



Вх. №/.....2023 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-38 от 20.03.2023 г. от „Енерга Брасълс“ НВ 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 получено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-38 от 20.03.2023 г. от „Енерга Брасълс“ НВ 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).

Със Заповед № 3-Е-108 от 22.03.2023 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-38 от 04.04.2023 г. от „Енерга Брасълс“ НВ е изискано да представи в КЕВР следните данни и документи: декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ; данни за квалификацията на служителя, зает в упражняване на дейността, подлежаща на лицензиране, в т.ч. дипломи за завършено образование и квалификация и др., както и да представи становище, в което да посочи дали представените документи и информация, част от административна преписка, съдържат защитена по закон информация и ако съдържат такава да посочи обхвата на информацията, основания и мотиви за квалифицирането ѝ като такава, включително чрез посочване на частен интерес, който ще бъде засегнат при нейното разкриване.

С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-38 от 13.04.2023 г. и с вх. № Е-ЗЛР-Л-38 от 21.04.2023 г. заявителят е представил изисканите информация и документи.

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

I. Енерга Брасълс НВ е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-38 от 20.03.2022 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 представено Извлечение на данните за регистриран субект (юридическо лице) от Федерална публична служба „Външни работи, външна търговия и сътрудничество за развитието“ на Белгия от 09.02.2023 г., „Енерга Брасълс“ НВ е публично дружество с ограничена отговорност, учредено и съществуващо съгласно законите на Кралство Белгия, с фирмен регистрационен № 0812.367.575, със седалище и адрес на управление: Кралство Белгия, 1800, гр. Вилворде, ул. „Вилемстраат“ (Ян Франс) № 200.

„Енерга Брасълс“ НВ е със следния предмет на дейност: „производство на електроенергия; търговия с електроенергия“.

Размерът на капитала на дружеството е 231 957 956,61 (двеста тридесет и един милиона деветстотин петдесет и седем хиляди деветстотин петдесет и шест евро и шестдесет и един цента) евро, разпределен е в 494 810 бр. акции. Собственици на капитала на „Енерга Брасълс“ НВ са „ЕМ Глобал Нидерландс“ НВ (90%) и „Емералд Хоспиталити“ ООД (10%).

„Енерга Брасълс“ НВ се управлява и представлява от Гонзало Санчез Санз, в качеството си на директор.

Видно от горното, „Енерга Брасълс“ НВ е търговец, регистриран по законодателството на Кралство Белгия, следователно отговаря на изискванията по чл. 40, ал. 7 от ЗЕ да бъде юридическо лице с регистрация, еквивалентна на тази по чл. 40, ал. 1 от ЗЕ – по законодателството на държава членка на Европейския съюз.

Съгласно чл. 3, т. 14 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици, в производство по издаване на лицензии по ЗЕ се забранява пряко и/или косвено участие на дружество, регистрирано в юрисдикции с преференциален данъчен режим, както и на контролираните от тях лица. Списъкът на държавите и териториите, представляващи юрисдикции с преференциален данъчен режим, се утвърждава със заповед на министъра на финансите – арг. от §1, т. 64 от Допълнителните разпоредби (ДР) на Закона за корпоративното подоходно облагане. По смисъла на §1, т. 1 от Допълнителната разпоредба на Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици „дружество“ е всяко юридическо лице, непсонифицирано дружество и друга структура, получаваща статута си от законодателството на държавата, в която е регистрирано, без оглед на формата на сдружаване, учредяване, регистрация или друг подобен критерий. Съгласно §1, т. 5 от ДР на посочения закон „контрол“ е понятие по смисъла на §2, ал. 3 от Допълнителните разпоредби на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП), според която „контрол“ е контролът по смисъла на §1в от Допълнителните разпоредби на Търговския закон, а именно – когато едно физическо или юридическо лице притежава повече от половината от гласовете в общото събрание на друго юридическо лице, или има право да определя повече от половината от членовете на управителния или надзорния орган на друго юридическо лице и същевременно е акционер или съдружник в това юридическо лице, или има право да упражнява решаващо влияние върху друго юридическо лице по силата на сключен с него договор или по силата на неговия дружествен договор или устав, или е акционер или съдружник в друго юридическо лице и по

