



РЕШЕНИЕ

№ Л - 565
от 29.09.2021 г.

КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

на закрито заседание, проведено на 29.09.2021 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-938 от 13.09.2021 г. във връзка с подадено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-66 от 10.08.2021 г. от „Колмар България“ ЕООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 23.09.2021 г. открито заседание, установи следното:

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е постъпило заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-66 от 10.08.2021 г. от „Колмар България“ ЕООД 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-198 от 12.08.2021 г. на председателя на КЕВР е сформирана работна група за проучване на постъпилото заявление и приложените към него документи.

В резултат на извършената проверка на подаденото заявление по реда на чл. 4 от НЛДЕ са установени нередовности. В тази връзка, с писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-66 от 18.08.2021 г. от „Колмар България“ ЕООД е изискано да представи допълнителни данни и документи, както следва: одитиран годишен финансов отчет за 2019 г. или декларация по чл. 38, ал. 9, т. 2 от Закона за счетоводството; прогнозни счетоводни баланси, отчети за приходите и разходите (по икономически елементи) и отчети за паричните потоци за периода на бизнес плана по години съгласно чл. 13, ал. 4 от НЛДЕ; данни за източниците за финансиране на дейността по търговия с природен газ в Р България и доказателства за наличието на тези източници. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-66 от 24.08.2021 г. заявителят е представил изисканите данни и документи.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-938 от 13.09.2021 г., приет с решение по Протокол № 196 от 17.09.2021 г., т. 4. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ на 23.09.2021 г. е проведено открито заседание. На откритото заседание е присъствал представител на дружеството, който е заявил, че е съгласен с изготвения доклад и няма забележки по него.

След проучване на обстоятелствата по образуваната преписка, Комисията приема за установено следното:

И. „Колмар България“ ЕООД е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-66 от 10.08.2021 г. с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

Съгласно чл. 39, ал. 1, т. 5, предложение второ от ЗЕ и чл. 9, ал. 1, т. 10а от НЛДЕ дейността „търговия с природен газ“ подлежи на лицензиране по този закон. Лицензия се издава на лице, регистрирано по Търговския закон или с еквивалентна регистрация по законодателството на друга държава-членка на Европейския съюз, което притежава технически и финансови възможности, материални и човешки ресурси и организационна

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

1. Видно от представеното Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20210614104600 от 14.06.2021 г., заявителят е еднолично дружество с ограничена отговорност с ЕИК 201290672, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписвания, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, бул. „Патриарх Евтимий“ № 66, вх. А, ап. 3.

Дружеството има следния предмет на дейност: внос, износ, реекспорт и други търговски операции с нефт, химически, нефтени и нефтохимически продукти, природен газ и втечен природен газ и всякаква друга дейност, незабранена от закона.

Капиталът на дружеството е в размер на 10 000 (десет хиляди) лева, разделен на 100 (сто) равни и неделими дяла, всеки от които е с номинална стойност от 100 (сто) лева. Капиталът е изцяло внесен от едноличния собственик на капитала на „Колмар България“ ЕООД – „Колмар Груп“ АГ, чуждестранно юридическо лице, регистрирано според законите на конфедерация Швейцария. Управители на дружеството са: Чавдар Никифоров Цонев, Мирослав Койчев Младенов и Ервин Йозеф Валдишпюл. „Колмар България“ ЕООД се представлява от поне двама от тези управители, действащи заедно.

Видно от горното, „Колмар България“ 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.

2. Видно от представените декларации от управителите на дружеството, същите не са лишавани от правото да упражняват търговска дейност и не са осъждани с влязла в сила присъда за престъпление против собствеността или против стопанството. Представена е декларация, че дружеството не е в производство по несъстоятелност, не е обявено в несъстоятелност и не е в ликвидация. На дружеството не е отнемана лицензия за дейността „търговия с природен газ“ и съответно не е определен срок по чл. 59, ал. 4 от ЗЕ. На „Колмар България“ ЕООД не е отказано издаване на лицензия за същата дейност. Представена е също и декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни по 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.

