

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**Комисия за енергийно
и водно регулиране**РЕШЕНИЕ****№ Л-872**
от 26.11.2025 г.**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

на закрито заседание, проведено на 26.11.2025 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-ДК-1345 от 04.11.2025 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-172 от 14.10.2025 г. от „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 19.11.2025 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-172 от 14.10.2025 г. от „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД 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-327 от 15.10.2025 г. на председателя на КЕВР. С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-172 от 20.10.2025 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-172 от 01.10.2025 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-172 от 24.10.2025 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-172 от 29.10.2025 г. заявителят е представил изисканата информация.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-ДК-1345 от 04.11.2025 г., приет с решение по Протокол № 316 от 12.11.2025 г., т. 3. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 19.11.2025 г. е проведено открито заседание. На откритото заседание не е присъствал упълномощен представител на дружеството.

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 „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД 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. Заявителят е представил Удостоверение за актуално състояние от Национална служба на Търговския регистър към Министерство на правосъдието на Република Румъния №

3463124 от 29.09.2025 г., от което се установява, че „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД е дружество с ограничена отговорност, учредено съгласно законите на Република Румъния, вписано с пореден номер в Търговския регистър J2025025512008 от 08.04.2025 г., единен европейски идентификационен код (EUID): ROONRC.J2025025512008, единен идентификационен код: 51596634, със седалище и адрес на управление: гр. Букурещ, Сектор 5, ул. „Ръдицей“ № 22, офис 1.

Предметът на дейност на дружеството е търговия с електрическа енергия; добив на природен газ; спомагателни услуги, свързани с добива на суров петрол и природен газ; производство на промишлени газове; производство на електрическа енергия от невъзобновяеми ресурси; производство на електрическа енергия от възобновяеми ресурси; разпределение на електрическа енергия; производство на газ; разпределение на газообразни горива чрез тръбопроводи; маркетинг на газообразни горива чрез тръбопроводи; ВиК, отоплителни и климатични работи; брокерска дейност с горива, руди, метали и промишлени химикали; складиране; дейности по бизнес и управленско консултиране; инженерни дейности и свързани с тях технически консултантски дейности.

Капиталът на „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД е в размер на 100 (сто) леи, разпределен на 10 (десет) броя дружествени дялове, на стойност 10 (десет) леи, и е изцяло внесен.

„ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД се управлява и представлява от Артем Василенко – управител.

Видно от горното, „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД е лице с регистрация в друга държава – членка на Европейския съюз, еквивалентна на тази по Търговския закон, следователно отговаря на условията на чл. 40, ал. 7 от ЗЕ и чл. 10, ал. 1 от НЛДЕ.

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 10.10.2025 г., публикуван е в Официален вестник на Европейския съюз, С/2025/5613 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 „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. Видно от Удостоверение за актуално състояние от Национална служба на Търговския регистър към Министерство на правосъдието на Република Румъния № 3463124 от 29.09.2025 г. едноличен собственик на капитала на „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД е Артем Василенко, гражданин на Република Украйна.

Предвид горното, по отношение на „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД не е приложима забраната на чл. 3, т. 14 от ЗИФОДРЮПДРКЛТДС.

4. Въз основа на представените на основание чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „а“ и б. „б“ от НЛДЕ декларации от управителя на дружеството се установява, че същият не е лишен от правото да упражнява търговска дейност и не е осъждан 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, поискан от „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД, е 10 (десет) години. Заявителят посочва, че този срок ще му предостави възможност да развие, модернизира и повиши ефективността на оперативната инфраструктура, необходима за сигурна и резултатна търговия с природен газ на различни пазари. Десетгодишният срок ще допринесе за укрепване на сигурността на доставките и за изграждане на балансиран и устойчив пазар на природен газ в Република България, включително чрез внедряване на съвременни технологични системи, логистични мрежи и механизми за съответствие. В допълнение към ограничаването на рисковете и подпомагането на стабилната динамика на пазара, по-дългият срок на лицензията би позволил на дружеството да насочи инвестиции към иновативни технологии и проекти за устойчиво развитие, като инициативи за въглеродно неутрална търговия, които ще бъдат от съществено значение за бъдещите екологични и пазарни изисквания.

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

„ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се на адрес: гр. Букурещ, сектор 5, ул. „Ръдицей“ № 22, офис 1. В тази връзка е представено копие на Договор за наем от 25.03.2025 г.

