



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
Комисия за енергийно  
и водно регулиране



Вх. № ...../.....2022 г.

**ДО**  
**ДОЦ. Д-Р ИВАН Н. ИВАНОВ**  
**ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯТА**  
**ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

**ДОКЛАД**

от  
дирекция „Природен газ“ и  
дирекция „Правна“

**Относно:** *Заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 30.09.2022 г. от „Про Нет Енерго“ ООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“*

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,**

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е получено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 30.09.2022 г. от „Про Нет Енерго“ ООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на 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).

Със Заповед № 3-Е-1186 от 04.10.2022 г. на председателя на КЕВР е сформирана работна група за проучване на постъпилото заявление и приложените към него документи.

В резултат на извършената проверка на подаденото заявление по реда на чл. 4 от НЛДЕ са установени нередовности. В тази връзка, с писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 13.10.2022 г. от „Про Нет Енерго“ ООД е изискано да представи следните данни и документи: декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените данни и документи, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ; обосновка на срока на лицензията; доказателства за наличието и числеността на персонала, зает в упражняването на дейността, подлежаща на лицензиране, и неговата квалификация за извършване на дейността, в т.ч. документи, удостоверяващи трудово-правната обвързаност на персонала със заявителя (трудови договори и/или уведомление от Национална агенция по приходите по чл. 62, ал. 3 от Кодекса на труда); данни за образованието на персонала (дипломи за завършено образование и др.); данни и доказателства за притежаваните материални ресурси, в т. ч. осигуряване на интернет, телекомуникационни услуги, електронна поща и др.; отчет за приходите и разходите и баланс за 2020 г.; доказателства за платена такса за одобряване на бизнес план в размер на 500 лв.; както и да представи становище, в което да посочи дали представените от него документи и информация, които са част от административната преписка, съдържат търговска тайна и ако съдържат такава да посочи обхвата на информацията, съставляваща търговска тайна, основания и мотиви за квалифицирането ѝ като такава, включително чрез посочване на частен интерес, който ще бъде засегнат при нейното разкриване.

С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 18.10.2022 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 27.10.2022 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 28.10.2022 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 31.10.2022 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 01.11.2022 г. е представена изисканата информация.

**Въз основа на предоставените данни и документи от заявителя и извършеното проучване по преписката се установи следното:**

I. „Про Нет Енерго“ ООД е подало заявление с вх. Е-ЗЛР-Л-1097 от 30.09.2022 г. с искане за издаване на лицензия за осъществяване на 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. 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 – чл. 40, ал. 1, т. 1 и ал. 7 от ЗЕ. Според чл. 40, ал. 1, т. 2 от ЗЕ изискването за наличие на вещни права върху енергийния обект, чрез който ще се осъществява дейността не се прилага по отношение на дейността „търговия с природен газ“. Не се издава лицензия на лице: спрямо което е открито производство по несъстоятелност или което е обявено в несъстоятелност; което е в ликвидация; на което е отнета лицензията или е отказано издаването на лицензия за същата дейност и не е изтекъл съответния срок, в който не може да направи ново искане за издаване на лицензия – чл. 40, ал. 4 от ЗЕ.

1. Видно от представеното Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20220919142823 от 19.09.2022 г. „Про Нет Енерго“ ООД е дружество с ограничена отговорност с ЕИК 202761742, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: гр. София, 1616, Област София, Община Столична район Витоша, кв. Бояна, ул. „Маринковица“ № 2 б, ет. 2.

„Про Нет Енерго“ ООД има следния предмет на дейност: търговия с електрическа енергия, снабдяване с електрическа енергия на крайни потребители, внос, износ, пренос, транзитна търговия и извършване на други сделки с електрическа енергия, организиране пазар на електрическа енергия, координиране на балансираща група, производство и разпределение на електрическа енергия, търговия с природен газ, търговия на едро с твърди, течни и газообразни горива и подобни продукти, строителство, реконструкция, експлоатации и поддръжка на техническо оборудване, електростанции, електропроводи и др., инвестиционна дейност в енергийни обекти, вътрешно и външнотърговска дейност, други операции, свързани с експорт и импорт на стоки и услуги, посредническа дейност, както и всякаква друга дейност, незабранена от закона (като всички дейности с лицензионен режим ще се извършват единствено след получаване на необходимия лиценз и/или разрешително).

Капиталът на дружеството е в размер на 1000 (хиляда) лева, разпределен в 1000 (хиляда) дяла, всеки на стойност 1 (един) лев. Капиталът е изцяло внесен.

