

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**Комисия за енергийно
и водно регулиране**РЕШЕНИЕ****№ Л-879**
от 20.01.2026 г.**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

на закрито заседание, проведено на 20.01.2026 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-ДК-1605 от 29.12.2025 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-198 от 28.11.2025 г. от „Етагаз“ ЕООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 14.01.2026 г. открито заседание, установи следното:

Административното производство е образувано по постъпило в Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-198 от 28.11.2025 г. от „Етагаз“ 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-380 от 03.12.2025 г. на председателя на КЕВР. С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-198 от 05.12.2025 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-198 от 12.12.2025 г., заявителят е представил изисканата информация.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-ДК-1605 от 29.12.2025 г., приет с решение по Протокол № 5 от 08.01.2026 г., т. 6. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 14.01.2026 г. е проведено открито заседание. На откритото заседание е присъствал управителят 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 „Етагаз“ 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. Видно от Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20251128090118 от 28.11.2025 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към

Агенцията по вписванията, „Етагаз“ ЕООД е еднолично дружество с ограничена отговорност с ЕИК 208241813, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: гр. София 1712, област София (столица), община Столична, район Младост, бул. „Самоковско шосе“ № 2Л, ет. 3, офис 12.

„Етагаз“ ЕООД има следния предмет на дейност: търговия (вътрешна и външна) със стоки и оборудване, търговско представителство и посредничество, комисионна, спедиционна, складова, лизингова, хотелиерска, туристическа, преводна, рекламна и информационна дейност, сделки с обекти на интелектуална собственост, придобиване на дялово участие в други дружества, внос, износ, реекспорт, покупко-продажба и други търговски операции с химически продукти, въглища, нефт, нефтопродукти, природен газ, електрическа енергия и други енергоносители и горива, след получаване на съответни разрешителни, както и всякаква друга дейност, незабранена от закона.

Капиталът на дружеството е в размер на 5000 (пет хиляди) лева, разпределен в 5000 (пет хиляди) дяла на стойност 1 (лев) на всеки един. Капиталът е изцяло внесен.

„Етагаз“ ЕООД се управлява и представлява от Сашо Иванов Каменов, в качеството му на управител.

Видно от горното, „Етагаз“ ЕООД е търговец по смисъла на чл. 1, ал. 2, т. 1 от Търговския закон, следователно отговаря на изискванията по чл. 40, ал. 1 от ЗЕ да бъде юридическо лице, регистрирано по Търговския закон.

3. Съгласно чл. 3, т. 14 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици (ЗИФОДРЮПДРКЛТДС), в производство по издаване на лицензии по ЗЕ се забранява пряко и/или косвено участие на дружество, регистрирано в юрисдикции с преференциален данъчен режим, както и на контролираните от тях лица. По смисъла на §1, т. 2 от Допълнителната разпоредба на ЗИФОДРЮПДРКЛТДС „юрисдикции с преференциален данъчен режим“ са юрисдикциите по смисъла на §1, т. 64 от Допълнителните разпоредби на Закона за корпоративното подоходно облагане (ЗКПО), с изключение на Гибралтар (брит.) и държавите – страни по Споразумението за Европейското икономическо пространство. Според посочената разпоредба на ЗКПО министърът на финансите по предложение на изпълнителния директор на Националната агенция за приходите утвърждава списък на държавите/териториите – юрисдикции с преференциален данъчен режим, който се обнародва в „Държавен вестник“. В тази връзка, със Заповед № ЗМФ-33 от 13.01.2023 г., обн. ДВ, бр. 7 от 2023 г., в сила от 01.02.2023 г., министърът на финансите е утвърдил списък на държавите/териториите, които са юрисдикции с преференциален данъчен режим, включващ: Вирджинските острови (САЩ), Остров Гуам (САЩ), Остров Рождество (Коледен остров), Питкърн и Република Палау. Също така, юрисдикции с преференциален данъчен режим са и държавите/териториите, включени в Списъка на Европейския съюз на юрисдикциите, неосказващи съдействие за данъчни цели – арг. от §1, т. 64, изр. последно от Допълнителните разпоредби на ЗКПО. Такъв Списък е приет от Съвета на Европейския съюз на 10.10.2025 г., публикуван е в Официален вестник на Европейския съюз, C/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 „Етагаз“ ЕООД следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. От Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20251128090118 от 28.11.2025 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията се установява, че едноличен собственик на капитала на „Етагаз“ ЕООД е Сашо Иванов Каменов, гражданин на Република България.

