

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**Комисия за енергийно
и водно регулиране**РЕШЕНИЕ****№ Л-928**
от 30.09.2026 г.**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

на закрито заседание, проведено на 30.09.2026 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-ДК-1450 от 31.08.2026 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-110 от 06.07.2026 г. от „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 15.09.2026 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-110 от 06.07.2026 г. от „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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-185 от 07.07.2026 г. на председателя на КЕВР. С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-110 от 14.07.2026 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-110 от 30.07.2026 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-110 от 19.08.2026 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-110 от 24.08.2026 г. заявителят е представил изисканата информация.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-ДК-1450 от 31.08.2026 г., приет с решение по Протокол № 226 от 09.09.2026 г., т. 3. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 15.09.2026 г. е проведено открито заседание, на което не е присъствал представител на дружеството. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-110 от 15.09.2026 г. дружеството е уведомило КЕВР, че на откритото заседание няма да присъства негов представител. В посоченото писмо дружеството е изразило съгласие с изготвения доклад и е посочило, че няма възражения 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 „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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 представено Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20260622111427 от 22.06.2026 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД е еднолично дружество с ограничена отговорност с ЕИК 206849927, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1324, област София (столица), община Столична, район „Люлин“, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28, Търговско-административен комплекс Силвър център, ет. 2, ап. 64.

„Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД има следния предмет на дейност: консултантски услуги, вътрешно и външнотърговска дейност, търговия на едро и дребно със стоки и услуги.

Капиталът на дружеството е в размер на 415 000 (четирисотин и петнадесет хиляди) евро, разпределен на 415 000 (четирисотин и петнадесет хиляди) дяла по 1 (едно) евро всеки, и е изцяло внесен.

„Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД се управлява и представлява от Хасибе Смаил Юсеин, в качеството му на управител.

Видно от горното, „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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 Р 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 – неосказващи 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 „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. Видно от представеното Удостоверение за актуално състояние с изх. № 2026062211427 от 22.06.2026 г. от Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията едноличен собственик на капитала на заявителя е Хасибе Смаил Юсеин, гражданка на Република България.

Предвид горното, по отношение на „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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, който е поискал заявителят, е **35 (тридесет и пет) години**. Дружеството е посочило, че този срок е съобразен с характера на лицензионната дейност, която предполага дългосрочно участие на пазара на природен газ, изграждане и поддържане на трайни търговски отношения с контрагенти, оператори и платформи за търговия, както и устойчиво планиране на финансовите, организационните и техническите ресурси на дружеството. Според заявителя дейността по търговия с природен газ не е обвързана с експлоатацията на конкретен материален актив с по-кратък срок на полезно използване, който да налага определяне на по-кратък срок на лицензията. Заявителят ще осъществява дейността чрез необходимата управленска, организационна, финансова, материална, информационна и техническа обезпеченост, като ще поддържа съответствие с нормативните изисквания през целия срок на лицензията.

Предвид обстоятелството, че развитието на пазара на природен газ е изключително динамично, както в Република България, така и в региона, не може да бъде направена реалистична прогноза на пазарната адекватност на компания, оперираща на този пазар, за период по-дълъг от десет години. **С оглед на посоченото, срокът на исканата лицензия, следва да е 10 (десет) години.**

6. Технически възможности и материални ресурси за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“:

”

„Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се на адрес: гр. София, област София (столица), община Столична, район „Люлин“, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28. В тази връзка е представено копие на Договор (...) между заявителя и (...) и Анекс (...) към (...), съгласно който (...)

„Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД разполага с необходимата информационна мрежа и софтуер за извършване на дейността „търговия с природен газ“, във връзка с което е представен Договор (...) с (...), Анекс към (...) за (...).

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. № (...) 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 „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

Заявителят е посочил, че към момента на подаване на заявлението за издаване на лицензия няма сключени договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД.

„Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД е представило данни за управленска и организационна структура на дружеството. Управленската и организационна структура включва: (...); (...) и (...).

От представеното копие на диплома за завършено образование е видно, че управителят притежава образование и квалификация, необходими за извършване на дейността „търговия с природен газ“. Пряко ангажирани с дейността, подлежаща на лицензиране, ще бъдат (...) служители, съгласно сключени трудови договори. В тази връзка е представена справка от Национална агенция за приходите от (...). Видно от представените копия на дипломи за завършено образование служителите притежават образование и квалификация, необходими за извършване на дейността.

