



РЕШЕНИЕ

№ Л-626
от 21.09.2022 г.

КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

на закрито заседание, проведено на 21.09.2022 г., като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-1852 от 02.09.2022 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-1054 от 07.07.2022 г. на „Енергама“ АД за издаване на лицензия за дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“, както и събраните данни от проведеното на 15.09.2022 г. открито заседание по преписката, установи следното:

Административното производство е образувано по постъпило в Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-1054 от 07.07.2022 г. на „Енергама“ АД за издаване на лицензия за дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“, на основание чл. 21, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5 и ал. 5 от Закона за енергетиката (ЗЕ) и чл. 9, ал. 1, т. 10, ал. 2 и ал. 5 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ). За проучване на обстоятелствата в заявлението и приложенията към него е сформирана работна група със Заповед № 3-Е-1109 от 02.08.2022 г. на председателя на КЕВР.

Резултатите от извършения анализ на заявлението и приложенията към него са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-1852 от 02.09.2022 г., който е приет с решение на КЕВР по Протокол № 240 от 08.09.2022 г., т. 6. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 15.09.2022 г. е проведено открито заседание, на което е присъствал представител на заявителя. Същият не е направил възражения по фактите, обстоятелствата и изводите, отразени в приетия доклад.

Въз основа на анализ на фактите и обстоятелствата, съдържащи се в документите по административната преписка, се установи следното:

Видно от служебно извършената справка на интернет страницата на Търговския регистър към Агенцията по вписванията и от представено удостоверение за актуално състояние, „Енергама“ АД е акционерно дружество с едностепенна система на управление, с ЕИК 206950762, със седалище и адрес на управление: гр. София 1421, област София, община Столична, район Триадица, ул. „Димитър Хаджикоцев“ № 112, офис 3.

„Енергама“ АД има следния предмет на дейност: търговия с електрическа енергия и енергоносители, въгледороди, електрическа енергия и всякакви други видове газове, както и всяка друга дейност, свързана с търговия на едро с твърди, течни и газообразни горива и сходни продукти; информационно проучване, координиране на балансиращи групи на пазара на електроенергия; финансиране, проектиране, инвестиции, управление, строителство, консултантски и инженерингови услуги, ремонт, реконструкция и експлоатация на обекти в сферата на енергетиката, включително, но не само, за производство на енергия от възобновяеми енергийни източници и други, свързани с инфраструктурни и/или енергийни проекти, след получаване на лиценз или разрешително, както и всяка друга дейност, незабранена от закона.

Капиталът на дружеството е в размер 700 000 (седемстотин хиляди) лева, разпределен на 100 (сто) поименни налични акции, всяка една с право на един глас, с номинална стойност от 7 000 (седем хиляди) лева. Капиталът е внесен изцяло.

„Енергама“ АД се управлява от съвет на директорите с членове Константин Константинов Попов, Росен Валентинов Иванов и Любен Пламенов Томов. Дружеството се представлява от Константин Константинов Попов, в качеството му на изпълнителен директор.

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.

Видно от представената книга на акционерите на „Енергама“ АД, акционери са „ЕА“ АД, притежаващо 99 броя акции (поименни, налични, с право на глас) с номинална стойност 7000 лева, на обща стойност 693 000 лева, и Константин Константинов Попов с 1 брой акции (поименни, налични, с право на глас), с номинална стойност 7000 лева, обща стойност 7 000 лева.

Видно от извършена служебна проверка в Търговския регистър към Агенцията по вписванията по партидата на „ЕА“ АД, както и от представената структура на собственост и контрол на „Енергама“ АД, действителни собственици – физически лица, които притежават най-малко 25% от капитала на „ЕА“ АД, са: Петьо Христов Пенков с 232 944 акции (38,50%) и Петър Йорданов Господинов с 220 942 акции (36,52%), граждани на Република България. Представен е списък на физическите лица, собственици на 100% от акциите в капитала на „ЕА“ АД. Видно от списъка, собственици на „ЕА“ АД са единствено български физически лица и няма юридически лица и други правни образувания, които да упражняват пряко или косвено контрол върху „ЕА“ АД.