Предвид горното, по отношение на „Етагаз“ 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 „Етагаз“ ЕООД, е 10 (десет) години. Заявителят посочва, че този срок е необходим за осигуряване на дългосрочна икономическа устойчивост, предвидимост и възможност за развитие на търговската дейност. В този период дружеството планира изграждане на стабилна мрежа от търговски партньори, инвестиции в системи за управление на риска, прогнозиране и балансиране, както и сключване на дългосрочни договори с доставчици и клиенти. Според заявителя, срок по-малък от десет години би затруднил възвръщаемостта на направените инвестиции в софтуерни платформи, екип, обучение и интеграция с газовите оператори и платформите на Европейския съюз, които са задължителни за участието на свободния пазар.

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

„Етагаз“ ЕООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се на адрес: гр. София, бул. „Самоковско шосе“ № 2Л, ет. 3, офис 12. В тази връзка е представено копие на Договор за наем от (...).

„Етагаз“ ЕООД разполага с необходимите компютърни конфигурации и софтуер за извършване на дейността търговия с природен газ, във връзка с което са представени копия на фактури за закупуването им. Представено е и копие на Договор от (...) с доставчик на електронни и съобщителни услуги, за предоставяне на услугата достъп до интернет.

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-1685 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 „Етагаз“ ЕООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

Заявителят е представил копия на договори, сключени с „Булгартрансгаз“ ЕАД, а именно: Договор № 7106 от 06.06.2025 г. за достъп и пренос на природен газ по газопреносната мрежа на „Булгартрансгаз“ ЕАД, Договор № 7107 от 06.06.2025 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране, Договор № 7108 от 06.06.2025 г. за ползване на виртуална търговска точка.

„Етагаз“ ЕООД е представило схема и описание на управленската и организационна структура на дружеството. Управленската и организационната структура на заявителя включва: Ръководство и управление; отдел „Търговия“; отдел „Финанси“; отдел „Оперативни дейности“; отдел „Управление на риска“.

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. От представените документи е видно, че управителят притежава образование и квалификация, необходими за извършване на дейността „търговия с природен газ“.

„Етагаз“ ЕООД е представило декларация и Акт за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност от Териториална дирекция София на Национална агенция за приходите, от които е видно, че към настоящия момент дружеството няма назначени лица по трудови правоотношения, съгласно Кодекса на труда. Заявителят е посочил, че има сключен Договор от (...) за финансово-счетоводни услуги с външен контрагент, като е предатвил копие от същия. След получаване на лицензия за извършване на дейността „търговия с природен газ“, заявителят планира да назначи допълнително служители, които ще бъдат пряко ангажирани с тази дейност и ще притежават образование и квалификация, необходими за извършване на дейността.

Въз основа на гореизложеното „Етагаз“ 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“

„Етагаз“ ЕООД е новоучредено юридическо лице, вписано в Национален Търговски регистър на Република България на 31.03.2025 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 от 28.11.2025 г., издадено от (...) с налично салдо на „Етагаз“ ЕООД в размер на (...). Представен е и Договор за заем от (...) сключен между (...), в качеството му на (...) (заемодател) и (...), по силата на който заемодателят предоставя на заемателя заем в размер на (...).

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, лв./MWh	(...)	(...)	(...)
Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, лв./MWh	(...)	(...)	(...)