Въз основа на гореизложеното „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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“

От годишните финансови отчети на „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД за 2023 г., 2024 г. и 2025 г. е видно, че дружеството е отчетло печалба в размер на 1913 хил. лв. за 2023 г., 492 хил. лв. за 2024 г. и в размер на 240 хил. лв. за 2025 г. Отчетените приходи през 2023 г. са в размер на 36 171 хил. лв. и намаляват до 16 715 хил. лв. за 2025 г. Общите разходи на дружеството намаляват от 34 045 хил. лв. за 2023 г. на 16 448 хил. лв. за 2025 г. Нетекущите активи нарастват от 2 хил. лв. за 2023 г. на 486 хил. лв. за 2025 г. Текущите активи намаляват от 12 588 хил. лв. за 2023 г. на 4325 хил. лв. за 2025 г. Собственият капитал на дружеството нараства от 1919 хил. лв. за 2023 г. на 2651 хил. лв. за 2025 г. Нетекущите пасиви не са отчетени за 2023 г., докато за 2024 г. са отчетени 91 хил. лв. и намаляват през 2025 г. до 63 хил. лв. Текущите пасиви намаляват от 10 671 хил. лв. за 2023 г. на 2104 хил. лв. за 2025 г. От представените парични потоци за периода 2023 – 2025 г. е видно, че паричните средства и еквиваленти в края на годините през периода са с положителни стойности. *Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД за периода 2023 – 2025 г.: Коефициентът на обща ликвидност* се изменя от 1,18 за 2023 г. на 2,06 за 2025 г., което означава, че дружеството не е изпитвало затруднения при погасяването на текущите си задължения със свободни оборотни средства. *Коефициентът на финансова автономност* се изменя от 0,18 за 2023 г. на 1,22 за 2025 г., което означава, че дружеството не е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства в края на периода.

За доказване на финансовите възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, заявителят е представил договор за предоставяне на кредитна линия № 100-5851 от 13.08.2025 г., сключен с „Юробанк България“ АД, по силата на който „Юробанк България“ АД предоставя на заявителя банков кредит от типа кредитна линия с максимален разрешен размер 1 023 000 (един милион двадесет и три хиляди) евро.

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	(...)	(...)	(...)

„Аксе Енерджи Солюшънс“ 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: печалба в размер на (...) за 2026 г., печалба в размер на (...) за 2027 г. и (...) за 2028 г. Общите приходи се увеличават от (...) за 2026 г. на (...) през 2028 г. Общите разходи се увеличават от (...) за 2026 г. на (...) през 2028 г. Нетекущите активи в размер (...) за 2026 г., като за 2027 г. и 2028 г. не са прогнозираны нетекущи активи. Текущите активи намаляват от (...) за 2026 г. на (...) за 2028 г. Собственият капитал на дружеството е в размер на (...) за 2026 г. и се увеличава на (...) за 2028 г. Не са предвидени нетекущи пасиви за прогнознния период, а текущите пасиви намаляват от (...) за 2026 г. на (...) през 2028 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	2026 г.	2027 г.	2028 г.
Общо приходи от дейността (хил. евро)	(...)	(...)	(...)
Общо разходи от дейността (хил. евро)	(...)	(...)	(...)
Счетоводна печалба (хил. евро)	(...)	(...)	(...)
Финансов резултат (хил. евро)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	(...)	(...)	(...)

Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД 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 няма да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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 „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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 са направени изменения и допълнения, както следва:

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД

Раздел първи „Общи положения“

Чл. 1. (1) Настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги („Правилата“) уреждат реда и начина за работа на Дружеството с потребителите на енергийни услуги във връзка с осъществяваната дейност „търговия с природен газ“.

(2) Правилата са изготвени на основание чл. 38 в от Закона за енергетиката и чл. 14 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, при спазване на Правилата за търговия с природен газ и останалото приложимо законодателство.

(3) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба, е „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, с ЕИК 206849927, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1324, област София (столица), община Столична, район „Люлин“, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28, Търговско-административен комплекс Силвър център, ет. 2, ап. 64, притежаващо Лицензия №..... отза дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Р България за срок отгодини.

(4) 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.)

Чл. 2. По смисъла на настоящите Правила:

1. 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 „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД.