По данни на заявителя, офисът разполага с необходимата информационна мрежа и софтуер за извършване на дейността „търговия с природен газ“ в Република България, във връзка с което е представен Договор за наем на IT оборудване от 10.09.2025 г. По силата на сключения договор, на заявителя е предоставено за ползване IT оборудване, заедно с прилежащите аксесоари и лицензиран софтуер. Представено е и копие на месечна фактура за ползване на интернет от доставчик на съобщителни услуги в Република Румъния.

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 „Газов Хъб Балкан“ ЕАД с изх. № ГХБ-1696 от 30.09.2025 г. в което се посочва, че

средствата за осъществяване на лицензионната дейност отговарят на софтуерните и хардуерни изисквания на системата за борсова търговия Trayport 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 „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

„ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД посочва, че към настоящия момент няма сключени договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД.

„ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД е представило схема на управленската и организационна структура на дружеството. Управленската и организационната структура на заявителя включва: Управител; Счетоводен отдел; Отдел Търговия с газ; Правен отдел.

Дружеството е представило автобиография и копие на диплома за завършено образование на управителя, който ще бъде пряко ангажиран с дейността, подлежаща на лицензиране в Република България. Представен е и договор за управление, сключен между заявителя и управителя. От представените автобиография и копие на диплома за завършено образование е видно, че управителят притежава образование и квалификация, необходими за извършване на дейността „търговия с природен газ“.

Въз основа на гореизложеното „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД 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“

„ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД е новоучредено юридическо лице., вписано в Национален Търговски регистър на Република Румъния на 08.04.2025 г. Съгласно §1, т. 1 от Допълнителните разпоредби на НЛДЕ, за „новоучредено дружество“ се счита търговско дружество през времето, през което от датата на вписването му не са изминали три финансови години. Според чл. 11, ал. 2, т. 4 от НЛДЕ ако заявителят е новоучредено юридическо лице същият представя доказателства за паричен ресурс.

За доказване на финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, заявителят е представил банково извлечение № 5 от 23.09.2025 г., издадено от Banca Comerciala Romana S.A. с налично салдо на „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД в размер на 77 044 EUR. Представен е и Договор за заем между съдружници от 02.05.2025 г., сключен между Артем Василенко (заемодател) и „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД (заемател), по силата на който заемодателят предоставя на заемателя заем на в размер на 100 000 евро за покриване на оперативни разходи.

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	10 000	30 000	70 000
Прогнозни средни цени за покупка на природен газ, лв./MWh	77,00	80,00	82,00
Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, лв./MWh	80,00	85,00	87,00

„ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД 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 15 300 лв. за 2025 г., в размер на 120 600 лв. за 2026 г. и 286 200 лв. за 2027 г. Общите приходи нарастват от 800 хил. лв. за 2025 г. на 6090 хил. лв. за 2027 г. Общите разходи нарастват от 783 хил. лв. за 2025 г. на 5772 хил. лв. за 2027 г. Нетекущи активи не са предвидени през периода. Текущите активи се увеличават от 800 хил. лв. за 2025 г. на 6090 хил. лв. за 2027 г. Собственият капитал на дружеството е в размер на 15 хил. лв. за 2025 г. и нараства на 286 хил. лв. за 2027 г. Нетекущи пасиви не са предвидени през периода. Текущите пасиви се увеличават от 785 хил. лв. за 2025 г. на 5804 хил. лв. за 2027 г.

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

Таблица № 2

Параметри	2025 г.	2026 г.	2027 г.
Общо приходи от дейността (лв.)	800 000	2 550 000	6 090 000
Общо разходи от дейността (лв.)	783 000	2 416 000	5 772 000
Счетоводна печалба (лв.)	17 000	134 000	318 000
Финансов резултат (лв.)	15 300	120 600	286 200
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	1,02	1,05	1,05
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	0,02	0,05	0,05

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД за периода 2025 – 2027 г.: Коефициентът на обща ликвидност от 1,02 през 2025 г. се увеличава на 1,05 за 2026 г. и 2027 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 нараства от 0,02 през 2025 г. на 0,05 за 2026 г. и 2027 г. Това е показател, че дружеството може да изпитва затруднения при покриване на задълженията си със собствени средства.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД 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 „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правила). 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. С оглед гарантиране на защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги в предложения от заявителя проект на правила са направени изменения и допълнения, както следва:

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД

Раздел първи „Общи положения“

Чл. 1. (1) Тези Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правила) уреждат отношенията между „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД и клиентите на дружеството, процедурите за работа с клиенти, сроковете за получаването, разглеждането, проверка и отговор на подадени заявки, жалби, сигнали и предложения от потребителите на енергийни услуги, както и информация, която се предоставя на клиентите на дружеството преди сключването на договора.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за покупка, е „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД, дружество с ограничена отговорност, регистрирано в Република Румъния, вписано в Националния търговски регистър под номер J2025025512008 и данъчен код 51596634, представлявано от Артем Василенко, притежаващо лицензия с номер за дейността „търговия с природен газ“ на територията на Република България за срок от..... години.