В допълнение, е извършена служебна проверка в търговския регистър към Агенцията по вписванията, от която се установява, че по партидата на „Енергама“ АД няма вписани обстоятелства по смисъла на чл. 6, ал. 3 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици.

Видно от горното, „Енергама“ АД 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.

С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-1054 от 30.08.2022 г. „Енергама“ АД е заявило, че в представените от дружеството документи, част от административната преписка, се съдържа информация, съставляваща търговска тайна. Представени са основания и мотиви за нейното квалифициране като такава, включително чрез посочване на частен интерес, който ще бъде засегнат при нейното разкриване.

„Енергама“ АД счита, че бизнес планът на дружеството, както и страните по сключените договори – за наем на офис, за правни и счетоводни услуги, както и доставчика на компютърно оборудване и хостинг на домейн, следва да се считат за търговска тайна, предвид наличието на договорни ангажименти за конфиденциалност, включително за неразкриване на наличието на договорни взаимоотношения, размера на търговски отстъпки и други параметри, защитени от договорна конфиденциалност по смисъла на чл. 3 от Закона за защита на търговската тайна (ЗЗТТ). Посочените данни представляват факти и информация, свързани със стопанска дейност, чието запазване в тайна е в интерес на дружеството, за което то е взело необходимите мерки. Съгласно чл. 18 от ЗЕ не следва да бъде разгласявана информация, обявена за търговска тайна от заявителите и лицензиантите, ако нейното разгласяване би довело до нелоялна конкуренция между търговци, или до застрашаване на търговския интерес на трети лица.

С оглед гореизложеното, искането за заличаване на търговска тайна е основателно, като при публикуването на решението на КЕВР следва да бъде заличена посочената информация.

Въз основа на представените от членовете на съвета на директорите на заявителя декларации по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „а“ и б. „б“ от НЛДЕ се установява, че същите не са лишени от правото да упражняват търговска дейност и не са осъждани с влязла в сила присъда за престъпление против собствеността или против стопанството. След служебно извършена справка и приложена декларация по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „в“, б. „г“ и б. „д“ от НЛДЕ се установява също, че заявителят не е в производство по несъстоятелност, не е обявен в несъстоятелност, не е в ликвидация, не му е отнемана лицензия за дейността „търговия с електрическа енергия“ и не му е отказвано издаването на лицензия за същата дейност. Следователно не е налице противоречие с разпоредбите на чл. 40, ал. 4, т. 1, 2 и 3 от ЗЕ.

Вещни права

Изискванията на чл. 40, ал. 1, т. 2 и т. 3 от ЗЕ за наличие на вещни права на заявителя върху енергийния обект, както и доказателства, че същият отговаря на нормативните изисквания за безопасна експлоатация и за опазване на околната среда, са неприложими в настоящата хипотеза, тъй като при осъществяването на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“, липсва енергиен обект.

Срок на исканата лицензия

Срокът на лицензията, за която кандидатства заявителят, е 10 (десет) години. В периода на искания срок, заявителят ще има възможността да изучи детайлно и да анализира пазара, както и нуждите на търговските си партньори. Заявителят счита, че цялостната пазарна среда в енергийния сектор е благоприятна и предоставя възможност за успешно позициониране и дългосрочна устойчивост само при максимален обхват на дейностите.

Относно наличието на технически и материални ресурси за осъществяване на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“:

„Енергама“ АД ще изпълнява дейността „търговия с електрическа енергия“ в офис, находящ се в гр. София, 1421, ХХХ, съгласно сключен договор за наем с дружеството „ХХХ. Заявителят посочва, че 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 електрическа енергия.

