



РЕШЕНИЕ

№ Л-617
от 20.07.2022 г.

КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

на закрито заседание, проведено на 20.07.2022 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-1596 от 27.06.2022 г. във връзка с подадено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-20 от 10.03.2022 г. от „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 07.07.2022 г. открито заседание, установи следното:

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е постъпило заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-20 от 10.03.2022 г. от „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. 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-62 от 14.03.2022 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-20 от 21.03.2022 г. от „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. е изискано да представи допълнителни данни и документи, както следва: бизнес план за периода 2022 – 2026 г., изготвен съгласно чл. 13, ал. 4 от НЛДЕ, който съдържа прогнозни счетоводни баланси, отчети за приходите и разходите и отчети за паричните потоци, както и прогнозни цени и количества за покупка/продажба на природен газ за периода на бизнес плана по години; годишен финансов отчет за 2020 г.; доказателства за предоставени банкови гаранции по действащите договори, сключени между „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. и „Булгартрансгаз“ ЕАД; данни за опита на дружеството относно извършването на подобна дейност съгласно чл. 11, ал. 2, т. 8 от НЛДЕ; данни и доказателства за притежаваните материални ресурси, включително данни и доказателства за изградената информационна мрежа и софтуер за извършване на дейността, а именно: копие на договор/и и фактури за покупка на компютърни компоненти и софтуер; копие на договор/и за осигуряване на интернет и телекомуникационни услуги, както и данни за електронна поща, която ще се използва при търговията с природен газ; данни за образованието и квалификацията на ръководния персонал и на персонала, зает в упражняване на дейността, подлежаща на лицензиране, съгласно чл. 11, ал. 2, т. 9 и чл. 11, ал. 7, т. 3 от НЛДЕ, в т.ч. дипломи за завършено образование и квалификация. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-20 от 29.03.2022 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-20 от 05.04.2022 г. заявителят е представил изискваните данни и документи. С писма с вх. № Е-12-00-1151 от 09.05.2022 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-1027 от 17.05.2022 г. „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. е представило информация с оглед изискването на чл. 3, ал. 1, т. 14 от Закона за икономическите и финансови отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-1596 от 27.06.2022 г., приет с решение по Протокол № 170 от 30.06.2022 г., т. 1. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ на 07.07.2022 г. е проведено открито заседание. На откритото заседание е присъствал упълномощен 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:

I. „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-20 от 10.03.2022 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 вписване и актуално състояние, издадено от Търговския регистър при търговската камара на Нидерландия, заявителят е дружество сравнимо с дружество с ограничена отговорност с номер 27259906 и номер за данъчна идентификация (RSIN номер) 812093677, със седалище и адрес на управление: „Карел ван Баландтлаан“ (Carel van Bylandtlaan) № 30, 2596HR, Хага ('s-Gravenhage). „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. има следния предмет на дейност: преработка, пренос и съхранение на, както и търговия с течни и газообразно въглеродороди и продукти произведени от тях; генериране, преработка и пренос на, както и търговия с електричество и продукти произведени от него; участие, придобиване на дял по друг начин във, предоставяне на услуги на, както и управление на други предприятия, от какъвто и да е характер.

Капиталът на дружеството е в размер на 18 006 900 (осемнадесет милиона шест хиляди и деветстотин) евро.

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, 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.

Едноличен собственик на капитала на „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. е „Шел Недерланд“ Б.В., дружество регистрирано в Нидерландия. „Шел Недерланд“ Б.В. е 100% собственост на „Шел Петролиум“ Н.В., регистриран съгласно законодателството на Нидерландия. Едноличен собственик на капитала на „Шел Петролиум“ Н.В. е „Шел“ ПЛС, вписано в Регистъра на дружествата за Англия и Уелс, като заявителят декларира, че няма физически лица, които да притежават повече от 10% от капитала на „Шел“ ПЛС. В тази връзка дружеството е представило извлечения от Търговския регистър на търговската камара на Нидерландия и Удостоверение, издадено от Службата за дружествата на Англия и Уелс. В допълнение „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. е представило декларация за липса на обстоятелства по Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици.

„Шел Енерджи Юръп“ Б.В. се управлява от Управителен съвет в състав: Робертус Якобус, Корнелия Богерс, Борис Ластдрагер и Мартейн Плаум. Управителният съвет е оправомощен да представлява дружеството, като в случай че има повече от един действащ директор, може да се представлява и от две съвместно действащи лица – двама директори или един директор и един притежател на генерално пълномощно или двама притежатели на генерално пълномощно.

Видно от горното, „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. 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, членовете на Управителния съвет на дружеството 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. Двама от директорите на дружеството, в качеството си на негови представители, са представили 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.

