

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**Комисия за енергийно
и водно регулиране**Р Е Ш Е Н И Е****№ Л-803**
от 06.02.2025 г.**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

на закрито заседание, проведено на 06.02.2025 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-ДК-95 от 20.01.2025 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-135 от 22.10.2024 г. от ДКВ Енергихандел ГмбХ с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 30.01.2025 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-135 от 22.10.2024 г. от ДКВ Енергихандел ГмбХ 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-310 от 25.10.2024 г. на председателя на КЕВР. С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-135 от 04.11.2024 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-135 от 11.11.2024 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-135 от 19.11.2024 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-135 от 14.01.2025 г. заявителят е представил изисканата информация.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-ДК-95 от 20.01.2025 г., приет с решение по Протокол № 21 от 23.01.2025 г., т. 9. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 30.01.2025 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 ДКВ Енергихандел ГмбХ 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 Извлечение от Търговския регистър на Република Австрия от 05.09.2024 г., от което е видно, че ДКВ Енергихандел ГмбХ е дружество с ограничена отговорност, вписано в Търговския регистър на Република Австрия с регистрационен номер FN 445722 z, със седалище и адрес на управление: Виплингер Щрасе № 29/10, 1010, политическа община Виена.

Дружеството е със следния предмет на дейност: консултиране на частни или промишлени потребители с цел намиране на най-добрата възможна енергийна тарифа през интернет-платформа; предоставяне на услуги за енергийни предприятия; сключване на всички видове сделки, които са необходими за постигане на целите на дружеството; участие в други предприятия и по-специално като управляващ съдружник, изключват се банкови и борсови сделки; търговия на едро и на дребно със стоки от всякакъв вид и по-специално търговия с енергия (ток и природен газ); внос и износ на стоки от всякакъв вид.

Капиталът на ДКВ Енергихандел ГмбХ е в размер на 35 000 (тридесет и пет хиляди) евро и е изцяло внесен. Едноличен собственик на капитала на дружеството е Газела Груп Холдинг ГмбХ, дружество, регистрирано в Република Австрия.

ДКВ Енергихандел ГмбХ се управлява и представлява от Йозеф Ашауер – управител.

Видно от горното, ДКВ Енергихандел ГмбХ 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 08.10.2024 г., обнародван е в Официален вестник на Европейския съюз, С 6322 от 2024 г. 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 ДКВ Енергихандел ГмбХ следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. Видно от Извлечение от Търговския регистър на Република Австрия от 05.09.2024 г. едноличен собственик на капитала на ДКВ Енергихандел ГмбХ е Газела Груп Холдинг ГмбХ. Съгласно Извлечение от Търговския регистър на Република Австрия от 06.11.2024 г. едноличен собственик на Газела Груп Холдинг ГмбХ е Йозеф Ашауер, гражданин на Република Австрия.

Предвид горното, по отношение на ДКВ Енергихандел ГмбХ 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 ДКВ Енергихандел ГмбХ, е 10 (десет) години. Според дружеството, пазарът на природен газ в Югоизточна Европа се разширява, движен от стратегии за енергийна диверсификация, нови инфраструктурни проекти (като междусистемни връзки и LNG терминали) и повишено търсене от индустриалните сектори. Нараства зависимостта от природен газ като по-чиста алтернатива на въглищата и петрола. Пазарът става все по-либерализиран, с увеличени възможности за участие на частния сектор в търговията с газ. ДКВ Енергихандел ГмбХ посочва, че ще се специализира в търговията на едро с природен газ, като се фокусира върху закупуването и продажбата на големи количества природен газ на други енергийни компании на едро, доставчици на комунални услуги и големи индустриални потребители. Заявителят ще използва стратегическото местоположение на България, съществуващата инфраструктура и нарастващото търсене на природен газ в Югоизточна Европа, за да установи силно присъствие на пазара. Дружеството счита, че поисканият срок от десет години ще му осигури възможност да развива дейността си, като сключва дългосрочни договори за доставка на газ. Също така посочва, че е съществено да се отчетат и предложените търгове за закупуване на капацитетни продукти на междусистемните точки за свързаност, които предлагат резервиране на капацитети за повече от десет години напред, в които дружеството има намерение да участва, за да може да бъде конкурентен участник на пазара на природен газ в региона.