2. „данни за потреблението“ са данните за измерени, разпределени, заявени, номинирани, преноминирани или доставени количества природен газ, както и свързаната с тях информация, с която Дружеството разполага по силата на договор, нормативен акт или информация, получена от съответния мрежови оператор;

3. „жалба“ е писмено изразено несъгласие с действие или бездействие на Дружеството, с предоставена услуга, издадена фактура, предоставена информация или изпълнение на договорно задължение;

4. „сигнал“ е писмено уведомяване за твърдяно нарушение, нередност или обстоятелство, което може да засегне правата и законните интереси на потребителя;

5. „предложение“ е писмено искане или препоръка за подобряване на обслужването или предоставяните от Дружеството услуги.

Чл. 3. Правилата имат за цел да осигурят:

1. ясен и достъпен ред за подаване, регистриране, разглеждане, проверка и отговор на жалби, сигнали и предложения;

2. своевременно предоставяне на информация на потребителите;

3. определяне на формата на данните за потреблението и процедурата за достъп до тях;

4. равнопоставено, добросъвестно и прозрачно отношение към потребителите при

спазване на действащото законодателство и сключените договори.

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

Чл. 4. Преди сключването на договора Дружеството предоставя на Клиентите най-малко следната информация: предлаганите услуги, цена и качество на природния газ, начини и срокове на плащане.

Чл. 5. 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. 6. (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 „Център за работа с потребителите и начини за комуникация“

Чл. 7. (1) Дружеството осигурява център за предоставяне на информация и за работа с потребители на адреса на управление: гр. София 1324, район „Люлин“, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28, Търговско-административен комплекс „Силвър Център“, ет. 2, ап. 64.

(2) Информация за работното време, електронния адрес и телефоните за контакт се публикува на интернет страницата на Дружеството и се предоставя при поискване.

(3) Комуникацията с потребителите може да се осъществява лично, чрез пощенска или куриерска пратка, по електронна поща или по друг писмен способ, договорен между страните.

Раздел четвърти „Подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения“

Чл. 8. Жалби, сигнали и предложения се подават в писмена форма:

1. лично или чрез упълномощен представител в центъра за работа с потребители;
2. по пощата или чрез куриер на адреса на Дружеството;
3. на официалния електронен адрес на Дружеството, посочен на интернет страницата му;
4. чрез друг електронен канал, осигурен от Дружеството и обявен на интернет страницата му.

Чл. 9. (1) Подаваните документи следва да съдържат най-малко: име/наименование на подателя, адрес или електронен адрес за кореспонденция, описание на случая и ясно формулирано искане, както и клиентски, договорен или друг идентификационен номер, когато такъв е наличен.

(2) Към документа се прилагат наличните доказателства и документи, които имат отношение към случая.

(3) Когато документът се подава от представител, към него се прилага документ, удостоверяващ представителната власт, освен ако същата може да бъде установена по служебен път.

Чл. 10. (1) Всяка постъпила жалба, сигнал или предложение се регистрира в деловодната система на Дружеството с входящ номер и дата.

(2) При лично подаване входящият номер се предоставя на подателя. При подаване по електронен път потвърждение за получаване се изпраща на посочения електронен адрес, когато това е технически възможно.

(3) Когато предоставената информация е недостатъчна за разглеждане на случая, Дружеството може да изиска допълване или уточнение, като посочи необходимите документи и разумен срок за представянето им.

Чл. 11. (1) Отговорността за цялостната организация на работата с потребители се носи

от управителя на Дружеството.

(2) Управителят определя служител или друго оправомощено лице, което извършва проверка на изложените факти, събира необходимата информация, изготвя становище и проект на отговор.

(3) При необходимост Дружеството изисква информация от съответния оператор на газопреносна или газоразпределителна мрежа, оператор на съоръжение, оператор на платформа за търговия, контрагент или друго компетентно лице.

Чл. 12. (1) Дружеството разглежда жалбите, сигналите и предложенията безпристрастно и добросъвестно, като извършва проверка на всички относими факти и документи.

(2) Потребителят е длъжен да оказва необходимото съдействие и да предостави поисканите от Дружеството данни и документи, с които разполага.

(3) Не се допуска неблагоприятно третиране на потребител поради подаването на жалба, сигнал или предложение.

Чл. 13. (1) Дружеството предоставя мотивиран писмен отговор в срок до 10 (десет) работни дни от датата на регистриране на жалбата, сигнала или предложението.

(2) Когато случаят изисква събиране на допълнителна информация или съдействие от трето лице, срокът може да бъде удължен, но не повече от 30 (тридесет) календарни дни от датата на регистриране. Потребителят се уведомява писмено за удължаването и причините за него.

