



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Комисия за енергийно  
и водно регулиране

Вх. № ...../.....2025 г.

ДО

**Г-Н ПЛАМЕН МЛАДЕНОВСКИ  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯТА  
ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ****ДОКЛАД**

от

дирекция „Природен газ“ и

дирекция „Правна“

**Относно:** Заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 25.11.2024 г. от Премиер Енерджи Унгария Кфт.  
за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,**

Административното производство е образувано по постъпило в Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 25.11.2024 г. от Премиер Енерджи Унгария Корлаторт Фелельошегю Таршашаг (Премиер Енерджи Унгария Кфт.) за издаване на лицензия за 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). За проучване на обстоятелствата в заявлението и приложенията към него е сформирана работна група със Заповед № 3-Е-345 от 28.11.2024 г. на председателя на КЕВР. С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 10.12.2024 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 20.12.2024 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 23.01.2025 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 21.02.2025 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 28.03.2025 г. и с вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 08.04.2025 г., заявителят е представил изисканата информация.

**Въз основа на анализ на фактите и обстоятелствата, съдържащи се в документите по административната преписка, се установи следното:**

1. На основание чл. 21, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5 от ЗЕ и чл. 9, ал. 1, т. 10а от НЛДЕ Премиер Енерджи Унгария Кфт. е поискало издаване на лицензия за 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. Съгласно чл. 40, ал. 1, т. 1 и ал. 7 от ЗЕ 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. Изискването по чл. 40, ал. 1, т. 2 от ЗЕ, а именно: да има вещни права върху енергийните обекти, чрез които ще се осъществява дейността, ако те са изградени, не се прилага по отношение на лицензията за дейността „търговия с природен газ“. Следователно, тази лицензионна дейност не предполага наличие на енергиен обект, поради което за нея не е приложимо и изискването по чл. 40, ал. 1, т. 3 от ЗЕ – представяне на доказателства, че енергийните обекти, чрез които ще се осъществява дейността по лицензията, отговарят на нормативните изисквания за безопасна експлоатация и за опазване на околната среда.

2. Заявителят е представил Извлечение от Фирмения регистър към Министерството на правосъдието на Република Унгария от 26.09.2024 г., от което е видно, че Премиер Енерджи Унгария Кфт. е дружество с ограничена отговорност, учредено и съществуващо съгласно законодателството на Република Унгария, вписано с фирмен номер 01-09-407238 от 13.10.2022 г., със седалище и адрес на управление: 1022 Будапеща, ул. „Шемлохеги“ 6.

Дружеството е със следния предмет на дейност: търговия с газ по тръбопроводи; пренос на електроенергия и търговия с електроенергия.

Капиталът на Премиер Енерджи Унгария Кфт. е в размер на 3 100 000 (три милиона и сто хиляди) унгарски форинта, и е изцяло внесен. Едноличен собственик на капитала на дружеството е Премиер Енерджи ПЛС, дружество, регистрирано в Никозия, Кипър.

Премиер Енерджи Унгария Кфт. се управлява и представлява от Хосе Мартин Гарза – управител.

**Видно от горното, Премиер Енерджи Унгария Кфт. е лице с регистрация в друга държава – членка на Европейския съюз, еквивалентна на тази по Търговския закон, следователно отговаря на условията на чл. 40, ал. 7 от ЗЕ и чл. 10, ал. 1 от НЛДЕ.**

3. 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 (ЗИФОДРЮПДРКЛТДС), 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. По смисъла на §1, т. 2 от Допълнителната разпоредба на ЗИФОДРЮПДРКЛТДС „юрисдикции с преференциален данъчен режим“ са юрисдикциите по смисъла на §1, т. 64 от Допълнителните разпоредби на Закона за корпоративното подоходно облагане (ЗКПО), с изключение на Гибралтар (брит.) и държавите – страни по Споразумението за Европейското икономическо пространство. Според посочената разпоредба на ЗКПО министърът на финансите по предложение на изпълнителния директор на Националната агенция за приходите утвърждава списък на държавите/териториите – юрисдикции с преференциален данъчен режим, който се обнародва в „Държавен вестник“. В тази връзка, със Заповед № ЗМФ-33 от 13.01.2023 г., обн. ДВ, бр. 7 от 2023 г., в сила от 01.02.2023 г., министърът на финансите е утвърдил списък на държавите/териториите, които са юрисдикции с преференциален данъчен режим, включващ: Вирджинските острови (САЩ), Остров Гуам (САЩ), Остров Рождество (Коледен остров), Питкърн и Република Палау. Също така, юрисдикции с преференциален данъчен режим са и държавите/териториите, включени в Списъка на Европейския съюз на юрисдикциите, неосказващи съдействие за данъчни цели – арг. от §1, т. 64, изр. последно от Допълнителните разпоредби на ЗКПО. Такъв Списък е приет от Съвета на Европейския съюз на 18.02.2025 г., публикуван е в Официален вестник на Европейския съюз, С/2025/1473 и включва юрисдикции – неосказващи съдействие за данъчни цели, както следва: Американска Самоа, Ангила, Фиджи, Гуам, Палау, Панама, Руска федерация, Самоа, Тринидад и Тобаго, Американски Вирджински острови, както и Вануату.

