



**Р Е Ш Е Н И Е**

**№ Л - 568**  
**от 30.09.2021 г.**

**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

**на закрито заседание, проведено на 30.09.2021 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-948 от 15.09.2021 г. във връзка с подадено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 20.08.2021 г. от „Мост Енерджи Газ“ ООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 24.09.2021 г. открито заседание, установи следното:**

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е постъпило заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 20.08.2021 г. от „Мост Енерджи Газ“ ООД 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-205 от 24.08.2021 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-73 от 26.08.2021 г. от „Мост Енерджи Газ“ ООД е изискано да представи следните допълнителни данни и документи: декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ; декларация по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „д“ от НЛДЕ; писмо за потвърждение от оператор на организиран борсов пазар на природен газ, че компютърните компоненти и софтуер на „Мост Енерджи Газ“ ООД отговарят на софтуерните и хардуерни изисквания на системата за борсова търговия Trayport Joule, в т.ч. по отношение на операционна система, минимален размер на оперативна памет и софтуерни програми; доказателства за притежаваните материални ресурси, включително доказателства за изградената информационна мрежа и софтуер за извършване на дейността, а именно: копия на договори и фактури за покупка на компютърни компоненти и софтуер; копия на договор за електронна поща; копия на договор/и за доставка на интернет; данни за опита на заявителя относно извършването на подобна дейност/данни за опита за извършване на подобна дейност от съдружниците или акционерите, които имат контрол върху новоучреденото дружество; доказателства за наличието и числеността на персонала и неговата квалификация за извършване на дейността и за познаване на пазара на природен газ: документи, удостоверяващи трудово-правната обвързаност на лицата от персонала със заявителя (трудова договори и/или уведомление от Национална агенция по приходите по чл. 62, ал. 3 от Кодекса на труда); данни за образованието и квалификацията на персонала, зает в упражняване на дейността, подлежаща на лицензиране, съгласно организационната структура на дружеството (дипломи за завършено образование и квалификация и други документи), в т.ч. и по отношение на лицето, заемащо длъжността „главен счетоводител“. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 02.09.2021 г., заявителят е представил изисканите данни и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 14.09.2021 г., с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 15.09.2021 г. и с вх. № Е-13-179-9 от 21.09.2021 г. „Мост Енерджи Газ“ ООД е представило допълнителни документи.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-948 от 15.09.2021 г., приет с решение по Протокол № 198 от 20.09.2021 г., т. 4. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ на 24.09.2021 г. е проведено открито

заседание. На откритото заседание не са присъствали представители на дружеството. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 23.09.2021 г. във връзка с покана за участие в откритото заседание управителят на дружеството е уведомил, че няма да се възползва от предоставената възможност за участие в заседанието, като е изразил съгласието си с изготвения доклад и съдържащите се в него констатации и заключения.

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

**I.** „Мост Енерджи Газ“ ООД е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 20.08.2021 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. № 20210727142745 от 27.07.2021 г., заявителят е дружество с ограничена отговорност с ЕИК 206416630, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписвания, със седалище и адрес на управление: гр. София, Община Столична, Район Витоша, бул. „България“ № 118.

„Мост Енерджи Газ“ ООД има следния предмет на дейност: Търговия, внос, износ, продажба в страната и чужбина на природен газ и всякакви видове газове, както и всякаква друга дейност, свързана с газ; маркетинг и търговия с въглеводороди; проектиране и изграждане на обекти в енергетиката, придобиване на дялове от дружества в енергетиката, разработване и реализация на енергийни проекти и всички други дейности, разрешени от българското законодателство, в съответствие с всички лицензионни, регистрационни и други законови изисквания, които са приложими.

Капиталът на дружеството е в размер на 100 (сто) лева, който е обособен в 10 (десет) дяла, всеки един от който е на стойност 10 (десет) лева. Внесен е изцяло от учредителите и разпределен между следните съдружници: „Мост Енерджи“ АД, притежаващ три дяла, всеки един от които по 10 (десет) лева, на обща стойност 30 (тридесет лева); Тони Латева Тенева, притежаваща 6 (шест) дяла, всеки един от които на стойност 10 (десет) лева, на обща стойност 60 (шестдесет) лева; Георги Атанасов Самандов, притежаващ 1 (един) дял от 10 (десет) лева, на обща стойност 10 (десет) лева. Дружеството се управлява от съдружниците заедно и се представлява от управителя Георги Атанасов Самандов.

**Видно от горното, „Мост Енерджи Газ“ ООД 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 управителя на дружеството, 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; 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“ и не му е отказано издаване на лицензия за същата дейност. Представена е и декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни.

