

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**Комисия за енергийно
и водно регулиране**РЕШЕНИЕ****№ Л-895**
от 22.04.2026 г.**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

на закрито заседание, проведено на 22.04.2026 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-ДК-439 от 31.03.2026 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-162 от 25.09.2025 г. от РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 15.04.2026 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-162 от 25.09.2025 г. от РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. 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-295 от 30.09.2025 г. на председателя на КЕВР. С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-162 от 08.10.2025 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-162 от 11.02.2026 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-162 от 25.02.2026 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-162 от 11.03.2026 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-162 от 18.03.2026 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-162 от 19.03.2026 г. заявителят е представил изисканата информация.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-ДК-439 от 31.03.2026 г., приет с решение по Протокол № 83 от 08.04.2026 г., т. 3. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 15.04.2026 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 РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. 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 нотариално заверено копие от Удостоверение за актуално състояние от Агенция по вписванията на Кралство Испания № 5/2025/45.977.0 от 18.07.2025 г., от което е видно, че РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. е еднолично дружество с ограничена отговорност, регистрирано съгласно законите на Кралство Испания, вписано с номер в Търговския регистър В-05470661, на 27.05.2021 г., със седалище и адрес на управление: гр. Мадрид, ул. „Ермосиля“ № 21, 1, външен етаж, вдясно, 28001.

Дружеството има следния предмет на дейност: търговия с природен газ и електроенергия, при наличие на съответните административни разрешения, както и всички услуги и дейности, пряко или косвено свързани или необходими за постигане на тази цел. Това включва: придобиване на природен газ и електроенергия с цел препродажба на допустими търговци и снабдители, с достъп до инфраструктура за пренос, регазификация, съхранение и разпределение на територията на Испания; извършване на физически и финансови операции, пряко или косвено свързани с тази дейност, включително маркетинг и инициативи за задържане на клиенти; търговия и/или посредничество с удостоверения за намаляване на емисиите и квоти за емисии на парникови газове, включително консултантски услуги в тази връзка; търговия и/или търговия с опции върху енергийни продукти, включително, но не само, електроенергия, природен газ, суров петрол, нефтени продукти, биомаса и други, както и извършване на финансови операции с енергийни активи като подлежащи инструменти; посредничество, агентски и комисионни услуги от името на трети страни в сферата на търговията с енергийни продукти и други свързани дейности, необходими за изпълнение на предмета на дейност на дружеството.

Капиталът на РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. е в размер на 3000 (три хиляди) евро, разпределени в 3000 (три хиляди) дяла, всеки с номинална стойност 1 (едно) евро, и е изцяло внесен.

РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. се управлява и представлява от Алваро Томас Ернандес Корро – едноличен управител.

Видно от горното, РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. 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 17.02.2026 г., публикуван е в Официален вестник на Европейския съюз, С/2026/1465 и включва юрисдикции – неоказващи съдействие за данъчни цели, както следва: Американска Самоа, Ангила, Гуам, Палау, Панама, Руска федерация, Търкс и Кайкос, Американски Вирджински острови, Вануату, както и Виетнам. 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 РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. Видно от нотариално заверено копие на Удостоверение № 5/2025/45.977.0 към 18.07.2025 г. за актуално състояние, издадено от Агенцията по вписванията на Кралство Испания, едноличен собственик на капитала на РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. е Ню Комодити Трейдинг АГ (СА) - дружество, учредено по законодателството на Конфедерация Швейцария. От представените информация и документи се установява, че Ню Комодити Трейдинг АГ (СА) е с едноличен собственик Дунай Оувърсийз Лимитид - дружество, учредено по законодателството на Република Кипър. Дунай Оувърсийз Лимитид е с едноличен собственик Дунай Юръп Австрия ГмбХ - дружество, учредено по законодателството на Република Австрия. Едноличен собственик на Дунай Юръп Австрия ГмбХ е Игор Щрел - гражданин на Федерална Република Германия.