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 „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. е поискало да му бъде издадена лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следните аргументи:

Дружеството посочва, че притежава значителен опит на международния газов пазар, както и лицензии за търговия с природен газ на различни европейски пазари. Заявителят отбелязва, че желае да участва на българския борсов пазар на природен газ със своя международен опит и стандарт на работа, като разполага с необходимия финансов ресурс за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“. „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. счита, че поисканият срок на лицензията ще даде възможност на дружеството да се установи трайно на пазара на природен газ в България, да възвърне инвестицията си и да осигури стабилен паричен поток, чрез който да развие по-голям екип в страната.

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.

„Шел Енерджи Юръп“ Б.В. предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офисите в Холандия и Лондон, като декларира, че и двата офиса се използват въз основа на вътрешни споразумения с дружества от групата и разполагат с необходимото оборудване, машини и инфраструктура, включително и интернет свързаност, необходими за извършването на дейностите от дружеството на всички пазари на които е лицензирано.

Дейността на дружеството по търговия с природен газ ще се осъществява чрез използване на следното информационно и комуникационно оборудване: работни станции HP Z4 G4 с размер на дисплея дефиниран от потребителя стандартен 2560x1440; размер и тип памет 64GB DDR4; процесор Intel XEON W-2145 @3.7GHz; твърд диск 500GB SSD; видеокарта NVIDIA Quadro P620; интерфейси: N/A, както и работни станции HP EliteBook

830 G5 с размер на дисплея дефиниран от потребителя стандартен 1920x1080; размер и тип памет 16GB DDR4; процесор Intel Core i7 1.9GHz; твърд диск 250GB SSD; видеокарта Intel UHD Graphics 620; интерфейси: N/A.

„Шел Енерджи Юръп“ Б.В. е представило информация относно техническите характеристики на информационната система и софтуера, с които разполагат всички работни станции и които ще се използват за търговия с природен газ, както следва: операционна система Windows 10 Enterprise Edition; борсова система за търговия с природен газ (ETS): Trauport Joule Direct; сървър JouleDirect; MS Office, включително MS Outlook – имейл програма за контакти с клиенти; програма за използване на електронна платформа за виртуална търговия с природен газ Microsoft Edge; антивирусна защита MS Defender.

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 594 от 08.12.2021 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 „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД. В писмото се допълва, че „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. има права върху техническата осигуреност за сключване на сделки с природен газ на електронната платформа на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. 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“

„Шел Енерджи Юръп“ Б.В. е представило схема на управленската и организационна структура, копие на учредителен акт на дружеството, автобиографии, копия на дипломи за завършено образование, удостоверяващи опита и квалификацията на членовете на Управителния съвет и персонала за извършване на дейността „търговия с природен газ“.

Видно от представената информация членовете на Управителния съвет, които са заети с дейността „търговия с природен газ“ имат дълъг професионален опит в сферата на енергетиката и търговията с горива. Организационната структура на „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. включва: отдел „Екологични продукти“; отдел „Газ“; отдел „Търговия и доставка“; отдел „Югоизточна Нигерия“, отдел „Енергия“, отдел „Продукти и развитие на пазара“ и отдел „Анализ на пазара“. В дейността на дружеството пряко ангажирани с търговията с природен газ са девет служители – експерти „нови клиенти, развитие на бизнеса“ – 3 бр., експерт „нови клиенти, управление на портфолио и оптимизация на краткосрочна търговия“, експерт „развиващи се пазари/газ активи“, експерт „старши газов оператор“, експерт „младши търговец на газ“ и ръководител на екипа за операции на едро. 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.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. 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“

От одитираните годишни финансови отчети на „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. за 2018 г., 2019 г. и 2020 г. е видно, че дружеството отчита за периода, както следва: печалба от 155

хил. евро за 2018 г., загуба от 114 хил. евро за 2019 г. и загуба от 325 хил. евро за 2020 г. Общите приходи на дружеството се увеличават от 208 хил. евро през 2018 г. до 6757 хил. евро за 2020 г. Разходите на дружеството се увеличават от хиляда евро за 2018 г. до 7190 хил. евро за 2020 г.

Общата сума на активите на дружеството се увеличава от 22 173 хил. евро за 2018 г. до 720 300 хил. евро за 2020 г. Нетекущи активи не са отчетени за периода. Текущите активи се увеличават от 22 173 хил. евро за 2018 г. на 720 300 хил. евро за 2020 г.