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 „Колмар България“ ЕООД е поискало да му бъде издадена лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следните аргументи:

Дружеството посочва, че десетгодишният срок на лицензията е необходим с оглед реализацията на краткосрочните му и дългосрочни планове за бизнес развитие в България и позиционирането му на газовия пазар. „Колмар България“ ЕООД посочва още, че е изготвило бизнес план, който предвижда стабилен растеж на дейността и респективно оборотите му, което ще подпомогне ликвидността на пазара. Принадлежността на дружеството към голяма международна група с утвърдени позиции на множество пазари е допълнителна гаранция за успешното му реализиране като търговец на природен газ в следващите десет години.

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.

„Колмар България“ ЕООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се в гр. София, п.к. 1113, ул. „Академик Методи Попов“ № 24. Офисът е оборудван с работни места и място за провеждане на срещи с клиенти и контрагенти и има необходимата техническа и материална обезпеченост за извършване на дейността по търговия с природен газ. В тази връзка заявителят е представил копие от (...).

„Колмар България“ ЕООД може да използва и офиса на “Колмар Груп” АГ, в гр. Цуг, Швейцария, доколкото търговията може да се осъществява и дистанционно от различни места.

(...)

Дейността на дружеството по търговия с природен газ ще се осъществява чрез използване на следните информационни и комуникационни средства: (...).

Заявителят е осигурил интернет свързаност в офиса си в гр. София по силата на (...), който „Колмар България“ ЕООД има правото да ползва при извършване на своята дейност. В тази връзка е представено копие на фактура (...) за доставка на интернет услуга на (...).

„Колмар България“ ЕООД е осигурило и гарантирало пред „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, че притежава разрешителни, права на собственост и лицензионни договори за всички конфигурации, хардуер и софтуер, необходими за търговия с природен газ на тази платформа. В тази връзка е представена кореспонденция между дружеството и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД - писмо на ГХБ с изх. № 474 от 23.07.2021 г., от която е видно, че средствата за осъществяване на лицензионната дейност отговарят на софтуерните и хардуерните изисквания на системата за борсова търговия Tgroup Joule, в т.ч. по отношение на операционна система, минимален размер на оперативна памет и софтуерни програми, както и че отговарят на изискванията на информационната система на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, в т.ч. по отношение на обмен на данни между „Колмар България“ ЕООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД. В писмото се посочва също, че от м. януари 2020 г. „Колмар България“ ЕООД има успешен достъп до системата за борсова търговия.

Дружеството е посочило, че е ползвател на газопреносната мрежа на „Булгартрансгаз“ ЕАД с действащи договори: договор за достъп и пренос на природен газ по газопреносните мрежи, договор за покупко-продажба на природен газ за балансиране, договор за ползване на виртуална търговска точка. Дружеството е изпълнило изискванията на оператора на газопреносната мрежа за информационно и комуникационно осигуряване и е получило достъп до платформата за търговско диспечирание (CDP) на „Булгартрансгаз“ ЕАД. В тази връзка е представена кореспонденция между заявителя и „Булгартрансгаз“ ЕАД. В писмо с изх. № БТГ-24-00-1846-(1) от 29.07.2021 г. „Булгартрансгаз“ ЕАД е посочило, че на основание цитираните по-горе договори, „Колмар България“ ЕООД е получило достъп до информационни системи на CDP с възможност да: подава заявки и коригиращи заявки; подава информация необходима за разпределението на количествата по чл. 21, ал. 4, чл. 22, ал. 2, т. 1 и т. 2 от Правилата за търговия с природен газ; достъп до услуги, свързани с виртуална търговска точка; получава данни за закупен капацитет; оперативни данни за преминали количества; информация за разпределение на количества на пунктове за предаване/приемане; информация за балансовия статус; месечни отчети за представени услуги.