Съгласно §1, т. 5 от Допълнителните разпоредби на ЗИФОДРЮПДРКЛТДС „контрол“ е понятие по смисъла на §2, ал. 3 от Допълнителните разпоредби на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП), според който „контрол“ е контролът по смисъла на §1в от Допълнителните разпоредби на Търговския закон, а именно – когато едно физическо или юридическо лице (контролиращ) 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 Допълнителните разпоредби 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 Премиер Енерджи Унгария Кфт. следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. Видно от представените информация и документи едноличен собственик на капитала на дружеството е Премиер Енерджи ПЛС, публично акционерно дружество, регистрирано в Никозия, Кипър. Акционери в Премиер Енерджи ПЛС са: „Емма Алфа Холдинг“ ЛТД, Кипър (притежаващо 71,2500% от капитала); Частен пенсионен фонд (притежаващ (...) % от капитала); юридически лица ((...) % от капитала) и физически лица ((...) % от капитала). Дружеството, осъществяващо контрол върху Премиер Енерджи ПЛС, е „Емма Алфа Холдинг“ ЛТД, частно дружество с ограничена отговорност, регистрирано в Кипър. Дружеството, осъществяващо контрол върху „Емма Алфа Холдинг“ ЛТД, е Емма Кепитъл Лимитид, частно дружество с ограничена отговорност, регистрирано в Кипър. Лицето, упражняващо контрол върху Емма Кепитъл Лимитид, е Иржи Шмейц, гражданин на Чешка Република.

**Предвид горното, по отношение на Премиер Енерджи Унгария Кфт. не е приложима забраната на чл. 3, т. 14 от ЗИФОДРЮПДРКЛТДС.**

4. Въз основа на представените на основание чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „а“ и б. „б“ от НЛДЕ декларации от управляващия директор се установява, че същият не е лишен от правото да упражнява търговска дейност и не е осъждан с влязла в сила присъда за престъпление против собствеността или против стопанството. Представени са и декларации по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „в“ - б. „д“ от НЛДЕ, 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. Представена е декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ.

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

#### **5. Срок на исканата лицензия**

Срокът на лицензията, поискан от Премиер Енерджи Унгария Кфт., е 35 (тридесет и пет) години. Дружеството посочва, че в настоящия геополитически контекст диверсификацията и намирането на алтернативни източници и транспортни маршрути е от критична важност и в тази връзка е предприело стъпки към осигуряване на надеждни източници на природен газ. Според заявителя, българският газов пазар има сериозни перспективи за развитие. Развитието на газовата инфраструктура в България, съществуващите междусистемни връзки с Румъния и новата връзка с Гърция допълнително допринасят за регионалната сигурност на доставките и разширяването на източниците и маршрутите за доставка.

Предвид обстоятелството, че развитието на пазара на природен газ е изключително динамично, както в Република България, така и в региона, не може да бъде направена реалистична прогноза за възможностите на заявителя да оперира на този пазар за период по-дълъг от десет години. С оглед на посоченото срокът, за който да бъде издадена исканата лицензия, следва да е 10 (десет) години.

#### **6. Технически, материални и човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“:**

Премиер Енерджи Унгария Кфт. предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се на адрес: Република Унгария, 1022 гр. Будапеща, ул. „Шемлохеги“ № 6. В тази връзка е представена декларация от управителя на дружеството.

Съгласно договор за консултантски услуги между заявителя и (...) от (...), (...) осигурява на заявителя технически възможности, материали и човешки ресурси за извършване на дейността „търговия с природен газ“. Съгласно Приложение № 1 към сключения договор, на заявителя са осигурени (...) системи.