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, 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.

Видно от представеното Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20220919142823 от 19.09.2022 г. съдружници в дружеството са следните физически лица: Станко Иванов Станоев, гражданин на Република България, притежаващ 500 лв. (50% от капитала), и Кирил Димчев Диков, гражданин на Република България, притежаващ 500 лв (50% от капитала).

В допълнение, е извършена служебна проверка в търговския регистър към Агенцията по вписванията, от която се установява, че по партидата на „Про Нет Енерго“ ООД няма вписани обстоятелства по смисъла на чл. 6, ал. 3 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици.

Заявителят се управлява и представлява от Станко Иванов Станоев, в качеството му на управител на „Про Нет Енерго“ ООД.

**Видно от горното, „Про Нет Енерго“ ООД 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.**

2. Видно от представените декларации, управителят на дружеството не е лишаван от правото да упражнява търговска дейност и не е осъждан с влязла в сила присъда за престъпление против собствеността или против стопанството. Управителят е представил декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни, съгласно изискванията на чл. 3, ал. 3 от НЛДЕ, както и декларации, 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.

**Предвид изложеното, издаването на исканата лицензия не е в противоречие с чл. 40, ал. 4, т. 1-3 от ЗЕ.**

### **3. Срок на исканата лицензия**

Съгласно чл. 42, ал. 1 от ЗЕ, лицензията се издава за срок до 35 години. В съответствие с изискванията на НЛДЕ „Про Нет Енерго“ ООД е поискало да му бъде издадена лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следните аргументи:

Дружеството посочва, че енергетиката е промишлен отрасъл, който търпи постоянни промени и изисква дългосрочно планиране за реализация на определени цели и изграждане на професионален екип. От опита в търговията с електрическа енергия, с който разполага, заявителят счита, че срокът от десет години е оптимален срок, който може да даде отражение на постигнатите резултати и възможност за задаване на нови цели.

**Въз основа на гореизложеното, предложеният срок на лицензията е обоснован.**

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

Съгласно чл. 40, ал. 1, т. 1 от ЗЕ лицензия се издава на лице, регистрирано по Търговския закон, което притежава технически и финансови възможности, материални и човешки ресурси и организационна структура за изпълнение на нормативните изисквания за осъществяване на дейността по лицензията.

„Про Нет Енерго“ ООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се в гр. София, кв. Бояна, ул. „Маринковица“ № 2 б, ет. 2, част от офис на „Дейтавенд“ ООД, във връзка с което е представено копие от сключен договор за наем.

За осъществяване на дейността „търговия с природен газ“ „Про Нет Енерго“ ООД ще използва компютърна конфигурация, лазерен принтер и специализиран софтуер за отчетност, видно от представена фактура.

Съгласно сключения договор за наем на офис, наемодателят предоставя на „Про Нет Енерго“ ООД услуги по доставка на интернет и комуникации. Заявителят посочва, че е създаден е имейл за комуникация с институции и предстои изграждане на уеб сайт на дружеството.

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 783 от 20.07.2022 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 „Про Нет Енерго“ ООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД. В писмото се допълва, че в случай, че „Про Нет Енерго“ ООД желае да получи права върху

техническата осигуреност за сключване на сделки с природен газ на електронната платформа на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, следва да бъде регистриран член на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Про Нет Енерго“ ООД притежава технически възможности и материални ресурси за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

#### **5. Човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“**

„Про Нет Енерго“ ООД е представило: схема и описание на управленската и организационна структура; копие на учредителен акт на дружеството; договор за възлагане на управление на дружеството; данни за образованието и квалификацията на ръководния персонал и на персонала, зает в упражняване на дейността.

Управленската и организационна структура на „Про Нет Енерго“ ООД включва: управител; „Административен отдел“; Отдел „Прогнозиране и борсова търговия“; Отдел „Продажби, комуникация и обслужване на клиенти“.

Управителят ръководи и представлява дружеството. По данни на заявителя, в момента управителят на „Про Нет Енерго“ ООД е пряко ангажиран с извършването на дейността „търговия с природен газ“. Няма назначен персонал. Дружеството посочва, че след издаване на лицензията ще бъде проведена процедура за подбор на персонал и ще бъдат назначени служители.