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

ДКВ Енергихандел ГмбХ предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се на адрес: Република Австрия, политическа община Виена, Виплингер щрасе № 29/10, 1010 гр. Виена. В тази връзка са приложени копия на фактури за плащане на наем, експлоатационни разходи и енергия, в това число ток и природен газ.

ДКВ Енергихандел ГмбХ разполага с компютърни конфигурации, софтуер и достъп до интернет за извършване на дейността „търговия с природен газ“. В тази връзка са представени: копие на Споразумение за правото на използване на оборудване, интернет услуги и офис съоръжения от (...), сключено с (...); фактура за използвани услуги от доставчик на комуникационни и съобщителни услуги в Република Австрия; фактура за компютърни конфигурации и софтуер; фактура за ИТ поддръжка.

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-1433 от 30.08.2024 г., в което се посочва, че средствата за осъществяване на лицензионната дейност отговарят на софтуерните и хардуерни изисквания на системата за борсова търговия Trauport Joule, в т.ч. по отношение на операционна система, минимален размер на оперативна памет и софтуерни програми. В писмото се посочва също, че средствата за осъществяване на лицензионна дейност отговарят на изискванията на информационната система на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, в това число по отношение на обмен на данни между ДКВ Енергихандел ГмбХ и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

Заявителят е представил сключени договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД, съответно: Договор № 6851 от 07.11.2024 г. за достъп и пренос на природен газ по газопреносната мрежа на „Булгартрансгаз“ ЕАД; Договор № 6852 от 07.11.2024 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор № 6853 от 07.11.2024 г. за ползване на виртуална търговска точка.

ДКВ Енергихандел ГмбХ е представило схема и описание на управленската и организационна структура на дружеството. Управленската и организационната структура на заявителя включва управител и отдели, както следва: (...).

От представените автобиография, копие на диплома за завършено образование и удостоверения за издържани изпити за борсов посредник е видно, че управителят на дружеството притежава образование и квалификация за извършване на дейността.

Освен управителя, пряко ангажирани с дейността, подлежаща на лицензиране, ще бъдат (...) служители. В тази връзка са представени трудовите им договори, сключени с едноличния собственик на заявителя и допълнителни споразумения към трудовите договори. Видно от представените копия на дипломи за завършено образование, служителите притежават образование и квалификация, необходими за извършване на дейността.

Въз основа на гореизложеното ДКВ Енергихандел ГмбХ 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 ДКВ Енергихандел ГмбХ за 2021 г., 2022 г. и 2023 г. е видно, че дружеството отчита за периода, както следва: загуба в размер на (...) евро за 2021 г. и печалби в размер на (...) евро за 2022 г. и (...) евро за 2023 г. Отчетените приходи през 2021 г. са в размер на (...) евро и нарастват до (...) евро за 2023 г. Общите разходи на дружеството нарастват от (...) евро за 2021 г. на (...) евро за 2023 г. Нетекущите активи на дружеството нарастват от (...) евро за 2021 г. на (...) евро за 2023 г. Текущите активи нарастват от (...) евро за 2021 г. на (...) за 2023 г. Собственият капитал на дружеството се увеличава от (...) евро за 2021 г. на (...) евро за 2023 г. Нетекущите пасиви на дружеството се увеличават от (...) евро за 2021 г. на (...) евро за 2022 г., а за 2023 г. не са отчетени нетекущи пасиви. Текущите пасиви се увеличават от (...) евро за 2021 г. на (...) евро за 2023 г.

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на ДКВ Енергихандел ГмбХ за периода 2021 – 2023 г.: Коефициентът на обща ликвидност намалява

от 1,23 за 2021 г. на 1,09 за 2023 г., но остава над единица, което означава, че дружеството не е изпитвало затруднения при погасяването на текущите си задължения със свободни оборотни средства. *Коефициентът на финансова автономност* е с отрицателна стойност за 2021 г. и 2022 г., като за 2023 г. е 0,51 което означава, че дружеството е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства.