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-1390 от 01.07.2024 г. в което се посочва, че средствата за осъществяване на лицензионната дейност отговарят на софтуерните и хардуерни изисквания на системата за борсова търговия Traypport 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 Премиер Енерджи Унгария Кфт. и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

Заявителят е посочил, че има сключени договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД съответно: Договор за достъп и пренос на природен газ по газопреносна мрежа на „Булгартрансгаз“ ЕАД № 6863 от 18.11.2024 г.; Договор за покупка и продажба на природен газ за балансиране № 6864 от 18.11.2024 г. и Договор за ползване на виртуална търговска точка (ВТТ) № 6865 от 18.11.2024 г.

Премиер Енерджи Унгария Кфт. е представило схема на управленската и организационна структура на дружеството. Управленската и организационната структура на заявителя включва изпълнителен директор и отдели, както следва: „Счетоводство и финансов надзор“; „Търговски и пазарни операции“; „Местен надзор“; „Правно обслужване и осигуряване на съответствие“.

От представените данни и доказателства за образование и квалификация на ръководния персонал (автобиография и копие на диплома за завършено образование на изпълнителния директор) е видно, че той притежава образование и квалификация за извършване на дейността.

Пряко ангажирани с дейността, подлежаща на лицензиране, ще бъдат двама служители, съгласно сключен договор между заявителя и Премиер Енерджи С.Р.Л. Румъния. Видно от представените копия на дипломи за завършено образование и сертификати, служителите притежават образование и квалификация за извършване на дейността.

**Въз основа на гореизложеното Премиер Енерджи Унгария Кфт. притежава технически, материални и човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

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

Премиер Енерджи Унгария Кфт. е новоучредено юридическо лице., вписано във Фирмения регистър към Министерството на правосъдието на Унгария на 13.10.2022 г. Съгласно §1, т. 1 от Допълнителните разпоредби на НЛДЕ, за „новоучредено дружество“ се счита търговско дружество през времето, през което от датата на вписването му не са изминали три финансови години. Видно от разпоредбата на чл. 11, ал. 2, т. 4 от НЛДЕ, ако юридическото лице е новоучредено, заявителят представя доказателства за паричен ресурс. В тази връзка с писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-154 от 08.04.2025 г. заявителят е представил банково извлечение от (...) относно наличието на банкова сметка на Премиер Енерджи Унгария Кфт. с наличност към 31.03.2025 г., в размер на (...), което се равнява на (...) евро.

Заявителят е представил също така и гаранция от 31 декември 2024 г. от едноличния собственик на капитала – Премиер Енерджи ПЛС като гарант в полза на Премиер Енерджи Унгария Кфт. Премиер Енерджи ПЛС посочва, че разполага с необходимите средства, видно от публичните му финансови отчети, налични на Букурещката фондова борса, за да гарантира финансовия ресурс за извършване на дейността „търговия с природен газ“ от Премиер Енерджи Унгария Кфт.

От годишните финансови отчети на Премиер Енерджи Унгария Кфт. за 2022 г. и 2023 г. е видно, че дружеството отчита (...) за периода, както следва: (...) хил. унгарски форинта за 2022 г. и (...) хил. унгарски форинта за 2023 г. През 2022 г. няма отчетени приходи, а за 2023 г. приходите са (...) хил. унгарски форинта. Общите разходи на дружеството нарастват от (...) хил. унгарски форинта за 2022 г. на (...) хил. унгарски форинта за 2023 г. Текущите активи нарастват от (...) хил. унгарски форинта за 2022 г. на (...) хил. унгарски форинта за 2023 г. Нетекущи активи не са отчетени за периода. Собственият капитал на дружеството намалява от (...) хил. унгарски форинта за 2022 г. на (...) хил. унгарски форинта за 2023 г. Текущите пасиви нарастват от (...) хил. унгарски форинта за 2022 г. на (...) хил. унгарски форинта за 2023 г. Нетекущи пасиви не са отчетени за периода.

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на Премиер Енерджи Унгария Кфт. за периода 2022 – 2023 г.: *Коефициентът на обща ликвидност* се увеличава от (...) за 2022 г. на (...) за 2023 г., което означава, че през втората година дружеството не е изпитвало затруднения при погасяването на текущите си задължения със свободни оборотни средства. *Коефициентът на финансова автономност* е (...) за периода, което означава, че дружеството е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства.