Предвид горното, по отношение на РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. 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 едноличния управител 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 РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У., е 10 (десет) години. Заявителят посочва, че притежава значителен опит на международния пазар на търговия с

природен газ, както и лицензии за търговия с природен газ на различни европейски пазари, желае да участва на българския пазар на природен газ с международния си опит и стандарт на работа. Дружеството счита, че разполага с необходимия финансов ресурс за осъществяване на дейността, видно от приложените към заявлението документи. Поисканият срок на лицензията ще даде възможност на заявителя да се установи трайно на българския пазар, да възвърне инвестицията си, както и да осигури стабилен паричен поток, чрез който да развие по-голям екип в страната.

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

РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се на адрес: гр. Мадрид, 28001, ул. „Ермосиля“ № 21, 1, външен етаж. В тази връзка е представен Договор за наем от 15.01.2025 г.

Офисът разполага с необходимата информационна мрежа и софтуер за извършване на дейността „търговия с природен газ“, включително работни станции, сървъри, компютри, принтер, скенер, електронна поща и осигурен достъп до интернет чрез оптична връзка. Дружеството е представило фактури за закупуване на хардуерно и софтуерно оборудване.

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-1683 от 05.09.2025 г. в което се посочва, че средствата за осъществяване на лицензионната дейност отговарят на софтуерните и хардуерни изисквания на системата за борсова търговия 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 РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. е представило Договор за достъп и пренос на природен газ по газопреносна мрежа № 7250 от 08.12.2025 г. и Договор за покупка и продажба на природен газ за балансиране № 7251 от 08.12.2025 г., сключени с „Булгартрансгаз“ ЕАД.

РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. е представило схема и описание на управленската и организационна структура на дружеството. Управленската и организационната структура на заявителя включва едноличен директор, главен изпълнителен директор на групата и отдели, както следва: Отдел „Бизнес развитие“, Отдел „Търговия с газ“, Оперативен отдел; Отдел „Бек офис и финанси“.

РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. е представило автобиография и справка от Националния регистър на завършилите висше образование към Министерството на науката, иновациите и университетите на Испания от 04.08.2025 г., от които е видно, че едноличният директор притежава образование и квалификация, необходими за извършване на дейността „търговия с природен газ“.

Дружеството предвижда дейността „търговия с природен газ“ да се осъществява оперативно чрез шест броя служители на позиции, както следва: „отговорник по съответствието“, „завеждащ Търговия“, „главен изпълнителен директор на групата“, ръководител на отдел „Бизнес развитие“, „младши оперативен служител поддръжка“ и „ръководител Бек офис“. В тази връзка, са представени: Рамково споразумение от 20.02.2024 г. за услуги, сключено между Дунай Юръп Австрия ГмбХ и РЕА Енергия С.Л.У., съгласно което Дунай Юръп Австрия ГмбХ предоставя на РЕА Енергия С.Л.У. пет броя служители; Допълнително споразумение № 1 от 28.01.2025 г.; Допълнително споразумение № 2 от 07.02.2025 г.; трудов договор, сключен между РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. и служител, заемащ длъжността „ръководител Бек офис“. От представените автобиографии, дипломи и справки се установява, че служителите притежават образование и квалификация за извършване на дейността.

Въз основа на гореизложеното РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. 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 РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. е видно, че дружеството не е отчетело приходи и разходи, и съответно финансов резултат за 2022 г. и 2023 г., а за 2024 г. отчетената печалба е в размер на 861 049 евро. Отчетените приходи през 2024 г. са в размер на 125 531 072 евро, а общите разходи са в размер на 124 383 006 евро. Нетекущи активи не са отчетени за 2022 г. и 2023 г., а за 2024 са в размер на 275 000 евро. Текущите активи на дружеството се увеличават от 3000 евро за 2022 г. на 4 095 248 евро за 2024 г. Собственият капитал на дружеството е минус 3000 евро за 2022 г., 3000 евро за 2023 г. и 912 544 евро за 2024 г. Нетекущи пасиви не са отчетени за периода. Текущи пасиви не са отчетени за 2022 г., за 2023 г. са 786 евро, а за 2024 г. са в размер на 3 457 704 евро. *Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. за периода 2022 – 2024 г.: Коефициентът на обща ликвидност* не може да се изчисли за 2022 г., за 2023 г. е -2,82, а за 2024 г. е 1,18, което означава, че през 2024 г. не е изпитвало затруднения при погасяването на текущите си задължения със свободни оборотни средства. *Коефициентът на финансова автономност* се изменя от -3,82 за 2023 г. на 0,26 за 2024 г., което означава, че през 2024 г. когато започва оперативната си дейност дружеството може да е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства.

