

**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-116 от 02.07.2025 г. от „Екзен“ ЕООД 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-116 от 02.07.2025 г. на „Екзен“ ЕООД 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-217 от 03.07.2025 г. на председателя на КЕВР. С писма с изх. № Е-ЗЛР-Л-116 от 09.07.2025 г. и изх. № Е-ЗЛР-Л-116 от 28.07.2025 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-116 от 16.07.2025 г., с вх. № Е-ЗЛР-Л-116 от 18.07.2025 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-116 от 30.07.2025 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 „Екзен“ ЕООД 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. Видно от представеното Удостоверение с изх. № 20250606113506 от 06.06.2025 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, „Екзен“ ЕООД е еднолично дружество с ограничена отговорност с ЕИК 208187995, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: област София (столица), община Столична, гр. София, п.к. 1715, район „Младост“, Бизнес парк София, бл. 2, ап. 302А.

„Екзен“ ЕООД има следния предмет на дейност: покупко-продажба и разпространение на природен газ, втечен природен газ (LNG), електроенергия и петролни продукти (само след получаване на разрешение според действащото законодателство); преработка и реализация на природен газ, втечен природен газ (LNG), електроенергия и петролни продукти (само след получаване на разрешение според действащото законодателство); транспортна, складова и спедиторска дейност; консултантска дейност; търговско представителство и агентство на български и чуждестранни физически и юридически лица в страната и чужбина; вътрешно и външно търговска дейност, както и всяка друга дейност, незабранена от закона.

Капиталът на дружеството е в размер 500 (петстотин) лева, разделен на 5 (пет) дяла на стойност 100 (сто) лева всеки, и е изцяло внесен. „Екзен“ ЕООД се управлява и представлява от Артем Василенко, гражданин на Р Украйна, в качеството му на управител.

Видно от горното, „Екзен“ ЕООД 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.

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 Р 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 „Екзен“ ЕООД следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. Видно от представеното Удостоверение с изх. № 20250606113506 от 06.06.2025 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, едноличен собственик на капитала на „Екзен“ ЕООД е Артем Василенко, гражданин на Р Украйна.

Предвид горното, по отношение на „Екзен“ ЕООД не е приложима забраната на чл. 3, т. 14 от ЗИФОДРЮПДРКЛТДС.

4. Заявителят е представил изискуемите по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „а“ и б. „б“ от НЛДЕ декларации, че управителят 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. 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, който е поискал заявителят, е 10 (десет) години. В тази връзка, е посочено, че периодът от 10 години ще позволи на дружеството да развие, модернизира и оптимизира оперативната инфраструктура, необходима за безпроблемна и ефективна търговия с природен газ на различни пазари. Отбелязано е, че това ще допринесе за повишаване на сигурността на доставките и за балансиран и устойчив пазар на природен газ в Р България, включително внедряване на технологични системи, логистични мрежи и механизми. В допълнение е посочено, че по-дългият срок ще намали рисковете и ще допринесе за стабилната пазарна динамика, както и ще позволи на дружеството да инвестира в иновационни технологии и инициативи за устойчивост, като въгледородно неутрална търговия, който са от съществено значение за бъдещите екологични и пазарни изисквания.

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

„Екзен“ ЕООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис на адрес: гр. София, жилищен комплекс „Младост 4“, I Бизнес парк, ул. „Софийска“ № 2, п.к. 1715. В тази връзка дружеството е представило копие на Договор за използване на юридически адрес от 07.06.2025 г.

„Екзен“ ЕООД разполага с необходимите компютърни конфигурации и софтуер за извършване на дейността търговия с природен газ, като е представено копие на Договор за наем на ИТ оборудване от 10.06.2025 г. за срок от три години. Представено е и копие на Договор № 506477389 от 17.07.2025 г. с доставчик на електронни и съобщителни услуги, за предоставяне на услугата „достъп до интернет“.

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-1639 от 26.06.2025 г. в което се посочва, че средствата за осъществяване на лицензионната дейност отговарят на софтуерните и хардуерни изисквания на системата за борсова търговия Trauport 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 „Екзен“ ЕООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

Заявителят е посочил, че към момента няма сключени договори с оператора на газопреносната мрежа на Р България.

„Екзен“ ЕООД е представило схема на управленската и организационна структура на дружеството. Управленската и организационната структура на заявителя включва управител и следните отдели: „Счетоводство“; „Търговия с газ“ и „Правен отдел“.

Дружеството е представило автобиография и копие на диплома за завършено образование на управителя, който ще бъде пряко ангажиран с търговията с природен газ в Р България. От представените автобиография и копие на диплома за завършено образование на управителя на дружеството е видно, че той притежава образование и квалификация, необходими за извършване на дейността „търговия с природен газ“.