силата на договор с други акционери или съдружници контролира самостоятелно повече от половината от гласовете в общото събрание на това юридическо лице. Контрол по смисъла на §2, ал. 3 от ДР на ЗМИП е и всяка възможност, която, без да представлява индикация за пряко или косвено притежаване, дава възможност за упражняване на решаващо влияние върху юридическо лице или друго правно образувание при вземане на решения за определяне състава на управителните и контролните органи, преобразуване на юридическото лице, прекратяване на дейността му и други въпроси от съществено значение за дейността му.

С оглед горното, по отношение на „Енерга Брасълс“ НВ следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. В тази връзка, заявителят е представил в КЕВР информация, от която се установява, че дружеството, упражняващо контрол върху заявителя - „ЕМ Глобал Нидерландс“ НВ, е регистрирано в Нидерландия. Собственици на капитала му са „Еко Продъктс Индъстри“ ЕООД, регистрирано в Р България (53,07%) и „Химремонтстрой АГ“ ЕАД, регистрирано в Р България (46,93%). Единоличен собственик на капитала на „Еко Продъктс Индъстри“ ЕООД е Людмил Букев. Единоличен собственик на капитала на „Химремонтстрой АГ“ ЕАД е „Енерджи Пропърти“ ЛЛП – дружество, регистрирано във Великобритания. Действителни собственици на „Енерджи Пропърти“ ЛЛП са Пламен Петков и „Транс Болкан Дизайн“ ЕООД, дружество учредено в Р България, с едноличен собственик на капитала - Пламен Петков.

2. Видно от представените декларации, директорът на дружеството не е лишаван от правото да упражнява търговска дейност и не е осъждан с влязла в сила присъда за престъпление против собствеността или против стопанството. Представена е декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ, както и декларация, 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.

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 „Енерга Брасълс“ НВ е поискало да му бъде издадена лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следните аргументи:

Заявителят посочва, че този срок е разумен, с оглед инвестиционните му намерения и цели, както и стратегията му за развитие, заложили в бизнес плана, наличието на конкурентна среда, налагаща плавно навлизане на пазара и придобиване на търговски опит в областта. Дружеството счита, че срокът е достатъчен, за да се утвърди като надежден и сигурен партньор, като гарантира изпълнение на задълженията си по сключени сделки с природен газ. „Енерга Брасълс“ НВ посочва, че разполага с финансови, технически възможности, материални, човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, за което е представил необходимите доказателства.

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.

„Енерга Брасълс“ НВ предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се в гр. Вилворде 1800, ул. „Вилем (Ян Франс)“ 200, Кралство Белгия. В тази връзка е представена декларация от директора за наличие на офис. Правото на собственост върху офиса се удостоверява от извлечение от Кадастралния регистър на Кралство Белгия, предоставено от Федерална публична служба „Финанси“, което е приложено като копие към заявлението.

Съгласно представена декларация на директора, „Енерга Брасълс“ НВ разполага с необходимата информационна мрежа, софтуер, принтер и сървър за електронна поща за извършване на дейността търговия с природен газ. „Енерга Брасълс“ НВ е представило и декларация от директора за сключен договор с интернет доставчик.

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 от „Газов Хъб Балкан“ ЕАД с изх. № ГХБ 1008 от 08.02.2023 г. в което се посочва, че средствата за осъществяване на лицензионната дейност отговарят на софтуерните и хардуерни изисквания на системата за борсова търговия Trayport Joule, в т.ч. по отношение на операционна система, минимален размер на оперативна памет и софтуерни програми. В писмото се посочва също, че средствата за осъществяване на лицензионна дейност отговарят на изискванията на информационната система на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, в това число по отношение на обмен на данни между „Енерга Брасълс“ НВ и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД. В писмото се допълва, че в случай, че „Енерга Брасълс“ НВ желае да сключва сделки с природен газ на електронната платформа на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, следва да бъде регистриран член на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-38 от 21.04.2023 г. заявителят е представил Договор за достъп и пренос на природен газ по газопреносни мрежи № 5964 от 13.03.2023 г., Договор № 5965 от 13.03.2023 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор за ползване на виртуална търговска точка № 5966 от 13.03.2023 г., сключени с „Булгартрансгаз“ ЕАД.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Енерга Брасълс“ НВ 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“

