



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Комисия за енергийно
и водно регулиране



РЕШЕНИЕ

№ Л-834
от 10.06.2025 г.

КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

на закрито заседание, проведено на 10.06.2025 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-ДК-681 от 27.05.2025 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 25.04.2025 г. от „Енерджи Оперейшънс“ ООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 04.06.2025 г. открито заседание, установи следното:

Административното производство е образувано по постъпило в Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 25.04.2025 г. на „Енерджи Оперейшънс“ ООД за издаване на лицензия за 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). За проучване на обстоятелствата в заявлението и приложенията към него е сформирана работна група със Заповед № 3-Е-144 от 30.04.2025 г. на председателя на КЕВР. С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 12.05.2025 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-73 от 16.05.2025 г. заявителят е представил изисканата информация.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-ДК-681 от 27.05.2025 г., приет с решение по Протокол № 157 от 30.05.2025 г., т. 4. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 04.06.2025 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:

1. На основание чл. 21, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5 от ЗЕ и чл. 9, ал. 1, т. 10а от НЛДЕ „Енерджи Оперейшънс“ ООД е поискало издаване на лицензия за 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. Съгласно чл. 40, ал. 1, т. 1 и ал. 7 от ЗЕ 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. Изискването по чл. 40, ал. 1, т. 2 от ЗЕ, а именно: да има вещни права върху енергийните обекти, чрез които ще се осъществява дейността, ако те са изградени, не се прилага по отношение на лицензията за дейността „търговия с природен газ“. Следователно, тази лицензионна дейност не предполага наличие на енергиен обект, поради което за нея не е приложимо и изискването по чл. 40, ал. 1, т. 3 от ЗЕ – представяне на доказателства, че

енергийните обекти, чрез които ще се осъществява дейността по лицензията, отговарят на нормативните изисквания за безопасна експлоатация и за опазване на околната среда.

2. Видно от Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20250319120723 от 19.03.2025 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, „Енерджи Оперейшънс“ ООД е дружество с ограничена отговорност с ЕИК 121690235, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: гр. София 1404, област София (столица), община Столична, район Триадица, ж.к. Гоце Делчев, ул. „Луи Айер“ № 2, бл. 1, вх. 1, ет. 9, ап. 1.

„Енерджи Оперейшънс“ ООД има следния предмет на дейност: производство и продажба на енергийни суровини и източници; производство и продажба на електрическа енергия, търговия с електрическа енергия на вътрешния и външния пазар, внос и износ на електрическа енергия и газ; проектиране, изграждане, монтаж, ремонт, поддръжка и експлоатация на енергийни съоръжения, производство на електроенергия от възобновяеми енергийни източници както в страната, така и в чужбина; издаване и разпространение на печатна продукция, посредническа, представителна, рекламна, маркетингова, консултантска дейност и услуги, както и всяка друга дейност, незабранена от закона.

Капиталът на дружеството е изцяло внесен и е в размер 50 000 (петдесет хиляди) лева и е разпределен в 1000 (хиляда) дяла, всеки един с номинална стойност от 50 (петдесет) лева.

„Енерджи Оперейшънс“ ООД се управлява и представлява заедно и поотделно от Добринка Йовчева Лазарова и Христо Драганов Лазаров, в качеството им на управители.

Видно от горното, „Енерджи Оперейшънс“ 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.

3. 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 (ЗИФОДРЮПДРКЛТДС), 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. По смисъла на §1, т. 2 от Допълнителната разпоредба на ЗИФОДРЮПДРКЛТДС „юрисдикции с преференциален данъчен режим“ са юрисдикциите по смисъла на §1, т. 64 от Допълнителните разпоредби на Закона за корпоративното подоходно облагане (ЗКПО), с изключение на Гибралтар (брит.) и държавите – страни по Споразумението за Европейското икономическо пространство. Според посочената разпоредба на ЗКПО министърът на финансите по предложение на изпълнителния директор на Националната агенция за приходите утвърждава списък на държавите/териториите – юрисдикции с преференциален данъчен режим, който се обнародва в „Държавен вестник“. В тази връзка, със Заповед № ЗМФ-33 от 13.01.2023 г., обн. ДВ, бр. 7 от 2023 г., в сила от 01.02.2023 г., министърът на финансите е утвърдил списък на държавите/териториите, които са юрисдикции с преференциален данъчен режим, включващ: Вирджинските острови (САЩ), Остров Гуам (САЩ), Остров Рождество (Коледен остров), Питкърн и Република Палау. Също така, юрисдикции с преференциален данъчен режим са и държавите/териториите, включени в Списъка на Европейския съюз на юрисдикциите, неосказващи съдействие за данъчни цели – арг. от §1, т. 64, изр. последно от Допълнителните разпоредби на ЗКПО. Такъв Списък е приет от Съвета на Европейския съюз на 18.02.2025 г., публикуван е в Официален вестник на Европейския съюз, С/2025/1473 и включва юрисдикции – неосказващи съдействие за данъчни цели, както следва: Американска Самоа, Ангила, Фиджи, Гуам, Палау, Панама, Руска федерация, Самоа, Тринидад и Тобаго, Американски Вирджински острови, както и Вануату.