Въз основа на гореизложеното „Екзен“ ЕООД 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“

„Екзен“ ЕООД е новоучредено юридическо лице, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията на Р България на 10.01.2025 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, „Екзен“ ЕООД е представило като доказателство за финансов ресурс, извлечение за наличност на парични средства в банкова сметка в UniCredit Bulbank, които към 11.07.2025 г. са в размер 50 477 евро. Заявителят планира първоначално да финансира своята дейност чрез предоставен заем. В тази връзка е представено копие на Договор за заем от 02.05.2025 г., сключен с EXEN EUROPE S.R.L. „Екзен“ ЕООД посочва, че след първите месеци на работа очаква да използва печалбите, генерирани от ежедневната дейност за по-нататъшно финансиране и развитие на дейността „търговия с природен газ“ на българския пазар.

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	10 000	30 000	70 000
Прогнозни средни цени за покупка на природен газ, лв./MWh	77,00	80,00	82,00
Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, лв./MWh	80,00	85,00	87,00

„Екзен“ ЕООД 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 15 300 лв. за 2025 г., в размер на 120 600 лв. за 2026 г. и 286 200 лв. за 2027 г. Общите приходи нарастват от 800 хил. лв. за 2025 г. на 6090 хил. лв. за 2027 г. Общите разходи нарастват от 783 хил. лв. за 2025 г. на 5772 хил. лв. за 2027 г. Нетекущи активи не са предвидени през периода. Текущите активи се увеличават от 800 хил. лв. за 2025 г. на 6090 хил. лв. за 2027 г. Собственият капитал на дружеството е в размер на 15 хил. лв. за 2025 г. и нараства на 286 хил. лв. за 2027 г. Нетекущи пасиви не са предвидени през периода. Текущите пасиви се увеличават от 785 хил. лв. за 2025 г. на 5804 хил. лв. за 2027 г.

Прогнозните приходи и разходи, и финансовите резултати, са посочени в таблица № 2:

Таблица № 2

Параметри	2025 г.	2026 г.	2027 г.
Общо приходи от дейността (лв.)	800 000	2 550 000	6 090 000
Общо разходи от дейността (лв.)	783 000	2 416 000	5 772 000
Счетоводна печалба (лв.)	17 000	134 000	318 000
Финансов резултат (лв.)	15 300	120 600	286 200
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	1,02	1,05	1,05
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	0,02	0,05	0,05

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Екзен“ ЕООД за периода 2025 – 2027 г.: Коефициентът на обща ликвидност от 1,02 през 2025 г. се увеличава на 1,05 за 2026 г. и 2027 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 нараства от 0,02 през 2025 г. на 0,05 през 2027 г. Това е показател, че дружеството ще има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от „Екзен“ ЕООД 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 „Екзен“ ЕООД 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 „Екзен“ ЕООД

Раздел I „Общи положения“

Чл. 1. (1) Тези Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правила) уреждат отношенията между „Екзен“ ЕООД като търговец на природен газ (Дружеството) и купувачите по договорите за покупко-продажба на природен газ по свободно договорени цени (Клиенти), както и: реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на

подадени жалби, молби, сигнали и предложения; обмена на информация с потребителите на енергийни услуги, включително 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: „Екзен“ ЕООД, вписано в Търговския Регистър и регистър на юридическите лица на Р България с ЕИК 208187995, със седалище и адрес на управление: област София (столица), община Столична, гр. София, п.к. 1715, район „Младост“, Бизнес парк София, бл. 2, ап. 302А, притежаващо Лицензия №..... отза дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Р България за срок отгодини.

(3) Клиент е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, който е сключил договор за покупка на природен газ по свободно договорени цени с „Екзен“ ЕООД.

(4) Отношенията между Дружеството и Клиентите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация при предоставянето на услугите.

(5) Дружеството спазва изискванията за конфиденциалност и предпазване на посочените от Клиентите лични данни и защитена по закон информация.

Раздел II „Търговия с природен газ, сключване и изпълнение на договорите за продажба на природен газ“

Чл. 2. (1) Дружеството осъществява дейността си като търговец на природен газ в съответствие с нормативната уредба и указанията на компетентните органи в Р България и по-конкретно при спазване на разпоредбите на Закона за енергетиката, ЗЕ, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г. и на Правилата за търговия с природен газ, ПТПГ, обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.

(2) Дружеството сключва сделки по свободно договорени цени за доставка и продажба на природен газ на Клиенти въз основа на писмени договори.

(3) Дружеството предоставя на всеки Клиент, който поиска това, приложимите нормативни актове, регламентиращи сключването от него сделки, както и екземляр от тези Правила.