Дейностите на дружеството по търговия с електрическа енергия газ ще се осъществяват чрез използване на следните информационни и комуникационни оборудване и средства:

- Лаптоп Notebook Lenovo Ideapad S340 i5-8265U 8Gb 256 GB (процесор Intel Core i5-8265U, оперативна памет 8GB, SSD 256GB);
- Лаптоп Dell Vostro 3591, процесор Intel Core i5-1035G1, оперативна памет 8GB, SSD 256GB;
- Мобилен телефон Galaxy Note20 Ultra 5G 128GB;
- Мултифункционална машина Konica Minolta bizhub C3110, налична в офиса и предоставена за ползване от наемодателя „Мурано“ ЕООД;
- 2 бр. операционна система Windows 10 Pro;
- 2 бр. офис пакет Microsoft Office 2016, включващи текстообработваща програма Word, софтуер за електронни таблици Excel, софтуер за електронна поща Outlook и софтуер за презентации Powerpoint.

„Енергама“ АД е възложило на дружеството ХХХ чрез договор изпълнението на цялостно счетоводно обслужване, данъчно обслужване и ТРЗ услуги.

Съгласно чл. 11, ал. 6, т. 2 от НЛДЕ и Правилата за търговия с електрическа енергия (ПТЕЕ), средствата за обмен на информация за целите на работа на пазара, осигурявани от търговските участници, се одобряват от независимия преносен оператор „Електроенергиен системен оператор“ ЕАД (ЕСО ЕАД). С писмо с изх. № ЦУ-ЕСО-5150#1 от 02.06.2022 г. ЕСО ЕАД декларира, че „Енергама“ АД е изпълнило изискванията за комуникационно и компютърно оборудване за електронен обмен на данни. Декларираните от дружеството технически средства (информационна мрежа, програмно осигуряване и комуникационна инфраструктура), необходими за сключване на сделки с електрическа енергия по свободно договорени цени (съгласно чл. 100, ал. 1 от ЗЕ), отговарят на условията, определени в ПТЕЕ.

Въз основа на гореизложеното и представените доказателства може да се приеме, че „Енергама“ АД притежава технически възможности и материални ресурси за осъществяване на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“.

Относно наличието на човешки ресурси и опит за осъществяване на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“:

Предоставени са данни за управленската и организационна структура на „Енергама“ АД.

„Енергама“ АД се представлява от изпълнителен директор, който организира и ръководи дейността на дружеството съобразно закона. Той отговаря за цялостната дейност на дружеството.

Правомощията и задълженията на изпълнителния директор включват:

- планиране и управление на бюджета, паричните потоци и активите на дружеството;
- сключване, изменение и прекратяване на трудови договори с бъдещите служители на дружеството;
- представляване на дружеството и упълномощаване на трети лица да го представляват по определени въпроси;
- организиране и следене за изпълнението на задачите;
- отговорност за запазване на интересите на дружеството;
- отговорност за подбора и предложението на кадри, необходими за развитието на трите основни звена;
- одобрение на изготвените от дирекциите „Търговия с електрическа енергия и електрическа енергия“ и „Бизнес развитие“ кратко-, средно- и дългосрочни стратегии за развитие на дейностите за търговия с електрическа енергия, координатор на стандартна балансираща група и координатор на комбинирана балансираща група;
- определяне на целевата търговска политика на дружеството;
- наблюдение и контрол на вземанията от клиентите;
- управление на риска;
- координиране на действията между дирекциите и отделите с цел повишаване на ефективността на работата и ефекта върху крайния продукт и услуги;
- създаване и инициране на обучителни програми, които да повишават квалификацията на бъдещия персонал, така че да отговарят на динамичното развитие на електроенергийния пазар.

Общата организационна структура на „Енергама“ АД се състои от следните дирекции:

- Дирекция „Търговия с електрическа енергия и електрическа енергия“ – дейността е свързана с изпълнението на всички търговски сделки с участието на дружеството, както и тяхното техническо обезпечаване;

– Дирекция „Административно-стопански дейности“ – осъществява връзка с регулаторните и административните органи по отношение на търговската дейност на дружеството и отговорностите, свързани с правата и задълженията като координатор на стандартна и на комбинирана балансиращи групи, поддържане и развитие на търговската инфраструктура, в т.ч. лицензии, разрешителни режими, вписвания в регистри;

– Дирекция „Бизнес развитие“ – поддържа административна и счетоводна документация, техническо обслужване – офис оборудване, софтуер, връзки със сервизни компании, създаване и поддържане на архив на дружеството и др.

