



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
Комисия за енергийно  
и водно регулиране



## РЕШЕНИЕ

№ Л - 615  
от 30.06.2022 г.

### КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

на закрито заседание, проведено на 30.06.2022 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-1557 от 09.06.2022 г. във връзка с подадено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-12 от 21.02.2022 г. от „Телегаз“ ООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 21.06.2022 г. открито заседание, установи следното:

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е постъпило заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-12 от 21.02.2022 г. от „Телегаз“ 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-45 от 23.02.2022 г. на председателя на КЕВР е сформирана работна група за проучване на постъпилото заявление и приложените към него документи.

В допълнение към подаденото заявление, с писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-12 от 02.03.2022 г. заявителят е представил заверени копия на сключени договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД. В писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-12 от 11.03.2022 г. „Телегаз“ ООД е посочило, че в част от представените от дружеството документи се съдържа информация, която представлява търговска тайна, а именно – бизнес планът, както и страните по сключените с „Телегаз“ ООД договори.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-1557 от 09.06.2022 г., приет с решение по Протокол № 148 от 14.06.2022 г., т. 4. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ на 21.06.2022 г. е проведено открито заседание, на което не е присъствал представител на дружеството. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-1038 от 17.06.2022 г. управителят на „Телегаз“ ООД 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.** „Телегаз“ ООД е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-12 от 21.02.2022 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 съответният 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. № 20220210094723 от 10.02.2022 г., „Телегаз“ ООД е дружество с ограничена отговорност с ЕИК 202823854, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: област София, община Столична, гр. София, п.к. 1000, р-н Триадица, бул. „Арсеналски“ № 123, бл. 1А.

„Телегаз“ ООД има следния предмет на дейност: търговия с въглеводороди, природен газ и всякакви видове газове, както и всяка друга дейност, свързана с газ; търговия на едро с твърди, течни и газообразни горива и сходни продукти; консултантски и инженерингови услуги, свързани с инфраструктурни и енергийни проекти, инвестиционна дейност в страната и чужбина, вътрешна и външна търговия, търговско посредничество и представителство на български и чуждестранни лица в страната и чужбина, както и всяка друга незабранена от закона дейност след получаване на съответното разрешително или лиценз.

Капиталът на дружеството е в размер 7000 (седем хиляди) лева, състоящ се от 7000 (седем хиляди) дяла, всеки от които на стойност от 1 (един) лев. Капиталът е изцяло внесен.

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 Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20220210094723 от 10.02.2022 г., както и от извършена служебна справка в Търговския регистър към Агенцията по вписванията съдружници в дружеството с равен дял от капитала са: Георги Валентинов Николов, с размер на дялово участие 3500 лв. (50%) и Димитър Христов Бартов, с размер на дялово участие 3500 лв. (50%).

Органи на дружеството са Общото събрание на съдружниците и управителите. Дружеството се управлява и представлява от управител или управители, действащи поотделно. Управител на „Телегаз“ ООД е Георги Валентинов Николов.

**Видно от горното, „Телегаз“ 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, 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.

**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. „Телегаз“ ООД е поискало да му бъде издадена

лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следните аргументи:

Дружеството посочва, че с оглед развитието на пазара на природен газ в България и региона, което е изключително динамично и това не дава възможност да бъде направена реалистична прогноза на пазарната адекватност на компания, оперираща на този пазар, за период, по-дълъг от 10 години. Този срок е в контекста на практиката на КЕВР във връзка с издаване на лицензии и политиката на Европейския съюз за насърчаване развитието на възобновяемите енергийни източници като алтернативи на изкопаемите горива, особено нефт и газ, както и за подкрепа на декарбонизацията и използването на възобновяеми енергийни източници.