(3) Клиент е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, сключил договор за покупка на природен газ („Клиент“) с „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД (наричано по-долу „Дружеството“).

(4) Дружеството, в качеството му на търговец на природен газ, сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ на Клиенти въз основа на писмени

договори 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.

(5) Отношенията между Дружеството и Клиентите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация при предоставянето на услугите.

(6) Дружеството спазва изискванията за конфиденциалност и предпазване на информацията на Клиента както от други клиенти, така и от трети страни.

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

Раздел втори „Търговия с природен газ и договори за продажба на природен газ“

Чл. 2. (1) Дружеството разработва и прилага система за работа с Клиентите, която отговаря на развитието на пазара на природен газ и на нормативните изисквания.

(2) Дружеството разработва и използва стандартизирани договори, формуляри и бланки във връзка с работата с Клиентите.

Чл. 3. (1) Дружеството сключва сделки с природен газ въз основа на писмени договори с Клиентите. При сключването на всеки индивидуален договор, Дружеството задължително предоставя екземпляр от тези правила.

(2) Промени в договорените условия по сключени индивидуални договори могат да се правят само при постигнато взаимно съгласие между Дружеството и Клиента.

Чл. 4. (1) Договорите за доставка на природен газ съдържат задължително най-малко посоченото в чл. 38а от ЗЕ, както и следното:

1. предмет на договора, права и задължения на страните по него;
2. ред, срокове и начини за заплащане на доставяните количества природен газ;
3. санкции при неизпълнение на задължения на страните по договора;
4. условия за едностранно прекратяване на договора от страна на Клиента без заплащане на допълнителни такси и/или санкции извън договорените;
5. условия, ред и срокове за преустановяване, ограничаване и възстановяване на доставките в случай на неизпълнение на задълженията по договорите за доставка.

(2) Предметът на договорите може да бъде, но без да се ограничава до:

1. Покупко-продажба на природен газ;
2. Допълнителни услуги, предоставяни от Дружеството, по преноса на природен газ и достъпа на Клиентите до газопреносната/газоразпределителната мрежа.

(3) Дружеството осигурява на Клиентите широк избор на методи на плащане включително системи за авансови плащания, които са справедливи и отразяват адекватно вероятното потребление.

Чл. 5. (1) Дружеството създава и поддържа информационна база данни за всички сключени договори с Клиентите.

(2) Дружеството разработва правила за приемане и обработка на жалбите на Клиентите, подадени до него и/или до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

(3) Дружеството поддържа регистър на жалбите, който съдържа:

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

Чл. 6. (1) 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 сключения договор между страните.

(2) Дружеството гарантира за качеството на доставения природен газ. Дружеството доказва показателите и качеството на природния газ с удостоверение, издавано от обществения доставчик и/или компаниите, доставящи природен газ до българската граница.

Раздел трети „Взаимоотношения с Клиенти“

Чл. 7. (1) Дружеството има специализирано звено за работа с Клиенти в структурата си.

(2) 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.

(3) Центърът за работа с клиенти е:; работно време за работа с Клиенти: 10 – 16 ч.; електронен адрес: exeneuoperum@gmail.com; тел.: +40790841618.

(4) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с Дружеството е достъпна и се поддържа на интернет страницата на Дружеството, включително телефон и електронен адрес.

(5) Дружеството обменя информация в писмен вид с Клиентите във връзка със сключването/прекратяването на договори.

Чл. 8. (1) Преди сключването на договор за покупко-продажба на природен газ или друг договор, Клиентите представят на Дружеството следната информация:

1. обща информация: фирма на потребителя; седалище и адрес; лице (лица) за контакти; телефон, факс, електронен адрес за контакт с Клиента; идентификационен код по ЕИК; данни относно банковата сметка;

2. информация относно потреблението на природен газ: количества природен газ (в МВтч), консумирани от Клиента за последните 3 пълни календарни месеца; техническа информация относно обектите на Клиента;

3. друга информация, поискана от Дружеството, която е необходима с оглед изпълнението на сключените договори за продажба на природен газ по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на Правилата за търговия с природен газ;

4. удостоверение за предоставен достъп до мрежата, издадено от съответния оператор на газопреносна/ газоразпределителна мрежа.

