



РЕШЕНИЕ

№ Л - 577
от 11.11.2021 г.

КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

на закрито заседание, проведено на 11.11.2021 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-1064 от 19.10.2021 г. във връзка с подадено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-89 от 09.09.2021 г. от „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 03.11.2021 г. открито заседание, установи следното:

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е постъпило заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-89 от 09.09.2021 г. от „НОРДИКА ОЙЛ“ 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).

С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-89 от 30.09.2021 г. „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД е представило документи към заявлението.

Със Заповед № З-Е-248 от 04.10.2021 г. на председателя на КЕВР е сформирана работна група за проучване на постъпилото заявление и приложените към него документи.

С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-89 от 15.10.2021 г. са представени допълнителни документи към заявлението.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-1064 от 19.10.2021 г., приет с решение по Протокол № 239 от 26.10.2021 г., т. 7. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ на 03.11.2021 г. е проведено открито заседание. На откритото заседание не са присъствали представители на дружеството. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-89 от 03.11.2021 г. във връзка с покана за участие в откритото заседание управителят на дружеството е уведомял, че няма да се възползва от предоставената възможност за участие в заседанието, като е изразил съгласието си с изготвения доклад.

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

I. „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-89 от 09.09.2021 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 представената справка за актуално състояние от 15.09.2021 г. от Търговския регистър към Агенцията по вписванията, заявителят е еднолично дружество с ограничена отговорност с ЕИК 130847269, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1400, р-н Лозенец, ул. „Крум Попов“ № 59, вх. А, ап. 10.

„НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД има следния предмет на дейност: внос, износ, реекспорт, търговия с енергийни носители/природен газ, нефт, нефтопродукти; вътрешна и външна търговска дейност, както и търговия с всички видове стоки, незабранени от закон; производство, търговско представителство, посредническа и комисионна дейност, хотелиерство, ресторантьорство, спедиция, транспорт, строителство и други дейности, които не са забранени със закон. Дейностите, за чието упражняване се изисква разрешително или лиценз, ще бъдат упражнявани след получаването му.

Капиталът на дружеството е в размер на 5000 (пет хиляди) лева, разпределен в 50 (петдесет) равни дяла, всеки на стойност 100 (сто) лева. Капиталът е внесен изцяло. Дружеството се управлява и представлява от управителя – Николай Петров Николов, който е и едноличен собственик на капитала.

Видно от горното, „НОРДИКА ОЙЛ“ 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, 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. Управителят на дружеството, в качеството си на негов представител, е представил декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ, както и декларации, 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. В допълнение са представени справки от Агенцията по вписванията за липса на текущо производство по несъстоятелност или ликвидация.

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

Дружеството посочва, че издаването на лицензия за поискания срок му е необходимо, с оглед реализирането на неговата програма за развитие, както и с оглед изпълнение на дългосрочния му бизнес план за търговия с природен газ в България и региона. Основната цел на „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД е утвърждаване на дружеството като значим търговец на пазара на природен газ в България, като осигури необходимите материални, технически, технологични, човешки и финансови ресурси за извършване на лицензионната дейност. Заявителят счита, че десетгодишният срок на лицензията ще му даде възможност да развива дейност в посока придобиване на необходимия опит в търговията с природен газ, в условията на развиващ се газов пазар, както и да утвърди в бъдеще позициите си на либерализирания пазар на природен газ.

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.

„НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД ползва офис, находящ се в гр. София, р-н Лозенец, ул. „Златен рог“ № 20, офис № 3, ет. 4, съгласно договор за наем на недвижим имот (...). Заявителят посочва че офис помещението е оборудвано с подходящи мебели и техника за извършване на дейността, включително комуникационна вътрешна оптична интернет мрежа, с гарантирана скорост до 100 мегабита/секунда и комуникационно оборудване, включващо рутер, модем, суич и др. с необходимите капацитети. Приложени са приложения от (...) за предоставяне на услуга VIVACOM FiberNet BIZ 100. Съгласно договора „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД ползва и дисково пространство на уеб хостинг, домейн, публичен IP адрес, електронна пощенска кутия, фиксиран и мобилен интернет, фиксирана и мобилна телефонна услуга, антивирусен софтуер IKARUS anti.virus за откриване и премахване на зловреден софтуер и предпазване от бъдещи заплахи. Приложено е и приложение към (...) за интернет и мобилни услуги, сключен с (...).