Съгласно §1, т. 5 от Допълнителните разпоредби на ЗИФОДРЮПДРКЛТДС „контрол“ е понятие по смисъла на §2, ал. 3 от Допълнителните разпоредби на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП), според който „контрол“ е контролът по смисъла на §1в от

Допълнителните разпоредби на Търговския закон, а именно – когато едно физическо или юридическо лице (контролиращ) притежава повече от половината от гласовете в общото събрание на друго юридическо лице, или има право да определя повече от половината от членовете на управителния или надзорния орган на друго юридическо лице и същевременно е акционер или съдружник в това юридическо лице, или има право да упражнява решаващо влияние върху друго юридическо лице по силата на сключен с него договор или по силата на неговия дружествен договор или устав, или е акционер или съдружник в друго юридическо лице и по силата на договор с други акционери или съдружници контролира самостоятелно повече от половината от гласовете в общото събрание на това юридическо лице. Контрол по смисъла на §2, ал. 3 от Допълнителните разпоредби на ЗМИП е и всяка възможност, която, без да представлява индикация за пряко или косвено притежаване, дава възможност за упражняване на решаващо влияние върху юридическо лице или друго правно образувание при вземане на решения за определяне състава на управителните и контролните органи, преобразуване на юридическото лице, прекратяване на дейността му и други въпроси от съществено значение за дейността му.

С оглед горното, по отношение на „Енерджи Оперейшънс“ ООД следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. От представеното Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20250319120723 от 19.03.2025 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията се установява, че собственици на капитала на „Енерджи Оперейшънс“ ООД са: Зоя Янкова Христова – гражданин на Република България, с размер на дялово участие 7500 лв., Добринка Йовчева Лазарова – гражданин на Република България, с размер на дялово участие 27 500 лв., Илиана Руменова Воденичарова – гражданин на Република България, с размер на дялово участие 9000 лв., и „Артиа Холдинг“ ЕООД с размер на дялово участие 6000 лв. От извършена справка в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията се установява, че „Артиа Холдинг“ ЕООД е дружество, регистрирано в Република България, с едноличен собственик на капитала – Пламен Юриев Балчев, гражданин на Република България.

Предвид горното, по отношение на „Енерджи Оперейшънс“ ООД не е приложима забраната на чл. 3, т. 14 от ЗИФОДРЮПДРКЛТДС.

4. Заявителят е представил изискуемите по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „а“ и б. „б“ от НЛДЕ декларации, че управителите 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.

Представени са и декларации по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „в“ - б. „д“ от НЛДЕ, 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. Представена е декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ.

Предвид изложеното, издаването на исканата лицензия не е в противоречие с чл. 40, ал. 4, т. 1 – 3 от ЗЕ.

5. Срок на исканата лицензия

Срокът на лицензията, който е поискал заявителят, е 10 (десет) години. Дружеството е посочило, че десетгодишният срок му е необходим, за да реализира програмата си за развитие и да изпълни дългосрочния си бизнес план, включващ търговия с природен газ в България и региона. Основната цел на заявителя е утвърждаването му като значим търговец на пазара на природен газ в България, осигурявайки необходимите материални, технически, технологични, човешки и финансови ресурси за извършване на дейността, подлежаща на лицензиране. Според дружеството десетгодишният срок на лицензията ще му даде възможност да развива

дейността си 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.

6. Технически, материални и човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“:

„Енерджи Оперейшънс“ ООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис на адрес: гр. София, ул. „Луи Айер“ № 2, етаж 9. В тази връзка са представени копие на Договор за наем от (...), както и Анекс № (...) от (...) и Анекс № (...) от (...) към Договор за наем от (...) за удължаване срока на действие на договора. Помещенията в офиса разполагат с информационна мрежа за осъществяване на дейността, подлежаща на лицензиране. Изградена е комуникационна вътрешна интранет мрежа и е налице комуникационно оборудване – рутери, модеми и други устройства. В тази връзка е представен Договор за предоставяне на услуги от (...).

„Енерджи Оперейшънс“ ООД разполага с компютърни конфигурации, софтуер и електронна поща. Представени са копия на фактури за закупуване на компютри и прилежащ софтуер, както и извлечения от инвентарната книга, доказващо наличието им и завеждането им като инвентар на дружеството. Заявителят има достъп до интернет, съгласно цитирания Договор за предоставяне на услуги от (...), като в допълнение са представени копия на фактури за месечен абонамент и ползване на мобилни интернет услуги.