От „Българска енергийна търговска платформа“ АД (БЕТП АД) в писмо с изх. № 98 от 26.07.2021 г. са посочили, че „Колмар България“ ЕООД е осигурило всички технически изисквания, необходими за осъществяване на комуникация и обмен на информация с електронната платформа на организиран борсов пазар на природен газ на БЕТП АД.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Колмар България“ ЕООД 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“

„Колмар България“ ЕООД е представило следното: схема на управленската и организационна структура; документ (декларация), удостоверяващ трудово-правната обвързаност на лицата от персонала със заявителя; данни за образованието и квалификацията на персонала, зает в упражняване на дейността, подлежаща на лицензиране, в т.ч. дипломи за завършено образование и квалификация. Представени са копия на дипломи за завършено образование и автобиографии, удостоверяващи образованието, опита и квалификацията на управителите на дружеството. Видно от представената информация управителите имат дългогодишен професионален опит в областта на търговията с природен газ, както и на ръководни и управленски позиции в многонационална среда.

Организационната структура на „Колмар България“ ЕООД включва: ръководство и управление, отдел „Търговия“, отдел „Финанси“, отдел „Оперативни дейности“ и отдел „Управление на риска“. В дейността на дружеството пряко ангажирани с търговията с природен газ са (...). От представените документи е видно, че персоналът притежава квалификация и опит в извършване на дейността „търговия с природен газ“ и познава пазара на природен газ.

Дружеството е посочило, че е един от най-активните дългогодишни участници на българския газов пазар от и има много клиенти от свободния пазар на природен газ. Активно търгува на платформата на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД и на платформите за разпределение на капацитет за трансгранична търговия. „Колмар България“ ЕООД е приложило информация за извършени сделки с природен газ на платформата на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, според която в периода (...).

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Колмар България“ ЕООД притежава човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

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

Заявителят е представил декларация по чл. 38, ал. 9, т. 2 от Закона за счетоводството, че през 2018 г. дружеството не е извършвало дейност по смисъла на параграф 1, т. 30 от Допълнителните разпоредби на Закона за счетоводството. Финансовите отчети на дружеството са включени в консолидираните финансови отчети на Колмар Груп АГ.

От годишните финансови отчети на „Колмар България“ ЕООД е видно, че дружеството отчита загуба от 2 хил. лв. за 2019 г. и печалба в размер на 4 хил. лв. за 2020 г. Общите приходи на дружеството са размер на 4644 хил. лв. за 2020 г. Общите разходи на дружеството нарастват от 2 хил. лв. за 2019 г. на 4639 хил. лв. за 2020 г.

Общата сума на активите на дружеството нараства от 188 хил. лв. за 2019 г. на 7766 хил. лв. за 2020 г. Дружеството няма нетекущи активи. Текущите активи нарастват от 188 хил. лв. за 2018 г. на 7766 хил. лв. за 2020 г. Записаният капитал е в размер на 9 хил. лв. за 2018 г. и се увеличава на 10 хил. лв. за 2020 г. Собственият капитал на дружеството се увеличава от 9 хил. лв. за 2018 г. на 11 хил. лв. за 2020 г. Дружеството няма нетекущи пасиви. Текущите пасиви се увеличават от 181 хил. лв. за 2019 г. на 7755 хил. лв. за 2020 г.

От паричните потоци за периода 2019 – 2020 г. е видно, че паричните наличности в края на всяка година са с положителни стойности.

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Колмар България“ ЕООД за периода 2019 – 2020 г.

Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал не може да бъде изчислен, поради това, че няма нетекущи активи. Коефициентът на обща ликвидност от 1,04 през 2019 г. се изменя на 1,00 през 2020 г. Това е показател, че дружеството е разполагало със свободни оборотни средства да обслужва текущите си

задължения. *Коефициентът на финансова автономност*, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства е със стойност 0,04 за 2019 г. и се изменя на 0,001 през 2020 г. Това е показател, че дружеството може да е имало затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си през периода.