(2) Клиентите са длъжни да уведомят писмено Дружеството за всяка промяна в данните по ал. 1 в седемдневен срок от нейното настъпване, както и да представят на Дружеството документ, удостоверяващ настъпването на съответната промяна.

(3) След сключването на договора за покупко-продажба на природен газ, Клиентът своевременно предоставя на Дружеството информацията, необходима за известяване на сделките, съгласно Правилата за търговия с природен газ.

Чл. 9. Всеки клиент има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство:

1. данни за собственото потребление на потребителя;

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

3. информация за смяна на доставчика.

Чл. 10. (1) Дружеството предоставя приложимите нормативни актове, регламентиращи сключваните от него сделки на всеки, който поиска това, и ги публикува на интернет страницата си.

(2) Дружеството своевременно уведомява Клиента за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху дейността на Клиента във връзка с участието му на свободния пазар на природен газ.

Раздел четвърти „Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, молби, сигнали и предложения. Разрешаване на спорове“.

Чл. 11. (1) Клиентите имат право да подават жалби, молби, сигнали и предложения.

(2) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се подават от Клиентите в писмен вид на посочените в чл. 7, ал. 3 канали за комуникация.

(3) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се завеждат в регистъра по чл. 5, ал. 3, с входящ номер и дата.

(4) Клиентите имат право да подават сигнали, свързани с безопасността на доставката на природен газ, по телефон или на електронния адрес на Дружеството. Дружеството е длъжно да регистрира подадените сигнали в регистъра по чл. 5, ал. 3.

(5) Дружеството има право да остави без движение жалби, молби, сигнали и предложения, ако са подадени анонимно. Ако те са подадени от различно от представляващото лице съгласно сключения индивидуален договор или упълномощен негов представител, Дружеството писмено указва това на подателя.

Чл. 12. (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 (за юридически лица – ЕИК или БУЛСТАТ), адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, визиран в жалбата, молбата, сигнала или предложението;
3. да е посочено в какво се състои искането или предложението;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. жалбата, молбата, сигналът или предложението да са подписани от подателя или негов упълномощен представител.

(2) Дружеството има право да изисква от Клиента допълнителна информация относно отделните случаи, да поиска становище от трети лица – специалисти в съответната област, както и да извършва проверки на място. За направените проверки се съставя Констативен протокол, подписан от представител на Дружеството и Клиента, а в случай на отказ на Клиента или негово отсъствие – от двама независими свидетели. Констативният протокол се съставя в два еднообразни екземпляра – по един за Дружеството и Клиента. Дружеството е длъжно да предостави единия екземпляр на Клиента, а в случай че той е съставен в негово отсъствие, – да го изпрати по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка.

(3) В случай че част от информацията, представена от Клиента в жалбата, сигнала или предложението е с поверителен характер, подателят следва изрично да посочи това обстоятелство. Дружеството е длъжно да запази конфиденциалността на тази информация, освен ако държавен орган не я поиска във връзка с дейността си.

Чл. 13. (1) Дружеството е длъжно, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на жалбите, молбите, 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 по чл. 5, ал. 3.

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

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. 13, ал. 2.

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

Чл. 15. (1) Дружеството изпраща отговор до Клиента на посочения от него адрес/седалище или електронен адрес за кореспонденция.

(2) В случай че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция или същият е невалиден, отговорът на Дружеството се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до адреса/седалището или електронния адрес за кореспонденция на Клиента, посочени в договора с Дружеството.

(3) Жалби, подадени 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. Жалби, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като писмено му се съобщават основанията за това.

(4) 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. 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 пети „Заключителни разпоредби“

§1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № г. и са приложение и неразделна част от лицензия № от г. 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 от 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 „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД, учредено съгласно законите на Република Румъния, вписано с пореден номер в Търговския регистър J2025025512008, единен европейски идентификационен код (EUID): ROONRC.J2025025512008, единен идентификационен код: 51596634, лицензия № Л-872-15 от 26.11.2025 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 „ЕКЗЕН ЕВРОПА“ ЕООД Правила за работа с потребители на енергийни услуги, приложение към това решение и приложение към лицензията по т. 1.

Решението подлежи на обжалване пред Административен съд София – град в 14 (четиринадесет) дневен срок.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

ПЛАМЕН МЛАДЕНОВСКИ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

РОСИЦА ТОТКОВА