Чл. 3. (1) 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, както и:

1. предмет на договора, права и задължения на страните по него;
2. ред, срокове и начин на плащане на доставяните количества природен газ;
3. санкции при неизпълнение на задълженията на страните по договора;
4. условията за едностранно прекратяване на договора от страна на Клиента без заплащане на допълнителни такси и/или санкции извън договорените;
5. условия, ред и срокове за преустановяване, ограничаване и възстановяване на доставките за доставка.

(2) Предметът на договорите може да бъде, но без да се ограничава до:

1. покупко-продажба на природен газ;
2. допълнителни услуги, предоставяни от дружеството във връзка с преноса на природен газ и достъпа Клиентите до газопреносната/газоразпределителната мрежа.

(3) Промени в договорените условия по сключените индивидуални договори могат да се правят при постигане на взаимно съгласие между Дружеството и Клиента.

Чл. 4. (1) 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.

(2) Дружеството гарантира за качеството на доставяния природен газ, като доказва показателите за качество на природния газ с удостоверение, издавано от обществения доставчик и/или дружествата, доставящи природен газ.

Чл. 5. (1) Дружеството осигурява на Клиентите широк избор на методи на плащане, включително системи за авансови плащания, които са справедливи и отразяват адекватно

вероятното потребление.

(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 III „Взаимоотношения с Клиенти. Център за работа с потребители на енергийни услуги“

Чл. 6. (1) Дружеството има специализирано звено за работа с Клиенти в структурата си.

(2) 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.

(3) Центърът за работа с клиенти е на адрес: гр. София, п.к. 1715, район „Младост“, Бизнес парк София, бл. 2, ап. 302А. Работно време за работа с клиенти: 10 ч. – 16 ч. Контакти за връзка: електронна поща – lisence@edconsulting.ro, тел.: +380671100001.

(4) Актуален списък на наличните комуникационни канали на Дружеството се поддържа на интернет страницата на Дружеството, включително телефон и електронен адрес.

Чл. 7. (1) Преди сключването на договор за покупко-продажба на природен газ, Клиентите предоставят на Дружеството най-малко следната информация:

1. обща информация: фирма; седалище и адрес на управление; ЕИК; лице (лица) за контакт; телефон; факс; електроенен адрес; данни относно банкова сметка;

2. информация относно потреблението на природен газ, а именно количества природен газ (в MWh) за последните 3 пълни календарни месеца;

3. техническа информация относно обектите на Клиента;

4. друга информация, поискана от Дружеството, която е необходима с оглед изпълнението на сключените договори за купуно-продажба на природен газ по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на ЗЕ и ПТПГ;

5. удостоверение за предоставен достъп до мрежата на съответния оператор на газопреносна/газоразпределителна мрежа.

(2) Клиентите са длъжни да уведомят писмено Дружеството за всяка промяна в данните по ал. 1 в седемдневен срок от нейното настъпване, както и да предоставят на Дружеството документ, удостоверяващ настъпването на съответната промяна.

Чл. 8. Всеки Клиент има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство:

1. данни за собственото потребление;

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

3. информация за смяна на доставчика.

Чл. 9. (1) Клиентите могат да получават цялата им необходима информация за потреблението, за потребление за минали периоди, за издадени фактури, както и да управляват предоставяните им услуги по всеки от наличните комуникационни канали на Дружеството.

(2) Дружеството предоставя на своите клиенти възможност да получат информация за своето потребление, в т.ч. да получат справка за потреблението си за период от 36 месеца назад, считано от датата на поискване на справката, срещу заплащане на цена по тарифа на Дружеството. Уязвимите клиенти получават справките по предходното изречение безплатно.

Чл. 10. Всеки уязвим клиент е длъжен да представи актуално удостоверение от съответния компетентен орган, че му е отпусната помощ. Уязвимият клиент следва да бъде титуляр на партидата, по която се иска справка или друг вид действие. Не се допуска използването на удостоверения за трети лица. В случай че такъв документ не е представен, клиентите не могат да се ползват от правата на уязвим клиент.

Чл. 11. (1) С цел повишаване качеството на предлаганите услуги Дружеството има право да изисква клиентска информация, включително информация относно обекта на клиента, присъединен към газовата мрежа. Дружеството няма право да използва предоставената информация за други цели извън изпълнението на лицензионните си задължения и други свои задължения по закон или по договора с Клиента.

(2) Дружеството своевременно уведомява Клиента за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху дейността на Клиента във връзка с участието му на свободния пазар на природен газ.

Раздел IV „Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби сигнали и предложения“

Чл. 12. (1) Всеки Клиент има право да подава жалби, молби и сигнали и да прави предложения до дружеството.

(2) Дружеството е длъжно да разгледа всяка жалба, молба сигнал и/или предложение по реда и при условията на настоящите правила за работа с потребителите и действащото законодателство.