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

Заявителят посочва, че паричните средства, чрез които ще се осъществява лицензионната дейност, ще бъдат собствения капитал и оборотните средства, с които разполага. Дружеството декларира, че има открити банкови сметки в „Българо-американска кредитна банка“ АД и има достъп до средствата в групата „Колмар Груп“ АГ, който е основния източник на финансови средства за осъществяване на дейността на „Колмар България“ ЕООД.

Заявителят декларира, че има сключени действащи договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД за достъп и пренос, за покупко-продажба на природен газ и за достъп и съхранение на природен газ. Съгласно клаузите на договорите, дружеството има задължение да поддържа обезпечения, които са както следва:

1. По Договор за достъп и пренос № (...): обезпечение в размер на (...) лв.;
2. По Договор за покупка и продажба на природен газ за балансиране № (...): обезпечение в размер на (...) лв.

Дружеството има и сключен договор № (...) с „Газов Хъб Балкан“ ЕАД за участие на борсовия пазар.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Колмар България“ ЕООД притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

II. Бизнес план на „Колмар България“ ЕООД за периода 2021 – 2025 г.

„Колмар България“ ЕООД е представило бизнес план за периода 2021 – 2025 г., както следва:

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

Прогнозните цени, по които „Колмар България“ ЕООД ще купува и продава природен газ през периода на бизнес плана са определени на база сравнителен анализ на борсите в Унгария, Румъния и Гърция към момента на изготвяне на бизнес плана, като не са включени таксите за капацитет и пренос през газопреносната мрежа, цена за задължения към обществото и акциз.

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

Таблица № 1

Прогнозни обеми търгуван природен газ и средни прогнозни цени на природния газ					
Параметри	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Обем на продажбите на природен газ, MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Прогнозни покупни цени, лв./MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Цени за продажби на природен газ, лв./MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

В бизнес плана „Колмар България“ ЕООД е представило SWOT анализ, в който дружеството е посочило своите силни и слаби страни, възможностите за развитие и вероятните опасности за дейността си.

2. Прогнозна структура и обем на разходите

Дружеството е представило разграничаване на разходите, в зависимост от това дали се извършват еднократно или постоянно:

Инвестиционните разходи включват: разходи за придобиване на дълготрайни материални и нематериални активи, както и разходи за офис, компютърно оборудване и закупени лицензи за програмни продукти.

Експлоатационните разходи включват: за суровини, материали, труд, амортизации, които са свързани с експлоатацията и се извършват постоянно.

Разходи за амортизации – ще бъде използван линейният метод на амортизация.

Разходи за заплати и други възнаграждения: включват заплатите и осигуровките на персонала, който е зает с търговия на природен газ.

Разходи за външни услуги включват: правни, счетоводни и консултантски услуги.

Други разходи, които не могат да бъдат отнесени в предходните групи разходи.

3. Прогнозни годишни финансови отчети

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

Общите приходи (...) за 2021 г. на (...) лв. през 2025 г. Общите разходи (...) за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г.

Общо активите (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г. Дружеството не предвижда да има нетекущи активи за периода на бизнес плана. Текущите активи на дружеството (...) за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г. Собственият капитал (...) за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г., вследствие на увеличение на неразпределената и текущата печалба. Заявителят не предвижда нетекущи пасиви за периода. Текущите пасиви (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г. От представените прогнозни парични потоци за периода 2021 – 2025 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	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Общо приходи от дейността (лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Общо разходи от дейността (лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Счетоводна печалба (лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Финансов резултат (лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Колмар България“ ЕООД за периода 2021 – 2025 г.:

Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал не може да бъде изчислен, поради това, че не са прогнозирани нетекущи активи. *Коефициентът на обща ликвидност* от (...) през 2021 г. се увеличава до (...) през 2025 г., което означава, че дружеството ще разполага със свободни оборотни средства да обслужва текущите си задължения. *Коефициентът на финансова автономност*, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства, е със стойност (...) за 2021 г. и (...) през 2025 г.

III. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „Колмар България“ ЕООД е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правила). С оглед гарантиране на

защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги, в предложения от заявителя проект на правила са направени изменения и допълнения, както следва:

Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „Колмар България“ ЕООД

Раздел първи „Общи Положения“

Чл. 1. (1) Тези Правила за работа с потребителите уреждат отношенията между „Колмар България“ ЕООД 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. прилагането на процедурите по Правилата за търговия с природен газ, актуални към момента на изпълнение на договора;
3. предоставяне на услуги от Дружеството;
4. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения;
5. 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.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба е: „Колмар България“ ЕООД, ЕИК 201290672, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, бул. „Патриарх Евтимий“ № 66, вх. А, ап. 3, притежаващо Лицензия № / за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Република България за... години.

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 открита комуникация;
3. предоставяне на пълна и актуална информация на Клиента;
4. поддържане на високи стандарти на обслужване;
5. конфиденциалност.

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 указанията на компетентните органи в Република 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, обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.

(2) Дружеството сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ на Клиенти въз основа на писмени договори 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, за покупко-продажба на природен газ, съдържат най-малко следното:

1. предмет на договора, права и задължения на страните;
2. условия за заявяване, закупуване и доставка на природен газ;
3. условия за плащане, неустойки и др.;
4. условия за изменение, подновяване и прекратяване на договора;
5. права на доставчика при неизпълнение на купувача по договора;
6. финансови гаранции за изпълнение.

Чл. 5. 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 14 дни от настъпването ѝ.

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 е: Работно време за работа с клиенти:.....; електронен адрес:....., тел:.....

(3) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт със „Колмар България“ ЕООД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително телефон и електронен адрес.

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

Чл. 7. (1) Клиентите на природен газ на Дружеството имат право да подават писмени предложения, сигнали и жалби до Дружеството по въпроси, свързани с дейността на Дружеството и с изпълнението на договорите, сключени между страните по тях.

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

(3) Потребителите имат право да подават сигнали и жалби против незаконни или неправилни действия, против забавяне или срещу други действия/бездействия на служители на Дружеството, с които се засягат техни права и законни интереси.

Чл. 8. (1) Предложенията, сигналите и жалбите могат да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по факс или електронна поща.

(2) Дружеството поддържа регистър на жалбите, който съдържа:

1. жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;

2. отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

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

Чл. 9. (1) Подаваните от клиенти жалби, молби, 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 негов упълномощен представител.

(2) Когато предложението, жалбата или сигналът не отговаря на изискванията, на подателя се дават съответни указания и разяснения.

(3) Не се разглеждат анонимни предложения, жалби или сигнали.

Чл. 10. (1) Становище по жалби, предложения или сигнали се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересуваните страни.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

(3) Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини или жалбата не бъде уважена, на подателя се посочват мотивите за това.

Чл. 11. (1) Срокът за отговор на жалби, молби или предложения на клиент е един месец от постъпването им.

(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.

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

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

Чл. 12. Сигнали и жалби, подадени повторно 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. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията 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. Дружеството съхранява преписките по жалби, молби, 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 четвърти „Други разпоредби“

Чл. 15. 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 по европейското и национално законодателство.

„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 след публикуването им.

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

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

Предвид гореизложеното и на основание чл. 21, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5, предложение второ и чл. 38в, ал. 3 от Закона за енергетиката и чл. 9, ал. 1, т. 10а от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката,

КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

РЕШИ:

1. Издава на „Колмар България“ ЕООД, с ЕИК: 201290672, лицензия № Л-565-15 от 29.09.2021 г. за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“ за срок от 10 (десет) години, приложение и неразделна част от това решение.

2. Одобрява на „Колмар България“ ЕООД Правила за работа с потребители на енергийни услуги, приложение към това решение и приложение към лицензията по т. 1.

Решението подлежи на обжалване пред Административен съд София – град в 14 (четирнадесет) дневен срок.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:
ДОЦ. Д-Р ИВАН Н. ИВАНОВ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:
РОСИЦА ТОТКОВА