Представени са автобиографии и копия на дипломи за завършено образование на изпълнителния директор и членовете на съвета директорите на дружеството.

Предвид гореизложеното и въз основа на представените от дружеството доказателства може да се приеме, че „Енергама“ АД разполага с човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“.

Относно наличие на финансови възможности на заявителя за осъществяване на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“, както и наличие на финансови гаранции и обезпечения за сключване на сделки за търговия с електрическа енергия съгласно Правилата за условията и реда за предоставяне на достъп до електропреносната и електроразпределителните мрежи (Правилата):

„Енергама“ АД е представило бизнес план за периода 2022 г. – 2026 г. за управление и развитие на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“, с прогнозни годишни финансови отчети съгласно изискванията на чл. 13 от НЛДЕ, който се разглежда в отделно административно производство. За целите на настоящото производство, представеният бизнес план се разглежда с оглед установяване на финансовите възможности на дружеството за изпълнение на лицензионната дейност за посочения срок.

В бизнес плана са заложили увеличаващи се количества електрическа енергия за покупко-продажба от XXX MWh през 2022 г. до XXX MWh през 2026 г.

Прогнозните цени, по които дружеството ще купува и продава електрическа енергия на вътрешния пазар през периода на бизнес плана, са:

Показател	Мярка	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 г.
Покупна цена износ	лв./MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Продажна цена износ	лв./MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Покупна цена транзит	лв./MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Продажна цена транзит	лв./MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Покупна цена ел. енергия	лв./MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Продажна цена ел. енергия	лв./MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Количества ел. енергия износ	MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Количества ел. енергия транзит	MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Продажни количества ел. енергия	MWh	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

За разглеждания период дружеството очаква увеличение на печалбата от XXX хил. лв. за 2022 г. до XXX хил. лв. за 2026 г.

Сравнителна таблица на прогнозните приходи и разходи за периода 2022 г. – 2026 г. е представена по-долу:

Показатели в хил. лева	Прогноза				
	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 г.
Приходи	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Разходи	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Счетоводна печалба	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

Към бизнес плана „Енергама“ АД е представило SWOT анализ, в който дружеството е посочило своите силни и слаби страни, възможностите за развитие и вероятните заплахи за дейността си.

Дружеството е представило удостоверение с изх. № 494 от 11.08.2022 г. от „Юробанк България“ АД, според което „Енергама“ АД е клиент на банката с открита специална сметка по чл. 19 от Правилата, наличността по която към 11.08.2022 г. е XXX лева. Сумата по специалната сметка е в размер, съответстващ на изискванията на чл. 19, ал. 2 и ал. 3 от Правилата, видно от прогнозната стойност на оборота от търговия с електрическа енергия на територията на Република България за първата година от лицензионната дейност съгласно представения в Комисията бизнес план. Съгласно удостоверението банката се задължава при поискване от КЕВР да предоставя информация на Комисията относно оборотите и салдото по сметката.

Предвид гореизложеното може да се направи извод, че ако спази заложените в бизнес плана параметри и представените в пазарния анализ данни, „Енергама“ АД ще притежава финансови възможности за извършване на дейността „търговия с електрическа енергия“, включваща права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“.

Договор за участие в стандартна балансираща група

На основание чл. 12, ал. 1 от НЛДЕ и чл. 19, ал. 1 и ал. 2 във връзка с чл. 11, т. 9 от ПТЕЕ, „Енергама“ АД е представило проект на договор за участие в стандартна балансираща група и поемане на отговорност за балансиране, който е със съдържание, предвидено в чл. 12, ал. 2 от НЛДЕ. Представени са също така и общи принципи за разпределяне на небалансите в рамките на стандартна и/или комбинирана балансиращата група, въз основа на които небалансите се разпределят на всеки член от групата в съответствие с изискванията на ПТЕЕ.