Дейността на дружеството ще се осъществява чрез използването на следните технически средства и софтуер: хардуерно осигуряване - компютри Lenovo – 2 бр. с операционна система Windows 10 PRO и RAM памет 4 GB. Софтуерната обезпеченост на дружеството се изразява в следната наличност: продукти от Microsoft Office 2016, Malware Bytes, ClamWin Antivirus, Adobe Reader XI.

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. № 105 от 28.09.2021 г. от „Българска енергийна търговска платформа“ АД, с което се потвърждава, че „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД притежава техническа осигуреност (техническо оборудване и софтуер) за сключване на сделки с природен газ.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „НОРДИКА ОЙЛ“ 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“

„НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД е представило данни за управленската и организационна структура; данни за образованието и квалификацията на ръководния персонал (управител); автобиография и копие на диплома на управителя на дружеството; договор за счетоводно обслужване.

Управленската и организационната структура на дружеството включва: управител и два отдела: „Търговия“ и „Финанси“. Управителят притежава богат опит в търговията с горива и електрическа енергия. Като търговски директор в „Данс Енерджи“ ООД е отговорял за продажбите на електрическа енергия в Гърция, Турция, Сърбия и Румъния.

Управителят на „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД ще осъществява цялостната организация и контрола на дейността по търговия с природен газ. Отдел „Търговия“ обхваща следните дейности, свързани с търговията на природен газ: проучване на пазара на природен газ; привличане на клиенти; сключване на договори за покупко-продажба на природен газ; договаряне на условията за покупка и продажба на природен газ; следене изпълнението на сключените договори за покупка и продажба на природен газ; осигуряване на логистиката по сключените договори, включително резервирането на капацитетни продукти на входни и изходни точки на газопреносната мрежа; подаване на уведомления за сделки към газопреносния оператор, проследяване, контролиране и отстраняване на създадените дисбаланси при преноса на природен газ и други; изготвяне и подписване на протоколи за извършените доставки по сключените договори; проучване на нови пазари и анализ на

търговията на природен газ, анализ на търговията на природен газ на електронните платформи на организираните борсови пазари на природен газ, както и за всички дейности и функции в отдела и др. Съгласно функциите, в отдел „Търговия“ ще бъдат наети лица, които да изпълняват дейностите, обособени в структурното звено. Заявителят посочва, че предстои да бъде нает служител, изпълняващ посочените дейности, а в следващите две години ще бъдат привлечени трима служители.

Отдел „Финанси“ обхваща изпълнението на дейностите, свързани с финансово-счетоводна дейност и администрирането на работните процеси, включително подаване на информация към газопреносния оператор относно сключените договори за всички входно-изходни точки на газопреносните мрежи. Към момента дейността по счетоводното обслужване се извършва от външен лицензиран експерт-счетоводител, съгласно договор (...) за счетоводно обслужване, сключен с (...).

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

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

От годишните финансови отчети на „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД е видно, че дружеството отчита печалби за периода, както следва: 71 хил. лв. за 2018 г., 30 хил. лв. за 2019 г. и 5 хил. лв. за 2020 г. Общите приходи на дружеството намаляват от 273 хил. лв. през 2018 г. на 105 хил. лв. за 2020 г. Основен дял в реализираните приходи имат приходите от продажба на електрическа енергия. Общите разходи на дружеството намаляват от 194 хил. лв. за 2018 г. до 99 хил. лв. за 2020 г. Структурата на общите разходи включва разходи за: персонала, материали; външни услуги, финансови и други.