„Етагаз“ ЕООД 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: в размер на (...) хил. лв. за 2026 г., в размер на (...) хил. лв. за 2027 г. и (...) хил. лв. за 2028 г. Общите приходи нарастват от (...) хил. лв. за

2026 г. на (...) хил. лв. за 2028 г. Общите разходи нарастват от (...) хил. лв. за 2026 г. на (...) хил. лв. за 2028 г. Нетекущи активи не са предвидени през периода. Текущите активи се увеличават от (...) хил. лв. за 2026 г. на (...) хил. лв. за 2028 г. Собственият капитал на дружеството е в размер на (...) хил. лв. за 2026 г. и нараства на (...) хил. лв. за 2028 г. Нетекущи пасиви не са предвидени през периода. Текущите пасиви се увеличават от (...) хил. лв. за 2025 г. на (...) хил. лв. за 2028 г.

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

Таблица № 2

Параметри	2026 г.	2027 г.	2028 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 „Етагаз“ ЕООД за периода 2026 – 2028 г.: Коефициентът на обща ликвидност от (...) през 2026 г. се увеличава на (...) за 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 няма да изпитва затруднения при покриване на задълженията си със собствени средства.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от „Етагаз“ ЕООД 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 „Етагаз“ 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.

Проект на Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Етагаз“ ЕООД

Раздел първи „Общи положения“

Чл. 1. (1) Тези Правила за работа с потребителите уреждат отношенията между „Етагаз“ ЕООД като търговец на природен газ („Дружеството“) и купувачите по договори за покупко-продажбата на природен газ по свободно договорени цени („Клиенти“), като определят:

1. информацията, която се предоставя от клиентите преди сключване на договорите и минималното съдържание на договорите;
2. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;
3. информацията, която се предоставя от Дружеството на Клиентите преди сключването на договора;
4. 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: Наименование: „Етагаз“ ЕООД, ЕИК: 208241813; седалище и адрес на управление: гр. София,

п.к. 1712, район Младост, бул. „Самоковско шосе“ № 2Л, ет. 3, офис 12, притежаващо Лицензия №/..... за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Република България за години.

(3) Клиент е потребител на енергийни услуги по смисъла на Закона за енергетиката, който е сключил договор за продажба на природен газ по свободно договорени цени с „Етагаз“ ЕООД.

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

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. прозрачност и открита комуникация;
3. предоставяне на пълна и актуална информация на Клиента;
4. поддържане на високи стандарти на обслужване;
5. конфиденциалност.

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

Чл. 3. (1) Дружеството, в качеството си на търговец с 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.

(2) Дружеството сключва писмени договори с Клиенти по стандартизирани условия, освен когато страните постигат индивидуални уговорки.

(3) Тези правила се представят на Клиента при първоначално подписване на договора за покупко-продажба на природен газ в последната си актуална версия.

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

Чл. 5. (1) Преди сключването на договора Дружеството предоставя на Клиентите най-малко следната информация – предлаганите услуги, цена и качество на природен газ, начини и срокове на плащане.

(2) При сключването и изпълнението на договорите за покупко-продажба на природен газ Клиентите предоставят на Дружеството цялата информация, необходима на Дружеството за изпълнение на неговите задължения по договора, както и задълженията му по издадената лицензия за търговия с природен газ. Клиентите уведомяват своевременно Дружеството за всякакви настъпили промени в подадената информация, но не по-късно от 14 дни от настъпването ѝ.

Чл. 6. (1) Дружеството създава и поддържа база данни, която съдържа всички сключени договори с отделни клиенти, в която събира и съхранява информация в сроковете съгласно действащото българско законодателство относно най-малко следното: договорени количества природен газ; местоположение на обектите, на които се доставя природен газ; цени.

(2) В случай на писмено поискване от Клиент на информация по ал. 1 за негов обект, за който има сключен договор с Дружеството, Дружеството му предоставя поисканата информация в 10-дневен срок.