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                                                                      | 2025 г. | 2026 г. | 2027 г. |
| Прогнозни количества покупко-продажби на природен газ, MWh                     | 365 000 | 365 000 | 365 000 |
| Прогнозни средни цени за покупка на природен газ, лв./MWh                      | 92,16   | 77,82   | 62,10   |
| Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, лв./MWh                     | 94,93   | 80,16   | 63,96   |

Премиер Енерджи Унгария Кфт. е представило прогнозни счетоводни баланси и отчет за приходи и разходи за периода 2025 – 2027 г. за дейността „търговия с природен газ“. Дружеството планира да реализира печалби, както следва: в размер на 437 хил. лв. за 2025 г., в размер на 355 хил. лв. за 2026 г. и 265 хил. лв. за 2027 г. Общите приходи намаляват от 34 648 хил. лв. за 2025 г. на 23 346 хил. лв. през 2027 г. Общите разходи намаляват от 33 773 хил. лв. за 2025 г. на 22 816 хил. лв. през 2027 г. Нетекущите активи не са предвидени през периода. Текущите активи се увеличават от 923 хил. лв. за 2025 г. на 1368 хил. лв. за 2027 г. Собственият капитал на дружеството е в размер на 437 хил. лв. за 2025 г. и се увеличава на 1057 хил. лв. за 2027 г. Нетекущи пасиви не са предвидени през периода. Текущите пасиви намаляват от 486 хил. лв. за 2025 г. на 311 хил. лв. за 2027 г.

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                                        | 2025 г. | 2026 г. | 2027 г. |
|--------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Общо приходи от дейността (хил. лв.)             | 34 648  | 29 257  | 23 346  |
| Общо разходи от дейността (хил. лв.)             | 33 773  | 28 547  | 22 816  |
| Счетоводна печалба (хил. лв.)                    | 875     | 710     | 530     |
| Финансов резултат (хил. лв.)                     | 437     | 355     | 265     |
| Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)          | 1,90    | 2,97    | 4,40    |
| Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП) | 0,90    | 1,97    | 3,40    |

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на Премиер Енерджи Унгария Кфт. за периода 2025 – 2027 г.: *Коефициентът на обща ликвидност* от 1,90 за 2025 г. нараства до 4,40 за 2027 г. Това е показател, че дружеството ще разполага с достатъчно свободни оборотни средства да обслужва текущите си задължения. *Коефициентът на финансова автономност*, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства нараства от 0,90 за 2025 г. на 3,40 за 2027 г., което показва, че

дружеството няма да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си.

**Въз основа на горейзложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от Енерджи Унгария Кфт. за периода 2025 – 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“.**

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

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ Премиер Енерджи Унгария Кфт. е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правила). 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 Премиер Енерджи Унгария Кфт.**

##### **Раздел първи „Общи положения“**

**Чл. 1.** (1) Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги уреждат отношенията между Премиер Енерджи Унгария Кфт. (Дружеството), като търговец на природен газ и купувачите по договори за покупко-продажба на природен газ по свободно договорени цени (Клиенти), като определят:

1. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;
2. формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

**Чл. 2.** (1) Дружеството, доставчик по договорите за продажба на природен газ, е: Премиер Енерджи Унгария Кфт., вписано с пореден номер в Търговския регистър: Сг. 01-09-407238, ДДС номер HU/32112416, със седалище и адрес на управление: гр. Будапеща, 1022, ул. „Шемлохеги“ № 6, притежаващо Лицензия №..... за дейността „търговия с природен газ“, на територията на Република България, за срок от.....години.

(2) Клиент е всяко лице, което е сключило договор за покупка на природен газ за собствено ползване с Премиер Енерджи Унгария Кфт.

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

**Чл. 3.** (1) Дружеството осъществява дейността си като търговец на природен газ в съответствие с нормативната уредба и по-конкретно 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 сделки по свободно договорени цени за покупка и продажба на природен газ на Клиента въз основа на писмени стандартизирани договори, освен когато страните постигат индивидуални уговорки.

**Чл. 4.** (1) При подписване на договор на Клиента се предоставя екземпляр от настоящите Правила.

(2) 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.

(3) Преди сключването на договора Дружеството предоставя на Клиентите най-малко

следната информация – предлаганите услуги, цена и качество на природния газ, начини и срокове на плащане.