Акционерният капитал е в размер на 18 007 хил. евро за 2018 г. и остава с непроменена стойност до края на периода. Собственият капитал на дружеството се увеличава от 22 173 хил. евро за 2018 г. на 636 734 хил. евро за 2020 г. Нетекущи пасиви не са отчетени за периода. Текущи пасиви за 2018 г. не са отчетени, а за 2020 г. са в размер на 83 566 хил. евро.

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. за периода 2018 – 2020 г.:

Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал не може да бъде изчислен, поради това, не са отчетени нетекущи активи. Коефициентът на обща ликвидност се изменя от 90,49 за 2019 г. на 8,62 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 89,49 за 2019 г. и се изменя на 7,62 за 2020 г., което означава, че дружеството не е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства.

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 и собствен капитал.

„Шел Енерджи Юрп“ Б.В. е представило копия на сключени с оператора на газопреносната система договори, а именно: Договор № (...) от (...) за достъп и пренос на природен газ по газопреносните мрежи на „Булгартрансгаз“ ЕАД, Договор № (...) от (...) за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор № (...) от (...) за ползване на виртуална търговска точка. В тази връзка е представено писмо с изх. № (...) от (...) на „Булгартрансгаз“ ЕАД, с което се удостоверяват наличните депозити по договори, както следва: банкова гаранция, издадена от (...) в размер на (...) евро по Договор за достъп и пренос на природен газ и банкова гаранция издадена от (...) в размер на (...) евро по Договор за покупка и продажба на природен газ за балансиране.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

II. Бизнес план на „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. за периода 2022 – 2026 г.

„Шел Енерджи Юрп“ Б.В. е представило бизнес план за периода 2022 – 2026 г.

1. Прогнозни цени и количества за покупко-продажба на природен газ за периода 2022 – 2026 г.

„Шел Енерджи Юрп“ Б.В. планира да участва в пазара на търговия на едро на природен газ. 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	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 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

„Шел Енерджи Юрѓп“ Б.В. е представило прогнозни счетоводни баланси, отчет за приходи и разходи и прогнозен паричен поток за периода 2022 – 2026 г. За целия период на бизнес плана дружеството прогнозира да реализира печалби по години в размер на: (...) хил. лв. за 2022 г.; (...) хил. лв. за 2023 г.; (...) хил. лв. за 2024 г.; (...) хил. лв. за 2025 г. и (...) хил. лв. за 2026 г.

Общите приходи намаляват от (...) хил. лв. за 2022 г. до (...) хил. лв. през 2026 г. Общите разходи се предвижда да намаляват от (...) хил. лв. за 2022 г. до (...) хил. лв. за 2026 г.

Общо активите намаляват от (...) хил. лв. за 2022 г. до (...) хил. лв. за 2026 г. Нетекущи активи не са планирани за целия период на бизнес плана. Текущите активи на дружеството намаляват от (...) хил. лв. за 2022 г. на (...) хил. лв. за 2026 г., вследствие на намаляване на търговските вземания.

Собственият капитал нараства от (...) хил. лв. за 2022 г. на (...) хил. лв. за 2026 г., вследствие на увеличение на натрупана и текуща печалба. Заявителят не предвижда нетекущи пасиви за периода. Текущите пасиви намаляват от (...) хил. лв. за 2022 г. на (...) хил. лв. за 2025 г., като за 2026 г. не са предвидени краткосрочни задължения.

От представените прогнозни парични потоци за периода 2022 – 2026 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	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 г.
Общо приходи от дейността (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Общо разходи от дейността (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Счетоводна печалба (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Финансов резултат (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Шел Енерджи Юрѓп“ Б.В. за периода 2022 – 2026 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 2023 г. се увеличава на (...) за 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, се изменя от (...) за 2022 г. на (...) за 2025 г. Това е показател, че дружеството може и да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си през периода.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложените от „Шел Енерджи Юрѓп“ Б.В. в бизнес плана за периода 2022 – 2026 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“.

III. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „Шел Енерджи Юрѓп“ Б.В. 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, 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. Предвид изложеното и с оглед гарантиране на защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги, както и за яснота на разпоредбите, в предложения от заявителя проект на правила са направени изменения и допълнения, както следва:

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Шел Енерджи Юрп“ Б.В.

Раздел първи „Общи положения“

Чл. 1. (1) Правилата за работа с потребители на енергийни услуги („Правилата“) уреждат процедурите за работа с клиенти, реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения, както и информация, която се предоставя на клиентите на Дружеството.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба е „Шел Енерджи Юрп“ Б.В., с номер 27259906 и номер за данъчна идентификация (RSIN номер) 812093677, със седалище и адрес на управление: „Карел ван Баландтлаан“ (Carel van Bylandtlaan) № 30, 2596HR, Хага ('s-Gravenhage), притежаващо Лицензия № от за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Република България за срок от години.