„Енерга Брасълс“ НВ е представило: схема на управленската и организационна структура; данни за образованието и квалификацията на ръководния персонал (диплома за завършено образование и автобиография на директора; Удостоверение от Кралска служба за социално осигуряване от 03.11.2022 г.

Управленската и организационна структура ще включва: едноличен управител (директор), Дирекция „Търговия с електрическа енергия“ и Дирекция „Търговия с природен газ“. Дирекция „Търговия с електрическа енергия“ ще включва Отдел „Търговия“ и Отдел „Графици“. Дирекция „Природен газ“ ще включва Отдел „Външна търговия“ и Отдел „Вътрешна търговия“.

Видно от представените информация и документи директорът има образование и квалификация, необходими за извършване на дейността, както и дългогодишен професионален и управленски опит в областта на енергетиката.

Видно от представеното Удостоверение от Кралска служба за социално осигуряване от 03.11.2022 г., дружеството е сключило договор с един служител. Заявителят посочва, че този служител, посочен в документа за социално осигуряване, не е лицето, което ще бъде заето с осъществяване на лицензионната дейност. След получаване на лицензия за извършване на дейността „търговия с природен газ“ ще бъдат предприети действия по наемане на специалисти с опит в търговията с природен газ.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Енерга Брасълс“ НВ

притежава човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

б. Финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“

От представените годишни финансови отчети на „Енерга Брасълс“ НВ за 2019 г., 2020 г. и 2021 г. е видно, че дружеството отчита загуба в размер на 208 663 евро за 2019 г., печалба в размер на 6 180 938 евро за 2020 г. и печалба в размер на 2 037 466 евро за 2021 г. Отчетените приходи намаляват от 9 276 092 евро за 2019 г. на 3 731 656 евро за 2021 г. Общите разходи на дружеството намаляват от 9 483 954 евро за 2019 г. на 1 537 333 евро за 2021 г.

Общата сума на активите на дружеството се увеличава от 26 171 688 евро за 2019 г., на 28 602 590 евро за 2021 г. Нетекущите активи се увеличават от 13 509 970 евро за 2019 г. на 20 271 893 евро, а текущите активи намаляват от 12 661 718 евро за 2019 г. на 8 330 697 евро за 2021 г. Собственият капитал на дружеството нараства от 18 586 899 евро за 2019 г. на 26 805 302 евро за 2021 г. Нетекущите пасиви не са отчетени за 2019 г., а за 2020 г. и 2021 г. са в размер на 11 250 евро годишно. Текущите пасиви намаляват от 3 635 579 евро за 2019 г. на 753 250 евро за 2021 г. Дружеството е представило информация за паричните потоци за периода 2019 – 2021 г., видно от които в края на всеки период са с положителни стойности, което показва, че заявителя е имал достатъчно парични ресурси за извършване на дейността си.

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Енерга Брасълс“ НВ за периода 2019 – 2021 г.: Коефициентът на обща ликвидност се увеличава от 3,48 за 2019 г. на 11,06 за 2021 г., което означава, че дружеството не е имало затруднение да погасява текущите си задължения с наличните си оборотни средства. Коефициентът на финансова автономност за периода се увеличава от 3,72 за 2019 г. на 26,52 за 2021 г., което показва че дружеството не е изпитвало затруднение да покрива задълженията си със собствени средства.