**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.

„Телегаз“ ООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се в гр. София, 1423, ж.к. Лозенец, бул. Арсеналски № 123, бл. 1А, съгласно Договор за наем от 01.02.2022 г. сключен с (...) за срок от две години. 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 природен газ. Дейността на дружеството по търговия с природен газ ще се осъществява чрез използване на следните информационни и комуникационни оборудване и средства: лаптоп Леново 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. Софтуерната обезпеченост е представена от дружеството чрез закупуване на следните лицензи: операционна система Windows 10 Pro два броя; Офис пакет Microsoft Office 2016 два броя, включващи текстообработваща програма Word, софтуер за електронни таблици Excel, софтуер за електронна поща Outlook и софтуер за презентации (Powerpoint). В тази връзка е представена фактура от 01.02.2022 г., издадена от (...).

В офиса на „Телегаз“ ООД е осигурена свързаност с интернет със скорост 500 Mbps съгласно договора за наем, с който се предоставя интернет и телевизия от (...).

Дружеството е запазило домейна telegas.bg, създадени са потребителско име и парола за основния имейл адрес office@telegas.bg, чрез който заявителят осъществява основната си кореспонденция. В тази връзка е представена фактура от 15.02.2022 г., издадена от (...).

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 654 от 09.02.2022 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 лицензионната дейност отговарят на изискванията на информационната система на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, в това число по отношение на обмен на данни между „Телегаз“ ООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД. В писмото се допълва, че ако „Телегаз“ ООД желае да получи права върху техническата осигуреност за сключване на сделки с природен газ на електронната платформа на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, следва да бъде регистриран член на тази платформа след успешно преминаване на процедура по членство.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Телегаз“ 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“**

„Телегаз“ ООД е представило: схема на управленската и организационна структура; копие на учредителен акт на дружеството; автобиографии и копия на дипломи за завършено образование, удостоверяващи опита и квалификацията на управителя на дружеството, както и на съдружника, притежаващ половината от капитала; договор за предоставяне на правни услуги; договор за счетоводно обслужване.

Видно от представената информация управителят има дългогодишен професионален опит в сферата на енергетиката. Управленската и организационна структура на „Телегаз“ ООД включват: Управител; дирекция „Търговия с природен газ“; дирекция „Финанси“; дирекция „Административни дейности“; технически сътрудник. Заявителят посочва, че до наемане на персонал, след получаване на лицензия за извършване на дейността, управителят ще изпълнява временно и длъжността директор на дирекция „Търговия с природен газ“. Дейностите на дирекция „Административни дейности“ и дирекция „Финанси“ към настоящия момент са възложени на специализирана фирма за счетоводно обслужване, съгласно договор за счетоводно обслужване, и на адвокат, съгласно сключен договор за правни услуги.

От представените документи е видно, че управителят на дружеството, който ще бъде пряко ангажиран с извършване на дейността „търговия с природен газ“, 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 „Телегаз“ 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:*

„Телегаз“ ООД посочва, че като новоучредено дружество ще осъществява дейността „търговия с природен газ“, както със самостоятелен паричен ресурс, така и със средства по Договор за паричен заем от 11.02.2022 г., сключен с (...), по силата на който заявителят може да ползва средства в размер на (...) лева.

„Телегаз“ ООД е представило копия на сключени с оператора на газопреносната система договори, а именно: Договор № (...) за достъп и пренос на природен газ по газопреносните мрежи на „Булгартрансгаз“ ЕАД, Договор № (...) г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор № (...) за ползване на виртуална търговска точка.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Телегаз“ ООД притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

### **II. Бизнес план на „Телегаз“ ООД за периода 2022 – 2026 г.**

„Телегаз“ ООД 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.**

Дружеството предвижда да продава природен газ на небитови клиенти (индустриални консуматори), на едро и на организиран борсов пазар. Прогнозните покупни и продажни цени на природния газ са определени на база сравнителен анализ от борсите в Холандия

(TTF), Австрия (CEGH), Румъния (BRM), Унгария (HUDEX) и България, към момента на изготвяне на бизнес плана, като не са включени таксите за капацитет и пренос през преносната мрежа, цена за задължения към обществото и акциз.