Енергикхандел ГмбХ е представило банково извлечение от (...) от (...) с налично салдо на дружеството в размер на (...) евро към 03.10.2024 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	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	(...)	(...)	(...)

ДКВ Енергикхандел ГмбХ 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 намаляват от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. през 2027 г. Общите разходи намаляват от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. през 2027 г. Нетекущите активи са предвидени в размер на (...) хил. лв. за всяка от годините през периода. Текущите активи намаляват от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2027 г. Записаният капитал е в размер на (...) хил. лв. за всяка година от периода. Собственият капитал на дружеството е в размер на (...) хил. лв. за 2025 г. и намалява до (...) хил. лв. за 2027 г. Нетекущи пасиви не са предвидени през периода. Текущите пасиви намаляват от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2027 г.

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	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 ДКВ Енергикхандел ГмбХ 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 е в размер на (...) за всяка от годините през периода, което показва, че дружеството може да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от ДКВ Енергикхандел ГмбХ 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 ДКВ Енергикхандел ГмбХ 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 ДКВ Енергихандел ГмбХ

Раздел I „Общи положения“

Чл. 1. (1) Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги (Правила) уреждат отношенията между ДКВ Енергихандел ГмбХ като търговец на природен газ и клиентите на дружеството, като определят:

1. сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;

2. информация, която се предоставя на клиентите на дружеството преди сключването на договора;

3. обмена на информация с потребителите на енергийни услуги, 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 покупко-продажба е ДКВ Енергихандел ГмбХ, с адрес на регистрация: Република Австрия, политическа община Виена, Виплингер щрасе 29, вход 10, 1010, Виена, с регистрационен номер: FN 445722 z , номер на регистрация по ДДС: ATU70215206, притежаващ лицензия с № за дейността „търговия с природен газ“ на територията на Република България за срок от 10 години.

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

(4) Дружеството, в качеството си на търговец на природен газ, сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ въз основа на писмени договори в съответствие с 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 недискриминация 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 II „Търговия с природен газ и договори за продажба на природен газ“

Чл. 2. (1) Дружеството разработва и внедрява система за работа с клиенти, съобразена с развитието на пазара на природен газ и нормативните изисквания.

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

Чл. 3. (1) Дружеството сключва сделки с природен газ въз основа на писмени договори с клиентите.

(2) Промени в договорените условия по сключени индивидуални договори могат да се извършват само по взаимно съгласие между Дружеството и клиентите.

Чл. 4. (1) Договорите за доставка на природен газ трябва задължително да съдържат

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 на плащане на доставените количества природен газ;
3. санкции при неизпълнение на задължения на страните по договора;
4. условия за едностранно прекратяване на договора от Клиента без заплащане на допълнителни такси и/или неустойки 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) 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.

(3) Дружеството предоставя на клиентите богат избор от методи за плащане, включително системи за авансови плащания, които са коректни и отразяват адекватно потреблението.

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

(2) Дружеството разработва правила за приемане и обработване на жалби на клиенти, подадени до него и/или до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

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

1. жалби, сигнали и предложения на потребители;
2. отговори на подадени жалби, сигнали и предложения.

Чл. 6. (1) 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.

(2) Дружеството гарантира качеството на доставяния природен газ. Дружеството доказва показателите и качеството на природния газ с удостоверение, издадено от обществения доставчик и/или дружествата, доставящи природен газ до българската граница.

Раздел III „Връзки с клиенти“

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

(2) Дружеството предоставя център за работа с клиенти, където те могат да подадат всички документи, свързани с доставката на природен газ, да получат информация за условията на договорите, както и за предявяване на рекламации по тях, за завеждане жалби и запитвания.

(3) Центърът за работа с клиенти се намира на адрес:..... Работно време: 10 – 16 ч.; имейл адрес: operations@dkw.solutions.com, телефон: +43 (0)1 361 9941.