Данни за източниците за финансиране на дейността и доказателства за наличието на тези източници: „Енерга Брасълс“ НВ е декларирало, че поддържа банкови сметки в „Обединена българска банка“ АД и паричните средства, които ще използва за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“ ще са от основната му дейност.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Енерга Брасълс“ НВ притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

II. Бизнес план на „Енерга Брасълс“ НВ за периода 2023 – 2027 г.

1. Прогнозни цени и количества за покупко-продажба на природен газ за периода 2023 – 2027г.

Заявителят планира да закупува природен газ от всички възможни източници и да доставя природен газ в Р България и региона .

Прогнозните количества 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	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 г.	2027 г.
Прогнозни продажби на природен газ, MWh	120 000	144 000	180 000	240 000	300 000
Прогнозна средна покупна цена на природния газ, лв./MWh	98,96	108,18	94,84	72,40	72,37
Прогнозна средна продажна цена на природния газ, лв./MWh	103,85	113,07	93,73	77,29	77,26

В представения бизнес план, дружеството е разработило SWOT анализ, в който са описани силните и слабите страни на „Енерга Брасълс“ НВ, както възможностите, които

дружеството може да реализира и заплахите, които да неутрализира в своята дейност, като търговец на природен газ.

2. Прогнозни годишни финансови отчети

„Енерга Брасълс“ НВ е представило прогнозни счетоводни баланси и отчет за приходи и разходи за периода 2023 – 2027 г. За целия период на бизнес плана дружеството прогнозира да реализира печалби по години: 437 хил. лв. за 2023 г.; 520 хил. лв. за 2024 г.; 653 хил. лв. за 2025 г.; 917 хил. лв. за 2026 г. и 1181 хил. лв. за 2027 г. Общите приходи се увеличават от 587 хил. лв. за 2023 г. до 1467 хил. лв. през 2027 г. Общите разходи се увеличават от 101 хил. лв. за 2023 г. на 155 хил. лв. за 2027 г.

Дружеството не предвижда нетекущи активи през периода, а текущите активи се увеличават от 1092 хил. лв. за 2023 г. на 8182 хил. лв. за 2027 г. Собственият капитал нараства от 437 хил. лв. за 2023 г. на 7277 хил. лв. за 2027 г. Нетекущи пасиви не са планирани за периода, а текущите пасиви нарастват от 654 хил. лв. за 2023 г. на 904 хил. лв. за 2027 г. От представените прогнозни парични потоци за периода 2023 – 2027 г. е видно, че 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	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 г.	2027 г.
Общо приходи от дейността (хил. лв.)	587	704	880	1173	1467
Общо разходи от дейността (хил. лв.)	101	126	154	154	155
Счетоводна печалба (хил. лв.)	486	578	726	1019	1312
Финансов резултат (хил. лв.)	437	520	653	917	1181
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	1,67	3,28	5,42	5,97	9,05
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	0,67	2,28	4,42	4,96	8,05

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Енерга Брасълс“ НВ за периода 2023 – 2027 г.: Коефициентът на обща ликвидност от 1,67 за 2023 г. се увеличава на 9,05 за 2027 г., което показва, че дружеството няма да има затруднения да обслужва текущите си задължения. Коефициентът на финансова автономност, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства се увеличава от 0,67 за 2023 г. на 8,05 за 2027 г. Това е показател, че дружеството няма да има затруднения да покрива със собствени средства задълженията си след 2023 г.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложените от „Енерга Брасълс“ НВ в бизнес плана за периода 2023 – 2027 г., ще осигурят на дружеството необходимите материални и финансови ресурси за изпълнение на лицензионните му задължения във връзка с осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

III. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „Енерга Брасълс“ НВ е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги. Съгласно цитираната разпоредба правилата уреждат реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях. Съгласно легалната дефиниция в ЗЕ потребител на енергийни услуги е клиент, който купува енергия или природен газ за собствено ползване (краен клиент). Тези правила уреждат отношенията на дружеството само с крайни клиенти. С оглед гарантиране на защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги в предложения 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 „Енерга