(3) Срокът не тече за времето, през което Дружеството очаква изискано от потребителя допълнение, когато без него случаят не може да бъде разгледан.

Чл. 14. (1) Отговорът съдържа установените факти, становището на Дружеството, предприетите или предстоящите действия и, когато е приложимо, срока за изпълнението им.

(2) Отговорът се изпраща по избрания от потребителя начин за кореспонденция, а когато такъв не е посочен - по начина, по който е получен документът.

(3) Официалните отговори се подписват от управителя или от изрично оправомощено от него лице.

Чл. 15. (1) При основателна жалба Дружеството предприема необходимите действия за отстраняване на установената неточност или нарушение и уведомява потребителя.

(2) Когато спорът не бъде разрешен по реда на настоящите Правила, потребителят може да сезира Комисията за енергийно и водно регулиране или друг компетентен орган по предвидения в закона ред.

(3) Подаването на жалба до Дружеството не ограничава правото на потребителя да търси защита пред компетентен съд или административен орган.

Раздел четвърти „Данни за потреблението и достъп до тях“

Чл. 16. (1) Дружеството създава и поддържа информационна база данни за потребителите, с които има сключени договори за доставка или продажба на природен газ, в обема, необходим за изпълнение на договорните и законовите му задължения.

(2) В зависимост от конкретното правоотношение информационната база може да съдържа:

1. данни за договора, клиента, обекта и точката или точките на доставка;
2. данни за измервателните средства и отчетните периоди, когато са предоставени на Дружеството от съответния мрежови оператор;
3. измерени, разпределени и доставени количества природен газ;
4. заявени, номинирани и преноминирани количества, когато са относими към договора;
5. данни за издадени фактури, извършени плащания, корекции и непогасени задължения;
6. история на потреблението за периода, за който Дружеството разполага с данни;
7. кореспонденция, жалби, сигнали, предложения и отговори по тях;
8. други данни, необходими за изпълнение на договора и приложимото законодателство.

Чл. 17. (1) Данните за потреблението се предоставят във форма, която позволява тяхното ясно разбиране и използване електронен файл, таблица, извлечение, справка или хартиено копие, съобразно естеството на данните и техническите възможности на Дружеството.

(2) Когато данните са получени от мрежови оператор или друго трето лице, Дружеството ги предоставя във вида, в който ги е получило, освен ако е необходимо техническо преобразуване за тяхното прочитане.

Чл. 18. (1) Потребителят може да поиска достъп до данните за собственото си потребление чрез писмено заявление, подадено по някой от способите по чл. 8.

(2) Заявлението съдържа данните по чл. 9, желания период, вида на исканите данни и предпочитания формат за получаване.

(3) Преди предоставяне на достъп Дружеството може да извърши проверка на самоличността или представителната власт на заявителя с цел защита на данните и търговската тайна.

Чл. 19. (1) Дружеството предоставя исканите данни в срок до 10 (десет) работни дни от получаването на редовно заявление.

(2) При искане с голям обем, необходимост от извличане от архив или получаване на информация от трето лице срокът може да бъде удължен до 30 (тридесет) календарни дни, за което заявителят се уведомява.

(3) Когато Дружеството не разполага с част от исканите данни, то уведомява заявителя и, доколкото е възможно, посочва лицето или оператора, който ги съхранява.

Чл. 20. (1) Достъп до данни се предоставя на потребителя, на негов законен или изрично упълномощен представител, както и на друг доставчик на природен газ при наличие на валидно правно основание или изрично съгласие на потребителя, когато такова се изисква.

(2) Дружеството прилага подходящи технически и организационни мерки за защита на личните данни, поверителната информация и търговската тайна.

(3) Данни за други потребители или контрагенти не се предоставят, освен когато това е предвидено в закон или е налице валидно съгласие на съответното лице.

(4) Документацията по жалби, сигнали и предложения, отговорите по тях, заявленията за достъп до данни и предоставените справки се съхраняват за сроковете, предвидени в приложимото законодателство, лицензионните условия и вътрешните правила на Дружеството.

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 и т. 5 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 „Аксе Енерджи Солюшънс“ ЕООД, дружество, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията на Република България с ЕИК 206849927, лицензия № Л-928-15 от 30.09.2026 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 „Аксе Енерджи Солюшънс“ 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

Председател на Комисията за
енергийно и водно регулиране

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

X

Главен секретар на Комисията за
енергийно и водно регулиране