„Телегаз“ ООД планира количествата природен газ за покупко-продажба на база проучване на групи потребители, да се увеличат от (...) MWh през 2022 г. на (...) MWh през 2026 г. 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

„Телегаз“ ООД 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 се увеличават от (...) хил. лв. за 2022 г. до (...) хил. лв. през 2026 г. Общите разходи се увеличават от (...) хил. лв. за 2022 г. до (...) хил. лв. за 2026 г. Структурата на общите разходи включва разходи за: закупуване на природен газ, персонал, материали, външни услуги и други.

Общо активите се предвижда да се увеличат от (...) хил. лв. за 2022 г. до (...) хил. лв. за 2026 г. Нетекущите активи намаляват от (...) хил. лв. за 2022 г. до (...) хил. лв. за 2026 г. Текущите активи на дружеството са увеличават от (...) хил. лв. за 2022 г. на (...) хил. лв. за 2026 г., вследствие на увеличаване на търговски и други вземания и на паричните средства и еквиваленти.

Собственият капитал нараства от (...) хил. лв. за 2022 г. на (...) хил. лв. за 2026 г., вследствие на увеличение на основния капитал, неразпределената и текуща печалба. Заявителят не предвижда нетекущи пасиви за периода. Текущите пасиви намаляват от 223 хил. лв. за 2022 г. на (...) хил. лв. за 2026 г. 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 покритие на дълготрайните активи със собствен капитал (СК/ДА)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

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

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Телегаз“ ООД за периода 2022 – 2026 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 2022 г. се увеличава на (...) през 2026 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 (...) през 2026 г. Това е показател, че дружеството няма да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си от 2025 г. Очакваните стойности на горепосочените показатели, определени на база обща балансова структура показват, че финансово-икономическото състояние на „Телегаз“ ООД ще бъде добро за целия период на бизнес плана.*

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложените от „Телегаз“ ООД 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 „Телегаз“ ООД е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги. 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 „Телегаз“ ООД**

##### **Раздел първи „Общи положения“**

**Чл. 1.** (1) Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги („Правилата“) уреждат отношенията между „Телегаз“ ООД („Дружеството“), в качеството му на търговец на природен газ, съгласно условията на издадената му лицензия за търговия с природен газ от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) и страните по договори за покупко-продажба на природен газ 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 природен газ, е: „Телегаз“ ООД, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел с ЕИК 202823854, със седалище и адрес на управление: гр. София, 1423, ж.к. Лозенец, бул. Арсеналски 123, 1А, титуляр на Лицензия №..... за дейността

„търговия с природен газ“, на територията на Република България, за срок от .... (.....) години.

(2) „Клиент“ е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, сключил договор за покупка на природен газ за собствено ползване с „Телегаз“ ООД.

#### **Раздел втори „Търговия с природен газ, сключване и изпълнение на договорите“**

**Чл. 3.** (1) „Телегаз“ ООД осъществява дейността си като търговец на природен газ в съответствие с нормативната уредба 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 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 природен газ, задължително съдържат най-малко посоченото в чл. 38а от ЗЕ.

**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 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. 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 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, 1423, ж.к. Лозенец, бул. Арсеналски № 123, бл. 1А.

(3) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „Телегаз“ ООД 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 потребление на потребителя;
2. приложими цени за доставка на природен газ 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.

(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) Дружеството е длъжно, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на жалбата на клиента писмено по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка или по електронен път в срок от един месец от регистрирането им, 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 не с повече от 10 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 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 подателя.

(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, 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.** (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 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 „Телегаз“ ООД, с ЕИК 202823854, лицензия № Л-615-15 от 30.06.2022 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 „Телегаз“ 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 (четиринадесет) дневен срок.**

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

**СТАНИСЛАВ ТОДОРОВ**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:**

**ИСКРА СТАЙКОВА**