Брасълс“ НВ

Раздел първи „Общи положения“

Чл. 1. (1) Настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги уреждат отношенията между „Енерга Брасълс“ НВ като търговец на природен газ („Дружеството“) и купувачите по договори за покупко-продажбата на природен газ по свободно договорени цени („Клиенти“), като определят:

1. реда и условията за сключване, промяна и прекратяване на договорите за продажба на природен газ, както и минималното съдържание на договорите;
2. предоставяните услуги от Дружеството;
3. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;
4. информация, която се предоставя на Клиентите на дружеството преди сключването на договора, включително предлаганите услуги, цена и качество на природния газ, начини и срокове на плащане.
5. формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба, е „Енерга Брасълс“ НВ; Номер в търговски регистър на Белгия 01 741.114 и фирмен номер 0812.367.575; със седалище и адрес: Кралство Белгия, 1800 Вилворде, ул. „Вилем (Ян Франс)“ 200, притежаващо Лицензия №..... г. за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Република България за срок от 10 (десет) години.

(3) Клиент е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, който е сключил договор за продажба на природен газ по свободно договорени цени с „Енерга Брасълс“ НВ

Чл. 2. При сключване и изпълнение на договорите за покупко-продажба на природен газ, Дружеството се придържа към следните основни принципи:

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. прозрачност и недопускане на дискриминация при предоставяне на енергийни услуги;
3. открита комуникация;
4. предоставяне на пълна и актуална информация на Клиента;
5. поддържане на високи стандарти на обслужване;
6. конфиденциалност.

Раздел втори „Търговия с природен газ, сключване и изпълнение на договорите“

Чл. 3 (1) Дружеството, в качеството си на търговец с 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) Дружеството сключва писмени договори с Клиенти по стандартизирани условия, освен когато страните постигат индивидуални уговорки.

(3) Тези правила се представят на Клиента при първоначално подписване на договора за покупко-продажба на природен газ в последната си актуална версия.

Чл. 4. Договорите, сключвани от Дружеството с потребители на енергийни услуги, за покупко-продажба на природен газ, задължително съдържат най-малко посоченото в чл. 38а от ЗЕ.

Чл. 5. (1) При сключването и изпълнението на договорите за покупко-продажба на природен газ Клиентите предоставят на Дружеството цялата информация, необходима на Дружеството за изпълнение на неговите задължения по договора, както и задълженията му по

издадената лицензия за търговия с природен газ. Клиентите уведомяват своевременно Дружеството за всякакви настъпили промени в подадената информация, но не по-късно от 7 (седем) дни от настъпването ѝ.

(2) 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 трети „Взаимоотношения с клиенти. Център за работа с потребители на енергийни услуги“

Чл. 6. (1) Дружеството осигурява център за работа с Клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с доставките на природен газ, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

(2) Центърът за работа с клиенти се намира на адрес Работно време за работа с клиенти..... Електронен адрес.....тел.....

Чл. 7. (1) „Енерга Брасълс” НВ разполага с онлайн офис за обслужване на клиенти. Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „Енерга Брасълс” НВ е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително адрес, телефон, факс и електронен адрес.

(2) Клиентите получават необходимата им информация дистанционно - по телефон и/или имейл, а жалби, сигнали и предложения могат да се подават на следната електронна поща:.....

(3) Служителите в онлайн офиса за обслужване на клиенти са длъжни да съдействат на клиентите по всички въпроси, свързани с процедурата по присъединяване, както и други услуги, да приемат подаваните от тях заявления или жалби, сигнали и предложения, включително да оказват съдействие на клиентите при попълването им.

Чл. 8. (1) В онлайн офиса за обслужване на клиенти:

1. може да се получава информация за реда и условията за подаване и разглеждане на различните видове заявления, необходимите документи и др.

2. могат да се правят справки за подадени заявления по телефона и на електронната поща.

3. искания, жалби и сигнали могат да се подават по телефона и по електронен път.

(2) В онлайн офиса се предоставя на клиентите информация, свързана с дейността на „Енерга Брасълс” НВ, а именно:

1. Информация за начина на плащане на дължимите суми за доставените количества природен газ;

2. Информация за началната и крайната дата на периода за плащане на дължимата от клиентите сума.