Договор за участие в комбинирана балансираща група

На основание чл. 12, ал. 1 от НЛДЕ и чл. 19, ал. 1 и ал. 2 във връзка с чл. 11, т. 9 от ПТЕЕ заявителят е представил и проект на договор за участие в комбинирана балансираща група и поемане на отговорност за балансиране. След преглед на представения проект на договор е установено, че същият има съдържание, съответстващо на изискванията на чл. 12, ал. 2 от НЛДЕ.

Правила за работа с потребители на енергийни услуги

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ дружеството е представило проект на Правила за работа с клиенти. Според изискванията на чл. 38в, ал. 2 от ЗЕ Правилата уреждат реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях. 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:

Проект на Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Енергама“ АД

Раздел първи „Общи положения“

Чл. 1. (1) Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги („Правилата“) уреждат отношенията между „Енергама“ АД („Дружеството“), в качеството му на търговец на електрическа енергия, съгласно условията на издадената му лицензия за търговия с електрическа енергия от Комисията за Енергийно и Водно Регулиране (КЕВР) и страните по договори за покупко-продажба на електрическа енергия по свободно договорени цени (Клиенти), като определят:

1. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;
2. формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

Чл. 2. (1) Дружеството, доставчик по договорите за продажба на електрическа енергия, е: „Енергама“ АД, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел с ЕИК 206950762, със седалище и адрес на управление: гр. София, 1421, р-н Лозенец, ул. „Димитър Хаджикоцев“ № 112, офис 3, титуляр на Лицензия № за дейността „търговия с електрическа енергия“, на територията на Република България, за срок от 10 (десет) години.

(2) „Клиент“ е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, сключил договор за покупка на електрическа енергия за собствено ползване с „Енергама“ АД.

Раздел втори „Търговия с електрическа енергия, сключване и изпълнение на договорите“

Чл. 3. (1) „Енергама“ АД осъществява дейността си като търговец на електрическа енергия в съответствие с нормативната уредба и по-конкретно при спазване на разпоредбите на Закона за енергетиката, (ЗЕ), обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г., Правилата за търговия с електрическа енергия, обн. ДВ, бр. 66 от 2013 г.

(2) Дружеството сключва сделки по свободно договорени цени за доставка и продажба на електрическа енергия на Клиенти въз основа на писмени стандартизирани договори, освен когато страните постигат индивидуални уговорки.

(3) Договорите, сключвани от Дружеството с потребители на енергийни услуги, за покупко-продажба на електрическа енергия, задължително съдържат най-малко посоченото в чл. 38а от ЗЕ, както следва:

1. данни, идентифициращи енергийното предприятие, включително адрес;
2. предлаганите услуги и условията и реда за тяхното предоставяне;
3. средствата, чрез които може да се получи актуална информация за всички приложими цени на предлаганите услуги;
4. срок на договора, условията за временно преустановяване, прекратяване на тяхното предоставяне и на договора;
5. условията за едностранно прекратяване на договора от ползвателя на енергийни услуги, включително при промяна на договорните условия и цени, и възможността за такова прекратяване без допълнително плащане;
6. условията и реда за прихващане и възстановяване на суми при неспазване на изискванията за качество на договорените услуги, включително неточно или забавено фактуриране;

7. правата на потребителите на енергийни услуги, включително информация относно процедурата по разглеждането и произнасянето по жалби в срок до три месеца от постъпването им;

8. други условия съгласно предвиденото в Закона за енергетиката.

Чл. 4. (1) При подписване на договор на Клиента се предоставя екземпляр от настоящите Правила.

(2) Дружеството създава и поддържа база данни за всички сключени договори с Клиентите.

(3) Дружеството издава фактури на Клиентите за продадената електрическа енергия, съответно 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. Център за работа с клиенти“

Чл. 5. (1) Дружеството осигурява Център за работа с Клиенти, където Клиентите могат да подават всички документи, свързани с доставките на електрическа енергия, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и други запитвания.

(2) Центърът за работа с клиенти е на адрес: гр. София, 1421, р-н Лозенец, ул. „Димитър Хаджикоцев“ № 112, офис 3.

