писмения отговор посочва какви мерки са предприети.

(2) В случай че жалбата не бъде уважена, Дружеството посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.

(3) Когато решението по дадена жалба или сигнал засяга и други клиенти, Дружеството ги уведомява писмено за това.

(4) В случай, че Клиентът не е удовлетворен от отговора по подадена жалба, той има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ. Жалбата се подава чрез Дружеството, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 7 (седем) дневен срок.

**Чл. 8.** (1) Дружеството води регистър за подадените жалби, сигнали, предложения и искания, който съдържа:

1. жалбите, сигналите и предложенията на потребителите
2. отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

(2) Документите и преписките по жалбите, сигналите, предложенията и исканията, се съхраняват от Дружеството в законоустановените срокове.

(3) При поискване от Клиента Дружеството предоставя информация за развитието на процеса по разглеждане на подадените жалби, сигнали, предложения и искания.

### **Заключителни разпоредби**

**§ 1.** (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № ... от ..... и са приложение и неразделна част от лицензия № ..... за дейността „търговия с природен газ“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си и влизат в сила след публикуването им.

(3) Изменения на Правилата се извършват по реда за тяхното одобряване.

**§ 2.** В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

**Предвид гореизложеното и на основание чл. 13, ал. 5, т. 1, чл. 21, ал. 1, т. 5, чл. 21, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5, предложение второ от Закона за енергетиката, чл. 9, ал. 1, т. 10а и чл. 13, ал. 4 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката и във връзка с чл. 43, ал. 1 и ал. 6 от Правилника за дейността на Комисията за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация, предлагаме Комисията да обсъди следните**

### **РЕШЕНИЯ:**

**1. Да приеме настоящия доклад;**

**2. Да определи дата, час и място за провеждане на открито заседание за разглеждане на доклада по т. 1, които да бъдат публикувани на интернет страницата на Комисията. Откритото заседание да бъде проведено по реда на Решение по Протокол № 175 от 05.08.2020 г., т. 8 на Комисията за енергийно и водно регулиране;**

**3. Да покани за участие в откритото заседание лицата, представляващи по търговска регистрация „БЕНТ ОЙЛ“ АД или други упълномощени от тях представители на дружеството.**