За финансиране на дейността „търговия с природен газ“, заявителят е представил Удостоверение за депозит на РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. от (...) г. по договор (...) в размер на (...) евро, както и удостоверение за състояние на текуща сметка с налично салдо от (...) евро към (...) 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 | 2026 г. | 2027 г. | 2028 г. |
| Прогнозни количества покупко-продажби на природен газ, MWh | (...) | (...) | (...) |
| Прогнозни средни цени за покупка на природен газ, евро/MWh | (...) | (...) | (...) |
| Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, евро/MWh | (...) | (...) | (...) |

РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. е представило прогнозни счетоводни баланси и отчет за приходи и разходи за периода 2026 – 2028 г. за дейността „търговия с природен газ“. Дружеството планира да реализира печалби, както следва: загуба в размер на (...) евро за 2026 г., печалба в размер на (...) евро за 2027 г. и (...) евро за 2028 г. Общите приходи се увеличават от (...) евро за 2026 г. на (...) евро през 2028 г. Общите разходи се увеличават от (...) евро за 2026 г. на (...) евро през 2028 г. Нетекущите активи в размер (...) евро за 2026 г. запазват стойността си до края на периода. Текущите активи се увеличават от (...) евро за 2026 г. на (...) евро за 2028 г. Собственият капитал на дружеството е в размер на (...) евро за 2026 г. и се увеличава на (...) евро за 2028 г. Краткосрочните пасиви се увеличават от (...) евро за 2026 г. на (...) евро през 2028 г. Не са предвидени дългосрочни пасиви за прогнозния период.

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 | 2026 г. | 2027 г. | 2028 г. |
|----------------------------------|---------|---------|---------|
| Общо приходи от дейността (евро) | (...) | (...) | (...) |
| Общо разходи от дейността (евро) | (...) | (...) | (...) |

| | | | |
|--|-------|-------|-------|
| Счетоводна печалба (евро) | (...) | (...) | (...) |
| Финансов резултат (евро) | (...) | (...) | (...) |
| Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП) | (...) | (...) | (...) |
| Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП) | (...) | (...) | (...) |

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. за периода 2026 – 2028 г.: Коефициентът на обща ликвидност от (...) през 2026 г. се увеличава до (...) през 2028 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 (...) през 2026 г. на (...) през 2028 г. Това е показател, че дружеството в края на периода няма да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. за периода 2026 – 2028 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 РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. 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.

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У.

Раздел първи „Общи положения“

Чл. 1. (1) Правилата уреждат отношенията между РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У. като търговец на природен газ (Дружеството) и купувачите по договорите за покупко-продажба на природен газ по свободно договорени цени (Клиенти), както и реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения; информация, която се предоставя на клиентите на Дружеството, 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: РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У., вписано с номер в Търговския регистър В-05470661, със седалище и адрес на управление: гр. Мадрид, ул. „Ермосиля“ № 21, 1, външен етаж, вдясно, 28001, притежаващо Лицензия №..... отза дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Р България за срок отгодини.

(3) Клиент е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, който е сключил договор за покупка на природен газ по свободно договорени цени с РЕА ЕНЕРГИЯ С.Л.У.

Чл. 2. Дружеството, като търговец на природен газ, сключва сделки за продажба на природен газ въз основа на писмени договори по свободно договорени цени съгласно разпоредбите на Закона за енергетиката („ЗЕ“, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г.) и Правилата за търговия с природен газ, (обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.)

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

Чл. 3. 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. 4. Договорите, сключвани от Дружеството, с потребители на енергийни услуги, за покупко-продажба на природен газ, задължително съдържат най-малко посоченото в чл. 38а от ЗЕ.

Чл. 5. (1) Дружеството осигурява на Клиентите широк избор на методи на плащане, включително системи за авансови плащания, които са справедливи и отразяват адекватно вероятното потребление.

(2) Дружеството издава фактури на клиентите за продадения природен газ/предоставените услуги в съответствие с изискванията на ЗЕ, Закона за счетоводството и Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и договора между страните.(3) Дружеството създава и поддържа информационна база данни, включително входящ и изходящ регистър на оферти, договори, документи и кореспонденция със своите клиенти, получена на хартиен носител. Всеки документ, постъпил към Дружеството на хартиен носител, се регистрира в съответната база данни.