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 от „Българска енергийна търговска платформа“ АД (БЕТП АД) с изх. № 17 от 07.04.2025 г. в което се посочва, че „Енерджи Оперейшънс“ ООД е осигурило всички технически изисквания, необходими за осъществяване на комуникация и обмен на информация с електронната платформа на организирания борсов пазар на природен газ на БЕТП АД.

Дружеството е посочило, че към момента няма сключени договори с оператора на газопреносната мрежа на Република България, но е подало заявление за достъп до газопреносните мрежи на „Булгартрансгаз“ ЕАД. В тази връзка „Енерджи Оперейшънс“ ООД е представило копие на Заявление от 25.03.2025 г. за достъп до газопреносните мрежи на „Булгартрансгаз“ ЕАД.

„Енерджи Оперейшънс“ ООД е представило схема и описание на управленската и организационна структура на дружеството. Управленската и организационна структура включва управители и структурни звена, както следва: Управление Енергийно, Управление Финансови въпроси; Управление Правни въпроси; Управление Информационни технологии.

Управителите на дружеството ще бъдат ангажирани с цялостното организиране и контрола на дейността, подлежаща на лицензиране, и ще извършват управлението на структурните звена. От представените документи (автобиографии и копия на дипломи за завършено образование) е видно, че управителите притежават образование и квалификация за извършване на дейността.

Освен управителите, пряко ангажирани с дейността, подлежаща на лицензиране, ще бъдат трима служители – ръководител търговски отдел, главен счетоводител и специалист обработка на данни, съгласно сключени трудови договори. В тази връзка е представена справка за актуално състояние на действащите трудови договори. Видно от представените автобиографии и копия на дипломи, служителите притежават образование и квалификация за извършване на дейността.

Въз основа на гореизложеното „Енерджи Оперейшънс“ ООД притежава технически, материални и човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.

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

От годишните финансови отчети на „Енерджи Оперейшънс“ ООД за 2022 г., 2023 г. и 2024 г. е видно, че дружеството отчита печалби за периода, както следва: в размер на 342 хил. лв. за 2022 г., 89 хил. лв. за 2023 г. и в размер на 103 хил. лв. за 2024 г. Отчетените приходи през 2022 г. са в размер на 29 818 хил. лв. и намаляват на 19 289 хил. лв. за 2024 г. Общите разходи на дружеството намаляват от 29 447 хил. лв. за 2022 г. на 19 186 хил. лв. за 2024 г. Общата сума на активите на дружеството се увеличава от 4279 хил. лв. за 2022 г., на 4901 хил. лв. за 2024 г. Нетекущите активи на дружеството се увеличават от 8 хил. лв. за 2022 г. на 1013 хил. лв. за 2024 г. Текущите активи на дружеството намаляват от 4271 хил. лв. за 2022 г. на 3888 хил. лв. за 2024 г. Собственият капитал на дружеството се увеличава от 314 хил. лв. за 2022 г. на 449 хил. лв. за 2024 г. Нетекущи пасиви не са отчетени за 2022 г. и за 2023 г., а за 2024 г. са в размер на 2312 хил. лв. Текущите пасиви на дружеството намаляват от 3965 хил. лв. за 2022 г. на 2140 хил. лв. за 2024 г. От представените парични потоци за периода 2022 – 2024 г. е видно, че паричните средства и еквиваленти в края на годините през периода са с положителни стойности.

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Енерджи Оперейшънс“ ООД за периода 2022 – 2024 г.: Коефициентът на обща ликвидност се увеличава от 1,08 за 2022 г. на 1,82 за 2024 г., което означава, че дружеството не е изпитвало затруднения в погасяването на текущите си задължения със свободни оборотни средства. Коефициентът на финансова автономност за периода е 0,08 за 2022 г. и се изменя на 0,10 за 2024 г., което означава, че дружеството може да е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства.

Данни за източниците за финансиране на дейността и доказателства за наличието на тези източници: За осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, заявителят отбелязва, че ще ползва собствени средства. В тази връзка дружеството е представило банкови удостоверения, както следва:

- удостоверение, издадено от (...) според което „Енерджи Оперейшънс“ ООД към 24.02.2025 г. разполага с налична сума по разплащателна сметка, открита в банката на стойност (...) лева;

- удостоверение, издадено от (...), според което „Енерджи Оперейшънс“ ООД към 12.03.2025 г. разполага с налична сума по разплащателна сметка открита в банката на стойност (...) лева.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Енерджи Оперейшънс“ ООД притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с 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	2025 г.	2026 г.	2027 г.
Прогнозни количества покупко-продажби на природен газ, MWh	(...)	(...)	(...)
Прогнозни средни цени за покупка на природен газ, лв./MWh	(...)	(...)	(...)
Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, лв./MWh	(...)	(...)	(...)