Чл. 7. (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.

Раздел трети „Взаимоотношения с клиенти. Център за работа с потребители на енергийни услуги“

Чл. 8. (1) Дружеството осигурява център за работа с Клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с доставките на природен газ, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

(2) Центърът за работа с клиенти се намира на адрес..... Работно време за работа с клиенти.....електронен адрес..... тел.....

(3) Актуална информация за каналите на комуникация и данните за контакт с „Етагаз“ ЕООД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително и телефон и електронен адрес.

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.

Раздел четвърти „Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения“

Чл. 10. Дружеството разработва правила за приемане и обработка на жалбите, сигналите и предложенията на Клиентите, подадени до него и/или до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

Чл. 11. (1) Клиентите могат да правят предложения за усъвършенстване на договорите или за решаване на други въпроси, свързани със съвместната им дейност с дружеството.

(2) Клиентите имат право да подават сигнали и жалби против незаконни или неправилни действия, против бавност или срещу други действия/бездействия на служители на Дружеството, с които се засягат техни права и законни интереси.

Чл. 12. Дружеството поддържа регистър с информация, който съдържа:

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

Чл. 13. (1) Сигнали, жалби и предложения се подават от клиента в писмен вид, написани на български език и следва да съдържат:

1. име и адрес на подателя, а ако подател е юридическо лице БУЛСТАТ/ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт;
2. да е посочено в какво се състои искането;
3. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
4. да са подписани от подателя или от упълномощен представител.

(2) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се завеждат в регистъра по чл. 12. При поискване, подаващият жалба, сигнал, молба или предложение получава входящ номер на подадения от него документ.

(3) Дружеството проверява дали подадените от клиента жалба, сигнал или предложение отговарят на изискванията по ал. 1.

(4) Когато жалбата, сигналът или предложението не отговарят на посочените изисквания, дружеството уведомява подателя, като дава съответните указания и разяснения за привеждането им в съответствие с изискванията на ал. 1.

(5) Не се разглеждат анонимни жалби, сигнали и предложения.

Чл. 14. (1) Решението по жалба, предложение или сигнал се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересуваните страни.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

(3) Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, на подателя се посочват мотивите за това.

Чл. 15. (1) Дружеството дава отговор на жалбата, сигнала или предложението в писмен вид след изясняване на обстоятелствата и фактите от значение за разглеждания случай.

(2) Срокът за отговор на жалби, молби или предложения е един месец след постъпването им.

Чл. 16. (1) Когато жалбата, сигналът или предложението са основателни, дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 15, ал. 2.

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

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

Чл. 17. При условие че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, има право да подаде жалба до КЕВР, по реда на ЗЕ. Жалбата се подава чрез Дружеството, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в седемдневен срок.

Чл. 18. Дружеството е длъжно да съхранява преписките по жалби, сигнали и предложения в сроковете, предвидени в действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на документа, при поискване от клиента.

Чл. 19. Сигнали и жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

Раздел пети „Други разпоредби“

Чл. 20. В случаите когато Дружеството се явява администратор на лични данни на физически лица във връзка със сключването и изпълнението на договори за покупко-продажба на природен газ, Дружеството обработва личните данни единствено на основанията по Регламент (ЕС) 2016/679 относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и при спазване на изискванията за защита на личните данни по европейското и национално законодателство.

Раздел шести „Заключителни разпоредби“

§1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР в Решение № ... от ... и са приложение и неразделна част от Лицензия № .../..... за дейността „търговия с природен газ“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си и влизат в сила 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 „Етагаз“ ЕООД, с ЕИК 208241813, лицензия № Л-879-15 от 20.01.2026 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 „Етагаз“ 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:

X

Пламен Младеновски
Председател на КЕВР

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

X

Росица Тоткова
Главен секретар на КЕВР