(3) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „Енергама“ АД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително телефон и електронен адрес.

Чл. 6. Дружеството обменя информация в писмен вид с Клиентите във връзка със сключването, изпълнението и прекратяването на договори.

Чл. 7. Всеки потребител има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство:

1. данни за собственото си потребление;
2. приложими цени за снабдяване с/или доставка на електрическа енергия от Дружеството;
3. информация за смяна на доставчик.

Раздел четвърти „Ред и срокове за получаване, разглеждане и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения“

Чл. 8. (1) Клиентите имат право да подават жалби, сигнали и предложения в писмен вид в Центъра за работа с клиенти, чрез пощенски оператор или изпратени на електронната поща на Дружеството.

(2) Дружеството поддържа регистър, който съдържа:

1. жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;
2. отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

(3) Подадените жалби, сигнали и предложения се вписват в регистъра по ал. 2.

Чл. 9. (1) Подаваните жалби, 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 жалбоподателят разполага с такива;
5. да са подписани от жалбоподателя или от упълномощен представител.

(2) В случай, че част от информацията, представена от Клиента или Подателя в жалбата, сигнала или предложението, има поверителен характер, Клиентът и /или Подателят следва изрично да посочи това обстоятелство.

Чл. 10. (1) Ако жалбата, сигналът или предложението не отговарят на изискванията по чл. 9, ал. 1, Дружеството изпраща писмено уведомление до подателя с указания в какво се състои нередовността и разумен срок за нейното отстраняване.

(2) В случай, че Клиентът и/или Подателят не отстранят нередовността съгласно указанията и в срока по ал. 1, освен ако Клиентът и/или Подателят не са поискали по-дълъг срок съобразно специфичните обстоятелства по случая, Дружеството прекратява проверката и образуваната преписка, без да изпраща друго уведомление до Клиента и/или Подателя.

Чл. 11. (1) След изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, Дружеството отговаря на жалбата на Клиента писмено по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка или по електронен път в срок от един месец от регистрирането му, съответно от отстраняване на нередовностите в случаите по чл. 10, ал. 1.

(2) В случай, че за проверката на обстоятелствата по жалбата е необходим по-дълъг срок, срокът за разглеждане се удължава, но с не повече от 10 (десет) дни, за което Дружеството уведомява писмено Клиента в срока по ал. 1.

(3) При необходимост може да бъде организирана и среща с жалбоподателя, на която да бъдат обсъдени оплакванията му, основателността им и начините за удовлетворение на исканията му. Ако такава среща бъде организирана, срокът за отговор на Дружеството следва да се удължи с времето, отнело организацията и провеждането на срещата, но с не повече от 7 (седем) работни дни.

Чл. 12. (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 11, ал. 1.

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

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

Чл. 13. В случай на несъгласие с отговора на Дружеството, Жалбоподателят 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. (1) Дружеството съхранява преписките по жалби, в срок, съгласно действащото законодателство.

(2) Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от Клиента.

Чл. 15. (1) Ако постъпилият в Дружеството документ е сигнал, искане за оферта, предложение, искане или някакъв друг подобен документ, различен от жалба, в рамките на 15 (петнадесет) работни дни Дружеството прави необходимите проверки и набелязва мерки за действие, ако такива бъдат счестени за необходими.

(2) Дружеството изпраща отговор на подателя до 3 (три) работни дни след срока по ал. 1.

„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 електрическа енергия“.

(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, на основание чл. 21, ал. 1, т. 1 и т. 5 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5 и ал. 5 от Закона за енергетиката, чл. 9, ал. 1, т. 10, ал. 2 и ал. 5 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката,

КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

РЕШИ:

1. Издава на „Енергама“ АД, с ЕИК 206950762, със седалище и адрес на управление: гр. София 1421, област София, община Столична, район Триадница, ул. „Димитър Хаджикоцев“ № 112, офис 3, лицензия № Л-626-15 от 21.09.2022 г. за извършване на дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“, за срок от 10 (десет) години, приложение и неразделна част от това решение;

2. Одобрява на „Енергама“ АД 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