(3) Клиент е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, който е страна по договор с Дружеството или е в процес на преговори за сключване на такъв и закупува газ за собствено ползване.

Чл. 2. Дружеството, като търговец на природен газ, сключва сделки за продажба на природен газ въз основа на писмени договори по свободно договорени цени съгласно разпоредбите на Закона за енергетиката („ЗЕ“, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г.) и Правилата за търговия с природен газ (обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.).

Чл. 3. (1) Копие от Правилата се предоставя на всеки един клиент на Дружеството при сключване на договор.

(2) Дружеството, предоставя на своите клиенти информация за:

1. начините на плащане, цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
2. информация, относно средствата за уреждане на спорове;
3. възможни методи за плащане, които отразяват вероятното потребление;

(3) 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.

Чл. 4. Дружеството създава и поддържа информационна база данни, включително входящ и изходящ регистър на оферти, договори, документи и кореспонденция със своите клиенти. Всеки документ, постъпил към Дружеството се регистрира в съответната база данни и му се дава идентификационен номер.

Раздел втори „Взаимоотношения с клиенти“

Чл. 5. (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.....:

Чл. 6. Дружеството поддържа на своята интернет страница актуална информация, относно работата си с клиентите, включително адрес, телефон, факс и електронен адрес за контакти.

Чл. 7. Дружеството обменя информация в писмен вид, включително електронен, с клиентите във връзка със сключването/изменението/допълнението и прекратяването на договори.

Чл. 8. Дружеството своевременно уведомява клиентите си за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху тяхната дейност, във връзка с участието им на свободния пазар на природен газ.

Раздел трети „Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали, искания, запитвания и предложения“

Чл. 9. (1) Клиентите на природен газ могат да подават писмени жалби, сигнали и предложения до Дружеството по въпроси, свързани с неговата дейности и с изпълнението на сключените договори.

(2) Всеки документ, постъпил в Дружеството от клиент, се регистрира във входящия регистър по чл. 4.

Чл. 10. (1) Подадената жалба трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя, както и наименованието на лицето, срещу което е жалбата;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
5. да е подписана от жалбоподателя.

(2) Ако жалбата не отговаря на изискванията по ал. 1, се връща на жалбоподателя с инструкции за коригирането ѝ, така че да отговаря на формалните изисквания.

(3) „Шел Енерджи Юрп“ Б.В. има право да изисква допълнителна информация за отделните случаи, както и да извършва проверки на място.

(4) При необходимост може да бъде организирана среща с жалбоподателя, на която да бъдат обсъдени оплакванията му, основателността им и начините за удовлетворение на исканията му.

Чл. 11. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на документа, при поискване от подателя.

Чл. 12. (1) Дружеството е длъжно, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на жалбите, сигналите и предложенията на клиента писмено по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка или по електронен път.

(2) Срокът за отговор по ал. 1 е 30 (тридесет) дни от датата на вписване в регистъра, воден от Дружеството.

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

Чл. 13. Жалбоподателят следва да бъде уведомен за решението, взето по жалбата в писмен вид с удостоверение получаване на отговора, в срок от 3 (три) работни дни от произнасянето по жалбата.

Чл. 14. (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 12, ал. 2.

(2) В случай че жалбата не бъде уважена, Дружеството посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.

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

Чл. 15. В случай че клиентът не е удовлетворен от отговора по подадена жалба, той

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. 16.(1) Ако постъпилият в Дружеството документ е сигнал, предложение, искане или някакъв подобен документ, различен от жалба, в срок от 15 (петнадесет) работни дни се правят необходимите проверки и се набелязват мерки за действие, ако такива бъдат счестени за необходими от Дружеството.

(2) Подателят на документа следва да бъде уведомен за становището на Дружеството по сигнала, предложението, искането му в срок от 3 (три) работни дни след решение какви мерки ще бъдат взети за удовлетворяване на подателя.

Чл. 17. Дружеството съхранява преписките по жалбите, сигналите, исканията, запитванията и предложенията в срок, съгласно действащото законодателство.

Раздел четвърти „Заклучителни разпоредби“

§ 1. Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № от г. и са приложение и неразделна част от лицензия № от г. за дейността „търговия с природен газ“ и са одобрени от КЕВР с решението за издаване на лицензията.

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

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

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

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 „Шел Енерджи Юръп“ Б.В., с номер 27259906 и номер за данъчна идентификация (RSIN номер) 812093677, лицензия № Л-617-15 от 20.07.2022 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 „Шел Енерджи Юръп“ Б.В. 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:

СТАНИСЛАВ ТОДОРОВ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

ИСКРА СТАЙКОВА