Общата сума на активите на дружеството намалява от 152 хил. лв. за 2018 г. на 44 хил. лв. за 2020 г. Нетекущите активи намаляват от 7 хил. лв. за 2018 г. на 6 хил. лв. за 2020 г. Текущите активи намаляват от 145 хил. лв. за 2018 г. на 38 хил. лв. за 2020 г.

Записаният капитал е в размер на 5 хил. лв. за 2018 г. и остава с непроменена стойност до края на периода. Собственият капитал на дружеството намалява от 88 хил. лв. за 2018 г. на 15 хил. лв. за 2020 г. Текущите пасиви намаляват от 64 хил. лв. за 2018 г. на 25 хил. лв. за 2020 г.

От паричните потоци за периода 2018 – 2020 г. е видно, че паричните постъпления са от основната търговска дейност на дружеството – приходи от парични постъпления от търговски контрагенти, а плащанията са свързани с търговски контрагенти, за трудови възнаграждения, за лихви, комисионни, дивиденди и други. По отношение на инвестиционната дейност има плащания през 2018 г., свързани с придобиване на активи. Паричните наличности в края на всяка година от периода са с положителни стойности.

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД за периода 2018 – 2020 г.

Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал за периода намалява от 12,57 за 2018 г. на 6,67 за 2019 г. и на 2,50 за 2020 г., което означава, че дружеството е разполагало със свободен собствен капитал за инвестиране в нови дълготрайни активи. *Коефициентът на обща ликвидност* се изменя от 2,27 за 2018 г. на 5,86 за 2019 г. и 1,52 за 2020 г., което означава, че дружеството е имало свободни оборотни средства за погасяване на текущите си задължения. *Коефициентът на финансова автономност* за периода е 1,38 за 2018 г., 5,71 за 2019 г. и 0,60 за 2020 г., което означава, че дружеството до 2019 г. е имало собствени средства за покриване на задължения си. Предвид стойностите на горепосочените показатели, изчислени на база обща балансова структура, финансово-икономическо състояние на „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД може да се определи като добро.

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

Заявителят декларира, че паричните средства, чрез които ще се осъществява лицензионната дейност, ще са собствени средства, приходи и печалби от търговската дейност на дружеството. За финансово гарантиране и с оглед обезпечаване на плащанията заявителят е представил копие от договор за съвместна дейност, сключен на (...) между „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД и (...) за предоставяне на кредитна линия в размер на (...) за гарантиране на плащанията, директно в полза на контрагенти на дружеството – доставчици на суровини.

Дружеството посочва, че разполага със свободни парични средства в евро по открита сметка. В тази връзка е приложено удостоверение с изх. № 3501-20-00375 от 23.08.2021 г. от (...), според което „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД е клиент на банката и поддържа разплащателна сметка в евро. Заявителят е представил копия на сключени с „Булгартрансгаз“ ЕАД Договор № 5197 от 30.09.2021 г. за достъп и пренос по газопреосните мрежи, Договор № 5198 от 30.09.2021 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор № 5199 от 30.09.2021 г. за ползване на Виртуална търговска точка.

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

II. Бизнес план на „Нордика ойл“ ЕООД за периода 2021 – 2025 г.

„НОРДИКА ОЙЛ“ 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.

„НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД през периода на бизнес плана предвижда да направи инвестиции в дълготрайни материални и нематериални активи за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“ на обща стойност (...). Дружеството планира да доставя природен газ на потребителите на газ в страната и региона, и да разширява през годините своята клиентска база.

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.
Общо покупко/продажби на природен газ, MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Средни прогнозни покупни цени, лв./MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Средни прогнозни продажни цени, лв./MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

2. Прогнозни годишни финансови отчети

„НОРДИКА ОЙЛ“ 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, както следва: (...) за 2021 г.; (...) за 2022 г.; (...) за 2023 г.; (...) за 2024 г. и (...) за 2025 г.

Общите приходи нарастват от (...) за 2021 г. на (...) през 2025 г. Увеличението на общите приходи се дължи на увеличените приходи от продажба на услуги. Общите разходи се предвижда да се увеличат от (...) за 2021 г. на (...) за 2025 г. С най-голям дял в общите разходи са разходите за закупуване на природен газ, които от (...) нарастват на (...) в края на периода. Структурата на общите разходи включва още разходи за: суровини и материали; външни услуги; амортизации; персонал и други.