(4) Дружеството осигурява на Клиентите широк избор на методи на плащане, включително системи за авансови плащания, които са справедливи и отразяват адекватно вероятното потребление,

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

(6) 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 клиенти“**

**Чл. 5.** (1) Дружеството осигурява център за работа с Клиенти, където Клиентите 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 е на адрес: .....

(3) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с Премиер Енерджи Унгария Кфт. е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително телефон и електронен адрес.

**Чл. 6.** Дружеството обменя информация в писмен вид с Клиентите във връзка със сключването/прекратяването на договори.

**Чл. 7.** 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 доставчик.

### **Раздел четвърти „Ред и срокове за получаване, разглеждане и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения“**

**Чл. 8.** (1) Клиентите имат право да подават жалби, сигнали и предложения в писмен вид в центъра за работа с клиенти, чрез пощенски оператор или изпратени на електронната поща на Дружеството.

(2) Дружеството поддържа регистър, който съдържа:

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

(3) Подадените жалби, сигнали и предложения се вписват в регистъра по ал. 2.

**Чл. 9.** Подаваните 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, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, посочен в жалбата, сигнала или предложението;
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 от негов упълномощен представител.

**Чл. 10.** (1) Ако жалбата, сигналът или предложението не отговарят на изискванията по чл. 9, дружеството изпраща писмено уведомление до подателя с указания в какво се състои нередовността.

(2) При необходимост може да бъде организирана и среща с жалбоподателя, на която да бъдат обсъдени оплакванията му, основателността им и начините за удовлетворение на исканията му. Ако такава среща бъде организирана, срокът за отговор на Дружеството следва

да се удължи с времето, отнело организацията и провеждането на срещата, но не повече от 7 (седем) работни дни.

**Чл. 11.** (1) Срокът за отговор на жалби на клиенти е един месец от регистрирането им, съответно от отстраняване на нередовностите.

(2) 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 дни, за което Дружеството уведомява писмено Клиента в срока по ал. 1.

**Чл. 12.** (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 11, ал. 1.

(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.** В случай на несъгласие с отговора на Дружеството, клиентът 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. 14.** (1) Дружеството съхранява преписките по жалби, в срок, съгласно действащото законодателство.

(2) Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от Клиента.

(3) Ако постъпилият в Дружеството документ е сигнал, искане за оферта, предложение, искане или някакъв друг подобен документ, различен от жалба, в рамките на 15 (петнадесет) работни дни се правят необходимите проверки и се набелязват мерки за действие, ако такива бъдат счестени за необходими, като отговорът се изпраща на подателя в срок от 3 (три) работни дни.

#### **„Заклучителни 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“ и са одобрени от КЕВР с решението за издаване на лицензията.

(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.

### **9. Защитена по закон информация, съдържаща се в подаденото от Премиер Енерджи Унгария Кфт. заявление и която не следва да бъде разгласявана:**

Дружеството счита, че защитена по закон информация се съдържа в следните документи: годишни финансови отчети на дружеството, с информация относно финансови резултати за последните две години, сума на активите, видове парични постъпления, коефициент на обща ликвидност, данни за източниците на финансиране; данни за наличност по банкова сметка; дружествен договор и структура на собствеността. Заявителят счита, че оповестяването на горепосочената информация може да доведе до настъпване на вреди от търговски характер за Премиер Енерджи Унгария Кфт. и конкурентно предимство на трети страни.

Съгласно чл. 18 от ЗЕ председателят на Комисията, нейните членове и служителите на нейната администрация, са длъжни да не разгласяват информация, обявена за търговска тайна от заявителите и лицензиантите, ако нейното разгласяване би довело до нелоялна конкуренция между търговци, или до застрашаване на търговския интерес на трети лица.



С оглед гореизложеното, искането за заличаване на защитена по закон информация е основателно, като при публикуването на доклада и решението на КЕВР следва да бъде заличена.

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 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 Премиер Енерджи Унгария Кфт.
4. Посочената в мотивите на настоящия доклад защитена по закон информация, с изключение на данни, които са достъпни в публични регистри и/или публично оповестени от заявителя, да бъде заличена при публикуването на интернет страницата на Комисията за енергийно и водно регулиране на документите, попадащи в обхвата на чл. 15, ал. 2 от Закона за енергетиката.