**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 „Мост Енерджи Газ“ ООД е поискало да му бъде издадена лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следният аргумент:

Дружеството посочва, че предложеният срок е необходим с оглед създаване на предвидима бизнес среда и перспективност в дейността.

**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.

„Мост Енерджи Газ“ ООД е заявило, че предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ в офис, а именно: гр. София, бул. „България“ № 118. В тази връзка е представило копие на договор, сключен на (...) между (...) и (...) за наем на офис. Съгласно цитирания договор, в наемната цена е включено ползването на интернет и телекомуникационни услуги, за което заявителят е представил и изрична декларация. Представени са и Договор за предоставяне на информационни услуги от (...) между (...) и (...) и Договор за колокация на телекомуникационно оборудване от (...) между (...) и (...), видно от които в офиса на заявителя има осигурен интернет, който дружеството ползва по силата на договора за наем от 01.08.2021 г. Представено е удостоверение за собственост от SUPERHOSTING.BG, с изх. № 142 от 01.09.2021 г., което удостоверява, че „Мост Енерджи Газ“ ООД използва имейл клиент на сървърите на SUPERHOSTING.BG и домейн mnrg.eu към 01.09.2021 г.

Дружеството е заявило, че офисът е оборудван с преносими компютри 2 броя – Lenovo, видно от представеното копие от фактура. Представена е информация относно техническите характеристики на информационната система и софтуера, които ще се използват за търговия с природен газ, както следва: операционна система Linux Mint; процесор Intel (R) Core TM i5 – 7200 CPU @ 2.50 Ghz 2.70 Ghz; инсталирана памет (RAM): 8 GB; версия на текстообработваща програма Libre Office; версия на софтуер за електронна таблица Libre Office; версия на клиента за електронна поща Mozilla Thunderbird; антивирусна защита Clam AV. Сървърът за електронна поща е нает и се хоства от SUPERHOSTING.BG.

„Мост Енерджи Газ“ ООД, с писмо от 25.08.2021 г. е поискало потвърждение от „Газов Хъб Балкан“ ЕАД относно наличие на техническа осигуреност за осъществяване на комуникация и обмен на информация между двете дружества. С оглед изпълнение на изискванията за доказване на наличие на права върху техническата осигуреност за сключване на сделки с природен газ, заявителят е представил писмо с изх. № ГХБ 501 от 25.08.2021 г. на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, 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 „Мост Енерджи Газ“ ООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

„Газов Хъб Балкан“ ЕАД отбелязва, че „Мост Енерджи Газ“ ООД има права върху техническата осигуреност за сключване на сделки с природен газ на електронната платформа на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, като считано от месец август 2021 г. дружеството има успешен достъп до системата за борсова търговия.

В допълнение заявителят е представил и писмо на „Булгартрансгаз“ ЕАД с изх. № БТГ 24-00-1853-(1) от 29.07.2021 г. относно техническата обезпеченост на „Мост Енерджи Газ“ ООД за сключване на сделки с природен газ. От писмото е видно, че към 26.07.2021 г. „Мост Енерджи Газ“ ООД на основание сключени валидни договор за достъп и пренос, договор за покупка и продажба на природен газ за балансиране на Виртуална търговска

точка с „Булгартрансгаз“ ЕАД е получил достъп до ИС СDR, 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; достъпва 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 предоставени услуги.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Мост Енерджи Газ“ ООД 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“**

„Мост Енерджи Газ“ ООД е представило схема на организационна структура както и декларация, че персоналът на дружеството притежава квалификация за упражняване на дейността; данни за образованието и квалификацията на ръководния персонал на заявителя, данни за числеността и квалификацията на персонала, зает в упражняване на дейността, подлежаща на лицензиране и учредителен акт на дружеството.

Видно от представената информация управителят има опит, организационни, комуникативни и технически умения за организиране и осъществяване на дейността „търговия с природен газ“. Заемал е управленски позиции в търговски дружества, включително с опит в енергийната област, изграждането, поддръжката, въвеждане в експлоатация и ремонт на енергийни обекти.

Организационната структура на дружеството включва: управител; експерт Прогнозиране и балансиране и експерт Анализ пазари. В дейността на дружеството пряко ангажирани с търговията с природен газ са управителят (експерт Прогнозиране и балансиране) и един служител, назначен на трудов договор, на длъжност „главен счетоводител“ (експерт Анализ пазари). Дружеството посочва, че съгласно Договор за услуга от 01.10.2014 г., счетоводното обслужване се извършва от фирма (...).