(4) Актуална информация за каналите за комуникация и данни за контакт с дружеството е налична и се поддържа на уебсайта на Дружеството www.dkw.solutions.

(5) Дружеството обменя информация в писмен вид с Клиентите във връзка със сключване и прекратяване на договори.

Чл. 8. Всеки Клиент има право да получи от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство:

1. данни за собственото потребление;
2. приложими цени за доставка на природен газ от дружеството;
3. информация за смяна на доставчика.

Чл. 9. (1) Дружеството предоставя приложимите нормативни актове, регламентиращи сключваните от него сделки, на всеки, който поиска това.

(2) Дружеството уведомява своевременно Клиента за съществени промени в нормативната уредба, които могат да окажат влияние върху дейността на Клиента във връзка с участието му на свободния пазар на природен газ.

Раздел IV „Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на

подадени жалби, молби, сигнали и предложения. Разрешаване на спорове“

Чл. 10. (1) Клиентите имат право да подават жалби, молби, сигнали и предложения.

(2) Жалби, молби, сигнали и предложения се подават от Клиентите в писмена форма до посочените в чл. 7, ал. 3 комуникационни канала.

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

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

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

Чл. 11. (1) Подадените жалби, молби, сигнали или предложения от Клиенти трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;

2. да са посочени името и адреса на подателя (за юридически лица – ЕИК или БУЛСТАТ), адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, посочен в жалбата, молбата, сигналът 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 Клиентите допълнителна информация по отделни случаи, да изисква становище от трети лица – специалисти в съответната област, както и да извършва проверки на място. За извършените проверки се съставя Констативен протокол, подписан от представител на Дружеството и Клиента, а при отказ на Клиента или негово отсъствие – от двама независими свидетели. Констативен протокол се съставя в два еднообразни екземпляра – по един за Дружеството и Клиента. Дружеството се задължава да предостави един екземпляр на Клиента, а в случай че е съставен в негово отсъствие – да го изпрати 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 пази поверителността на тази информация, освен ако държавен орган не го изиска във връзка с дейността му.

Чл. 12. (1) Дружеството се задължава, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на жалбите, исканията, сигналите и предложенията на Клиента писмено 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 е необходим по-дълъг период от време за проверка на обстоятелствата по жалбата, срокът за разглеждане се удължава, но не повече от 10 дни, за което Дружеството уведомява писмено Клиента в срокът по ал. 2.

Чл. 13. (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството предприема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност в срок не по-дълъг от срока по чл. 12, ал. 2.

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

Чл. 14. (1) Дружеството изпраща отговор на клиента на посочения от него адрес/седалище или електронен адрес.

(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 посочения адрес/седалище или електронен адрес за кореспонденция на Клиента в договора с дружеството.

(3) Не се разглеждат жалби, подадени по въпрос, по който има решение, освен ако са свързани с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Неразгледаните жалби се връщат на подателя, като мотивите за това се съобщават писмено.

(4) В случай че Клиентът не е доволен от отговора на подадена жалба, той има право да подаде жалба до КЕВР по реда на ЗЕ. Жалбата се подава чрез Дружеството, което изпраща копие от цялата преписка с приложените към нея доказателства в срок от 7 (седем) дни.

Чл. 15. Дружеството съхранява преписки по жалби, молби, сигнали и предложения в срок, съгласно действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предостави информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от страна на Клиента.

Раздел „Заключителни разпоредби“

§1. (1) Тези правила са одобрени от КЕВР с Решение № и са приложение и неразделна част от лицензия № от 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 датата на 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 ДКВ Енергихандел ГмбХ, вписано в Търговския регистър на Република Австрия с регистрационен номер FN 445722 z, лицензия № Л-803-15 от 06.02.2025 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 ДКВ Енергихандел ГмбХ 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:

ДОЦ. Д-Р ИВАН Н. ИВАНОВ

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

ИВАЙЛО КАСЧИЕВ

(съгласно Заповед № ЧР-ТР-28 от 03.02.2025 г.)