Общата сума на активите се увеличава от (...) за 2021 г. до (...) за 2025 г. Нетекущите активи на дружеството намаляват от (...) за 2021 г. на (...) за 2025 г. Текущите активи на

дружеството се увеличават от (...) за 2021 г. до (...) за 2025 г., вследствие на увеличаване на вземанията от клиенти и доставчици и на паричните средства. Записаният капитал е (...) за 2021 г. и остава с непроменена стойност за периода. Собственият капитал нараства от (...) за 2021 г. на (...) за 2025 г., вследствие на увеличение на неразпределената и текущата печалба. Заявителят не предвижда нетекущи пасиви за периода. Текущите пасиви се увеличат от (...) за 2021 г. до (...) за 2025 г.

От представените прогнозни парични потоци за периода 2021 – 2025 г. е видно, че паричните постъпления ще бъдат от оперативна дейност, а плащанията са за трудови възнаграждения, осигурителни вноски, плащания на корпоративни данъци, социални и други. 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 (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)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „НОРДИКА ОЙЛ” ЕООД за периода 2021 – 2025 г.:

Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал е със стойност (...) за 2021 г. и се увеличава до (...) за 2025 г. Това е показател, 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 на (...) през 2025 г. Това е показател, че дружеството няма има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си през периода.

Очакваните стойности на горепосочените показатели, определени на база обща балансова структура показват, че финансово-икономическото състояние на „НОРДИКА ОЙЛ” ЕООД ще бъде *много добро* за целия период на бизнес плана.

III. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „НОРДИКА ОЙЛ” ЕООД е представило проект на Правила за работа с потребители. 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 потребителите на енергийни услуги на „НОРДИКА ОЙЛ” ЕООД

Раздел първи „Общи Положения“

Чл. 1. (1) Настоящите Правила за работа с потребителите (Правила) уреждат отношенията между „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД като търговец на природен газ и купувачите по договори за покупко-продажбата на природен газ по свободно договорени цени, като определят:

1. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения;

2. 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: „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД, ЕИК 130847269, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1400, ул. „Крум Попов“ № 59, притежаващо Лицензия №.... /.....за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Република България, за срок отгодини.

(3) Клиент е всяко лице, което е сключило договор за покупка на природен газ с „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД.

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 доставка и продажба на природен газ на Клиентите въз основа на писмени договори, освен когато страните постигат индивидуални уговорки.

(3) Дружеството предоставя на всеки клиент, който поиска това, приложимите нормативни актове, регламентиращи сключването от него сделки.

(4) Дружеството издава фактури на Клиентите за продадения природен газ/предоставените услуги в съответствие с изискванията на ЗЕ, Закона за счетоводството и Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и Договора между страните.

Раздел трети „Взаимоотношения с клиенти. Предоставяне на информация“

Чл. 4. (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 на адрес: гр. София, ул. „Златен рог“ № 20, ет. 4, офис 3. Работно време за работа с клиенти: от 10:00 до 16:00 часа; електронен адрес: nordikaoil@abv.bg, тел. +359 887211357.

Чл. 5. Всеки потребител има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство:

1. данни за собственото потребление на потребителя;

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

3. информация за смяна на доставчика.

Чл. 6. 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.

Раздел четвърти „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) Клиентите 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 в центъра за работа с клиенти 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 клиента 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 регистрирането 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.

Заключителни разпоредби

§ 1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № ... от ... и са приложение и неразделна част от лицензия №от 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 „НОРДИКА ОЙЛ“ ЕООД, с ЕИК 130847269, лицензия № Л-577-15 от 11.11.2021 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 „НОРДИКА ОЙЛ“ 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 (четиринадесет) дневен срок.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

ДОЦ. Д-Р ИВАН Н. ИВАНОВ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

РОСИЦА ТОТКОВА