Раздел трети „Взаимоотношения с клиенти“

Чл. 6. Дружеството определя лице, което извършва първоначална обработка на постъпилите жалби, сигнали и предложения.

Чл. 7. (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, сигнали, предложения, искания и запитвания.

(2) Центърът за работа с клиенти е на адрес:.....

(3) Работно време на центъра за работа с клиенти е през работните дни от 10.00 – 17.00.

(4) Дружеството поддържа на своята интернет страница актуална информация, относно работата си с клиентите, включително адрес, телефон, факс и електронен адрес за контакти.

(5) Дружеството обменя информация в писмен вид, включително електронен, с клиентите във връзка със сключването, изменението, допълнението и прекратяването на договори.

(6) Дружеството своевременно уведомява клиентите си за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху тяхната дейност, във връзка с участието им на свободния пазар на природен газ.

Раздел четвърти „Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали, искания, запитвания и предложения“

Чл. 8. (1) Всеки Клиент има право да подава жалби, сигнали, искания, запитвания и да прави предложения до дружеството.

(2) Всеки документ, постъпил в Дружеството на хартиен носител и изходящ от клиент на Дружеството, се регистрира във входящия регистър, поддържан от Дружеството.

(3) Входящите документи следва да бъдат разгледани от административен сътрудник на Дружеството, в рамките на деня на постъпването им и да бъдат разпределени като жалба, или друг документ - представляващ искане, запитване, предложение. Върху всеки документ се поставя резолюция. Административният сътрудник е координатор на работата по отговора на клиентски жалби и други документи.

(4) След категоризирането на постъпващия документ, той се изпраща на отговорника по съответната дейност в Дружеството. Отговорникът преценява областта, в която се изисква компетентност за отговор на разглеждания документ и го разпределя на служител на Дружеството от съответната област. Отговорникът може да прецени и лично да отговори на документа.

(5) Ако документът е жалба, следва да е в писмена форма, на български език и да съдържа:

1. името и адреса на подателя;
2. в какво се състои искането;
3. изложение на обстоятелствата по случая и прилагане на доказателства, ако подателят разполага с такива;
4. подпис на подателя или негов упълномощен представител.

Чл. 9. Ако жалбата не отговаря на изискванията по-горе, служителят я връща на жалбоподателя с инструкции за коригирането ѝ, така че да отговаря на формалните изисквания към жалбите.

Чл. 10. (1) Дружеството изпраща писмен отговор на подателя в едномесечен срок от получаването.

(2) 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. 11. Когато решението по дадена жалба или сигнал засяга и други конкретни клиенти, Дружеството ги уведомява писмено за това.

Чл. 12. Ако постъпилият в Дружеството документ е сигнал, предложение, искане или друг документ, различен от жалба, в срок от 15 (петнадесет) работни дни се правят необходимите проверки и се набелязват мерки за действие, ако такива бъдат счестени за необходими от Дружеството.

Чл. 13. Подателят на документа следва да бъде уведомен за становището на Дружеството по сигнала, предложението, искането му в срок от 3 (три) работни дни след решение какви мерки ще бъдат взети за удовлетворяване на подателя.

Чл. 14. Когато жалбата, сигналът, предложението, искането или запитването са основателни, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 10, ал. 1.

Чл. 15. Дружеството съхранява преписките по жалбите, сигналите, исканията, запитванията и предложенията в срок, съгласно действащото законодателство.

Чл. 16. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на документа, при поискване от подателя.

„Заключителни разпоредби“

§1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № ... от 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 след публикуването им.

(3) Изменения на Правилата се извършват по реда за тяхното одобряване.

§2. В случай на изменения в законодателството, които водят до противоречие с разпоредбите на тези Правила, спорните текстове 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

РЕШИ:

1. Издава на РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У., дружество регистрирано съгласно законите на Кралство Испания, вписано в Търговския регистър с номер В-05470661, лицензия № Л-895-15 от 22.04.2026 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 РЕА ЕНЕРГИА С.Л.У. 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:

X

Председател на Комисията за
енергийно и водно регулиране

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

X

Главен секретар на Комисията за
енергийно и водно регулиране