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.

„Мост Енерджи Газ“ ООД посочва, че е новоучредено дружество, регистрирано през 2021 г. Като доказателства за опита на дружеството в извършване на дейността „търговия с природен газ“ са представени: договор за покупко-продажба на природен газ от 01.06.2021 г. между „Мост Енерджи Газ“ ООД и (...) и проформа фактура за извършена доставка на природен газ от „Мост Енерджи Газ“ ООД на (...). Представено е и удостоверение от Агенция „Митници“ за регистрация по чл. 57а, ал.1, т. 2 от Закона за акцизите и данъчните складове за продажба на природен газ – в газообразно състояние.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Мост Енерджи Газ“ ООД 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“**

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

„Мост Енерджи Газ“ ООД е новоучредено дружество. Приложено е извлечение от разплащателната сметка на дружеството в „УниКредит Булбанк АД, с изходящ № 64-009698 от 19.08.2021 г., според което към (...). крайното салдо по сметката е (...) лв.

„Мост Енерджи Газ“ ООД има сключени действащи договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД, както следва: Договор № 4931 от 14.04.2021 г. за достъп и пренос на природен газ по газопреносните мрежи на „Булгартрансгаз“ ЕАД, Договор № 4932 от 14.04.2021 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор № 4933 от 14.04.2021 г. за ползване на виртуална търговска точка. Във връзка със задължението за поддръжане на обезпечения по горепосочените договори заявителят е представил платежно нареждане за внесени депозити,

както и копие на писмо с изх. № 24-00-2254 (1) от 17.09.2021 г. от „Булгартрансгаз“ ЕАД, съдържащо справка за налични обезпечения, както следва:

1. По Договор за достъп и пренос № 4931 от 14.08.2021 г.: обезпечение в размер на (...) лв. под формата на паричен депозит;

2. По Договор за покупка и продажба на природен газ за балансиране № 4932 от 14.08.2020 г.: обезпечение в размер на (...) лв. под формата на паричен депозит.

Заявителят има сключено Споразумение за членство с „Газов Хъб Балкан“ ЕАД от 27.07.2021 г. и е предоставил документ за внесен депозит в размер на (...) лв.

## II. Бизнес план на „Мост Енерджи Газ“ ООД за периода 2021 – 2025 г.

„Мост Енерджи Газ“ ООД е представило бизнес план за периода 2021 – 2025 г.

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

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.
Средна покупна цена лв./MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Средна продажна цена, лв./MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Прогнозни количества за покупка/продажба на природен газ, MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

### 2. Прогнозни годишни финансови отчети

„Мост Енерджи Газ“ ООД 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 нарастват от (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. през 2025 г. Общите разходи се предвижда да се увеличат от (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г. Общата сума на активите на дружеството нараства от (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г. Текущите активи се увеличават от (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г. Нетекущите активи се увеличават от (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г. Собственият капитал нараства от (...) лв. за 2021 г. на (...) лв. за 2025 г. Нетекущи пасиви не са планирани за периода. Текущите пасиви се увеличават от (...) лв. за 2021 г. до (...) лв. за 2025 г.

От отчета за паричните потоци за периода 2021 – 2025 г. е видно, че паричните постъпления от дейността са от приходи от търговски контрагенти, а плащанията са към търговски контрагенти и други. Паричните наличности в края на всяка година от периода са с положителни стойности. Прогнозните приходи и разходи, финансовите резултати, както и показателите, характеризиращи финансовото състояние на дружеството, определени на база обща балансова структура, са посочени в Таблица № 2:

Таблица № 2

Параметри	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Общо приходи от дейността (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Общо разходи от дейността (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Счетоводна печалба (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Финансов резултат (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициент на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал (СК/ДА)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Мост Енерджи Газ“ ООД за периода 2021 – 2025 г.:*

*Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал се увеличава от (...) през 2021 г. до (...) през 2025 г. Това показва, че дружеството няма да има затруднения при покриване със свободен собствен капитал на инвестициите в нови дълготрайни активи. Коефициентът на обща ликвидност от (...) през 2021 г. се увеличава до (...) през 2025 г. Това е показател, че дружеството ще разполага със свободни оборотни средства да обслужва текущите си задължения. Коефициентът на финансова автономност, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства, е със стойност (...) за 2021 г. и се увеличава до (...) през 2025 г. Това е показател, че дружеството може да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си през периода.*

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

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „Мост Енерджи Газ“ ООД 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 предложението от заявителя проект на правила са направени изменения и допълнения, както следва:

## **Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Мост Енерджи Газ“ ООД**

### **Раздел първи „Общи положения“**

**Чл. 1.** (1) Тези правила за работа с потребителите уреждат отношенията между „Мост Енерджи Газ“ ООД като търговец на природен газ и купувачите по договори за покупко-продажбата на природен газ по свободно договорени цени, като определят:

1. процедурите за работа с потребителите;
2. реда за сключване на договори за продажба на природен газ с Потребители;
3. условията и реда за подаване на жалби, сигнали и предложения;
4. срокове за разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба е: „Мост Енерджи Газ“ ООД, ЕИК 206416630, със седалище и адрес на управление: гр. София, Община Столична, Район Витоша, бул. „България“ № 118, 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.** Отношенията между „Мост Енерджи Газ“ ООД и всеки един от Потребителите се уреждат въз основа на отделен писмен договор, сключен между страните.

**Чл. 3.** „Мост Енерджи Газ“ ООД сътрудничи с организациите на потребителите, представляващи техните интереси.

**Чл. 4.** Настоящите Правила за работа с Потребителите на енергийни услуги се приемат на основание и в съответствие със Закона за енергетиката и издадените въз основа на него наредби и общи административни актове – Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, Правила за достъп, Правила за търговия и други правила, регламентиращи сключваните от него сделки.

### **Раздел втори „Специализирано звено за работа с потребителите“**

**Чл. 5.** „Мост Енерджи Газ“ ООД създава специализирано звено за работа с Потребителите в рамките на организационната си структура.

**Чл. 6.** Специализираното звено за работа с Потребителите поддържа център за работа с Потребителите, 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.

**Чл. 7.** Специализираното звено за работа с Потребителите, както и центърът за работа с Потребителите са разположени в офиса на „Мост Енерджи Газ“ ООД, находящ се на адрес: гр. София, бул. „България“ № 118.

**Чл. 8.** Работното време с Потребители на центъра за работа с Потребителите е всеки делничен ден от 9.00 до 12.00 часа и от 13.00 до 17.30 часа.

### **Раздел трети „Процедури за работа с потребителите, сключване на договори с потребители за продажба на природен газ“**

**Чл. 9.** За нуждите на сключване на индивидуален договор за продажба на природен газ с Потребител, „Мост Енерджи Газ“ ООД предоставя на Потребителя нужната информация, която да позволи на Потребителя да направи своя избор, който включва:

1. всички характеристики на услугата, които трябва да бъдат известни на Потребителя, включително технически параметри по доставката на природен газ;
2. цена, количество, начин на плащане и други договорни условия;
3. опасностите, свързани с обичайното ползване на стоката;
4. условията за ползване на стоката; влиянието, което тя оказва върху други стоки и услуги при евентуална съвместна употреба или ползване.

**Чл. 10.** Договорът с Потребител се сключва в писмен вид, в офиса на „Мост Енерджи Газ“ ООД. При подписване на договора, на Потребителя се предоставя безплатно копие от настоящите Правила.

### **Раздел четвърти „Условия и ред за подаване на жалби, сигнали и предложения“**

**Чл. 11.** Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях в определените от действащото законодателство и настоящите Правила форми и срокове.

**Чл. 12.** Упражнявайки правото си по предходния член, Потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали или предложения до „Мост Енерджи Газ“ ООД, изпратени по пощата или предадени лично на адреса на центъра за работа с Потребителите.

**Чл. 13.** Всяка постъпила молба, жалба, сигнал или предложение се регистрира под входящ номер в специален за целта Входящ регистър, воден от „Мост Енерджи Газ“ ООД, като се записва датата на постъпване, подател и кратко описание на предмета.

**Чл. 14.** Документацията относно всички жалби, молби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхраняват за период най-малко една година от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от Клиента.

**Чл. 15.** При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал или предложение, получава от деловодството на дружеството талон с вписан в него входящ номер на подадения документ.

### **Раздел пети „Разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения“**

**Чл. 16.** (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 сигналят не отговаря на изискванията, на подателя се дават съответни указания и разяснения.

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

**Чл. 17.** (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. 18.** (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. 19.** 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. 20.** 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.

#### **Раздел шести „Заключителни разпоредби“**

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

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

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

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

**Предвид гореизложеното и на основание чл. 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**

#### **Р Е Ш И:**

**1. Издава на „Мост Енерджи Газ“ ООД, с ЕИК 206416630, лицензия № Л-568-15 от 30.09.2021 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 „Мост Енерджи Газ“ ООД 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**