(3) Всеки потребител има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство:

1. данни за собственото потребление на потребителя;

2. приложими цени за доставка на природен газ от Дружеството;

3. информация за смяна на доставчика.

Раздел четвърти „Подаване на предложения, жалби и сигнали от клиенти“

Чл. 9. (1) Клиентите на природен газ имат право да подават писмени предложения, сигнали и жалби до Дружеството по въпроси, свързани с неговата дейност и с изпълнението на сключените договори.

(2) Клиентите могат да правят предложения за усъвършенстване на договорите или за решаване на други въпроси, свързани със съвместната им дейност с дружеството.

(3) Клиентите имат право да подават сигнали и жалби по въпроси, свързани с дейността на Дружеството и с изпълнение на договорите, сключени между страните по тях.

Чл. 10. (1) Предложенията, сигналите и жалбите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

(2) Подадените по ал. 1 предложения, сигнали или жалби се регистрират.

(3) Дружеството поддържа регистър, който съдържа:

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

(4) Подаваните от клиенти жалби, сигнали или предложения 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), адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, визиран в жалбата, молбата, сигнала или предложението;
3. да е посочено в какво се състои искането или предложението;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. жалбата, сигнала или предложението да са подписани от подателя или негов упълномощен представител.

(5) „Енерга Брасълс” НВ има право да изисква допълнителна информация за отделните случаи, както и да извършва проверки на място.

(6) Не се приемат и обработват анонимни заявления, жалби, сигнали и предложения.

Чл. 11. (1) Дружеството е длъжно, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на жалбите, сигналите и предложенията на клиента писмено по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка или по електронен път.

(2) Срокът за отговор по ал. 1 е 30 (тридесет) дни от датата на вписване в регистъра, воден от Дружеството.

(3) В случай че за проверката на обстоятелствата по жалбата е необходим по-дълъг срок, срокът за разглеждане се удължава, но не с повече от 10 (десет) дни, за което Дружеството уведомява писмено Клиента в срока по ал. 2.

Чл. 12. (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от 30 (тридесет) дни.

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

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

Чл. 13. (1) Дружеството изпраща отговор до клиента на посочения от него адрес/седалище или електронен адрес за кореспонденция.

(2) Жалби, подадени по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Жалби, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като писмено му се съобщават основанията за това.

Чл. 14. 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. 15. Дружеството съхранява преписките по жалби, сигнали и предложения в срок, съгласно действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от клиента.

Раздел пети „Други разпоредби“

Чл. 16. В случаите, когато Дружеството се явява администратор на лични данни на физически лица във връзка със сключването и изпълнението на договори за покупко-продажба на природен газ, Дружеството събира, съхранява и обработва личните данни единствено на основанията по Регламент (ЕС) 2016/679 относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и при спазване на изискванията за защита на личните данни и при спазване на изискванията за защита на личните данни по европейското и национално законодателство.

Раздел шести „Заклучителни разпоредби“

§1. Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение №..... г. и са приложение и неразделна част от издадената Лицензия №г. 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) Измененията в тези Правила се извършват по реда на тяхното одобряване.

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

IV. Защитена по закон информация, съдържаща се в подаденото от „Енерга Брасълс“ НВ заявление и която следва да бъде неразгласявана:

„Енерга Брасълс“ НВ е заявило, че представените информация и документи в производството не съдържат търговска тайна.

С оглед гореизложеното, при публикуване на доклада не следва да бъде заличена информация.

Предвид гореизложеното и на основание чл. 13, ал. 5, т. 1, чл. 21, ал. 1, т. 1, и т. 5 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 на провеждане на открито заседание за разглеждане на доклада по т. 1, които да бъдат публикувани на интернет страницата на Комисията, като се осигури и възможност за дистанционно участие;
3. Да покани за участие в откритото заседание лицата, представляващи по търговска регистрация „Енерга Брасълс“ НВ или други упълномощени от тях представители на дружеството.