(3) Всяка жалба, молба сигнал и/или предложение следва да е в писмена форма, на български език и да съдържа:

1. името и адреса на подателя;

2. в какво се състои искането;

3. изложение на обстоятелствата по случая и прилагане на доказателства, ако подателят разполага с такива;

4. подпис на подателя или негов упълномощен представител.

(4) В случай че част от информацията, представена от Клиента в жалбата, молбата, сигнала или предложението е с поверителен характер, подателят следва изрично да посочи това обстоятелство. Дружеството е длъжно да запази конфиденциалността на тази информация, освен ако държавен орган не я изиска във връзка с осъществяване на правомощията си.

(5) Подаването може да бъде извършено по пощата на обявения публично адрес за кореспонденция на дружеството, електронния адрес на дружеството или на ръка в неговия офис.

(6) Допуска се по телефон да бъде подадена или поискана информация от Дружеството, но телефонното обаждане не се разглежда като жалба.

(7) Дружеството оставя без движение жалби, молби, сигнали и предложения, които са подадени анонимно. В случай че жалбата, молбата, сигнала или предложението е подадено от лице, различно от представляващото лице съгласно сключения индивидуален договор или упълномощен негов представител, Дружеството писмено указва на подателя да острани нередовността.

Чл. 13. Жалба, молба, сигнал или предложение, които не отговарят на изискванията по чл. 12, ал. 3 не се разглеждат, за което се уведомява подателят.

Чл. 14. (1) Дружеството създава и поддържа регистър относно всяка постъпила жалба, молба, сигнал и предложение и отговорите по тях.

(2) Документацията относно всички жалби, молби сигнали и предложения, както и отговорите по тях, се съхранява за период най-малко три години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

Чл. 15. Всеки подател на жалба, молба, сигнал или предложение получава от дружеството входящ номер на подадения документ.

Чл. 16. Дружеството извършва проверка на подадената жалба или сигнал и събира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по нея.

Чл. 17. Дружеството може да изисква допълнителна информация от Клиента относно отделния случай, да поиска становище от трети лица – специалисти в съответната област, както и да извършва проверки на място. За направените проверки се съставя протокол, подписан от представител на Дружеството и Клиента, а в случай на отказ на Клиента или

негово отсъствие – от двама независими свидетели. Констативният протокол се съставя в два еднообразни екземпляра – по един за Дружеството и за Клиента. Дружеството е длъжно да предостави единия екземпляр на Клиента, а в случай че той е съставен в негово отсъствие – да го изпрати по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка.

Чл. 18. Дружеството може да организира среща с подателя за допълнително изясняване на обстоятелствата по случая.

Чл. 19. Дружеството разглежда всяка жалба, молба, предложение или сигнал при условията на чл. 12 и изпраща писмен отговор на подателя в едномесечен срок от получаването.

Чл. 20. (1) Дружеството изпраща отговор до Клиента на посочения от него адрес/седалище или електронен адрес за кореспонденция.

(2) Когато жалбата или сигналът са подадени по електронна поща, Дружеството има право да отговори също по електронна поща, като в този случай писмената форма се смята за спазена.

(3) В случай че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция или същият е невалиден, отговорът на Дружеството се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до адреса/седалището или електронния адрес за кореспонденция на Клиента, посочени в индивидуалния договор с Дружеството.

Чл. 21. (1) При уважаване на жалбата или сигнала, в писмения отговор Дружеството посочва действията, които ще предприеме за удовлетворяване на жалбата/сигнала.

(2) В случай че жалбата или сигналът не бъдат уважени, Дружеството посочва своите мотиви за това в писмения отговор до подателя.

(3) Жалби, подадени по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(4) Жалби, които са оставени без разглеждане, се връщат на подателя, като писмено му се съобщават основанията за това.

Чл. 22. 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. 23. Когато решението по дадена жалба или сигнал засяга и други конкретни клиенти, Дружеството ги уведомява писмено за това.

Чл. 24. (1) Дружеството разглежда направеното предложение и изпраща писмен отговор на подателя в срока по чл. 19.

(2) Ако прецени, че предложението е в интерес на клиентите и/или може да допринесе за усъвършенстване на организацията и дейността на Дружеството, в отговора до подателя посочва и мерките, които ще бъдат предприети.

(3) Ако предложението не може да постигне целите по ал. 2 или същото би засегнало негативно интересите на клиентите, Дружеството посочва съответните мотиви.

(4) За неуредените въпроси по отношение на разглеждането на предложенията намират съответно приложение правилата за разглеждане на жалбите и сигналите.

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“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си и влизат в сила от 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 „Екзен“ ЕООД заявление, която не следва да бъде разгласявана:

„Екзен“ ЕООД е посочило, че в заявлението и приложените към него документи не се съдържа защитена по закон информация.

С оглед гореизложеното, при публикуването на доклада и решението на КЕВР 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 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 „Екзен“ ЕООД.**