„Енерджи Оперейшънс“ ООД е представило прогнозни счетоводни баланси и отчет за приходи и разходи за периода 2025 – 2027 г. за дейността „търговия с природен газ“. Дружеството планира да реализира печалби, както следва: в размер на (...) хил. лв. за 2025 г., в размер на (...) хил. лв. за 2026 г. и (...) хил. лв. за 2027 г. Общите приходи нарастват от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2027 г. Общите разходи нарастват от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2027 г. Нетекущите активи се увеличават от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2027 г. Текущите активи се увеличават от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2027 г. Собственият капитал на дружеството е в размер на (...) хил. лв. за 2025 г. и нараства

на (...) хил. лв. за 2027 г. Нетекущи пасиви не са предвидени през периода. Текущите пасиви нарастват от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2027 г.

Прогнозните приходи и разходи, и финансовите резултати, са посочени в табл. № 2:

Таблица № 2

Параметри	2025 г.	2026 г.	2027 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 „Енерджи Оперейшънс“ ООД за периода 2025 – 2027 г.: *Коефициентът на обща ликвидност* от (...) за 2025 г. се изменя на (...) за 2027 г. Това е показател, че дружеството ще разполага с достатъчно свободни оборотни средства да обслужва текущите си задължения. *Коефициентът на финансова автономност*, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства от (...) за 2025 г. се изменя на (...) за 2027 г., което показва, че дружеството няма да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от „Енерджи Оперейшънс“ ООД за периода 2025 – 2027 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“.

8. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „Енерджи Оперейшънс“ ООД 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, по която 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.

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Енерджи Оперейшънс“ ООД

Раздел първи „Общи Положения“

Чл. 1. (1) Настоящите Правила за работа с потребителите уреждат отношенията между „Енерджи Оперейшънс“ ООД като търговец на природен газ (дружеството) и купувачите по договори за покупка-продажбата на природен газ по свободно договорени цени (Клиенти), като определят:

1. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения;
2. информация, която се предоставя на клиентите на дружеството преди сключването на договора;
3. обмена на информация с Клиентите, 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 „Енерджи Оперейшънс“ ООД, ЕИК 121690235, със седалище и адрес на управление гр. София 1404, ж.к. Гоце Делчев, ул. „Луи Айер“ № 2, бл. 1, вх. 1, ет. 9, ап. 1, притежаващо Лицензия №..... / за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно

регулиране за територията на Република България.

Чл. 2. При сключване и изпълнение на договорите за покупка-продажба на природен газ Дружеството се придържа към следните основни принципи:

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. прозрачност и откритост 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/продажба на природен газ на клиенти въз основа на писмени договори, освен когато страните постигат индивидуални уговори.

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

Чл. 4. (1) Договорите за доставка на природен газ трябва задължително да съдържат най-малко посоченото в чл. 38а от ЗЕ.

(2) Преди сключването на договора Дружеството предоставя на Клиентите най-малко следната информация – предлаганите услуги, цена и качество на природния газ, начини и срокове на плащане.

Чл. 5. Дружеството издава фактури на Клиента за продадения природен газ или предоставените услуги съгласно изискванията на ЗЕ, Закона за счетоводството и Закона за данък върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и сключения договор между страните.

Чл. 6. (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, „Луи Айер“ № 2, бл. 1, вх. 1, ет. 9, ап. 1. Работно време за работа с клиенти: от 10:00 до 16:00 часа. Контакти за връзка: електронен адрес: trade@energy-op.eu и тел. +359 2 963 1330.

Раздел трети „Подаване на предложения, жалби и сигнали от клиенти“

Чл. 7. (1) Клиентите на природен газ на Дружеството имат право да подават писмени жалби, молби, сигнали и предложения 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 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 клиенти жалби, молби, сигнали или предложения трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;
 2. да са посочени името и адресът на подателя, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, посочен в жалбата, сигнала или предложението;
 3. да е посочено в какво се състои искането;
 4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
 5. да са подписани от подателя или негов упълномощен представител.
- (2) Когато предложението, жалбата или 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 заинтересованите 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) Срокт за отговор на жалби, молби или предложения на клиент е един месец от постъпването им.

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

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

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

Чл. 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.

Раздел четвърти „Други разпоредби“

Чл. 15. В случаите, когато Дружеството се явява администратор на лични данни на физически лица във връзка със сключването и изпълнението на договори за покупка- продажба на природен газ, Дружеството 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.

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) 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 „Енерджи Оперейшънс“ ООД, с ЕИК 121690235, лицензия № Л-834-15 от 10.06.2025 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 „Енерджи Оперейшънс“ 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:

ПЛАМЕН МЛАДЕНОВСКИ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

РОСИЦА ТОТКОВА