Видно от представената информация и документи, управителят притежава квалификация и професионален опит в сферата на енергетиката, включително търговията с природен газ. Има дългогодишен опит като член в Съвета на директорите на дружество, притежаващо лицензия за търговия с електрическа енергия.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Про Нет Енерго“ ООД притежава човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

#### **6. Финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“**

„Про Нет Енерго“ ООД не е осъществявало дейност през 2019 г. и 2020 г., поради което заявителят е представил годишен финансов отчет за 2021 г. от който е видно, че дружеството отчита загуба от 7 хил. лв. Общите приходи на дружеството са 32 хил. лв., а общите разходи са 39 хил. лв. Общата сума на активите на дружеството е 32 хил. лв., които са само текущите активи. Записаният капитал е в размер на 1000 лева, а собственият капитал на дружеството е с отрицателна стойност (-8 хил. лв.) в резултат на отчетената загуба за годината. Нетекущите пасиви са в размер на 40 хил. лв., а текущи пасиви не са отчетени за 2021 г.

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Про Нет Енерго“ ООД за 2021 г.: Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал не може да бъде изчислен, тъй като дружеството не е отчетло дълготрайни активи. Коефициентът на обща ликвидност също не може да бъде изчислен, тъй като дружеството не е отчетло текущи пасиви. Коефициентът на финансова автономност е с отрицателна стойност и показва, че дружеството е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства.*

*Данни за източниците за финансиране на дейността и доказателства за наличието на тези източници:*

„Про Нет Енерго“ ООД е представило, като доказателство за финансов ресурс, банкова референция от „УниКредит Булбанк“ АД с изх. № 0710-65-015752 от 16.09.2022 г., в която е посочено, че към 16.09.2022 г., наличността по банковата сметка на дружеството е 210 737 (двеста и десет хиляди седемстотин тридесет и седем) лв.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Про Нет Енерго“ ООД притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

## **II. Бизнес план на „Про Нет Енерго“ ООД за периода 2023 – 2027 г.**

В изпълнение на изискването на чл. 11, ал. 2, т. 3 от НЛДЕ към заявлението за издаване на лицензия „Про Нет Енерго“ ООД е приложило бизнес план за дейността „търговия с природен газ“, за периода 2023 – 2027 г.

### **1. Прогнозни цени и количества за покупко-продажба на природен газ за периода 2023 – 2027 г.**

Заявителят планира да осъществява търговия с природен газ на газовите платформи и да доставя природен газ и на крайни снабдители.

„Про Нет Енерго“ ООД планира количествата природен газ за покупко-продажба да се увеличат за периода от 6000 MWh през 2023 г. на 20 000 MWh през 2027 г. Прогнозните количества природен газ за търговия и средните прогнозни цени на природния газ са представени в таблица № 1:

*Таблица № 1*

<b>Прогнозни обеми търгуван природен газ и средни прогнозни цени на природния газ</b>					
<b>Параметри</b>	<b>2023 г.</b>	<b>2024 г.</b>	<b>2025 г.</b>	<b>2026 г.</b>	<b>2027 г.</b>
Прогнозни количества покупко-продажби на природен газ, MWh	6000	10 000	12 000	15 000	20 000
Прогнозни средни цени за покупка на природен газ, лв./MWh	214,00	150,00	154,00	162,00	166,00
Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, лв./MWh	229,00	169,00	177,00	191,00	186,00

### **2. Прогнозни годишни финансови отчети**

„Про Нет Енерго“ ООД е представило прогнозни счетоводни баланси, отчет за приходи и разходи и прогнозен паричен поток за периода 2023 – 2027 г. За целия период на бизнес плана дружеството прогнозира да реализира печалби по години в размер на: 31 хил. лв. за 2023 г.; 63 хил. лв. за 2024 г.; 122 хил. лв. за 2025 г.; 248 хил. лв. за 2026 г. и 216 хил. лв. за 2027 г.

Общите приходи се увеличават от 1394 хил. лв. за 2023 г. до 3770 хил. лв. през 2027 г. Общите разходи се увеличават от 1360 хил. лв. за 2023 г. до 3530 хил. лв. за 2027 г.

Общата сума на активите се увеличава от 228 хил. лв. за 2023 г. на 895 хил. лв. за 2027 г. Нетекущи активи са планирани да намаляват за периода от 21 хил. лв. за 2023 г. до 13 хил. лв. за 2027 г., а текущите активи се предвижда да се увеличат от 207 хил. лв. за 2023 г. до 882 хил. лв. за 2027 г.

Собственият капитал нараства от 38 хил. лв. за 2023 г. на 467 хил. лв. за 2027 г., вследствие на увеличение на текущата печалба. Заявителят предвижда нетекущи пасиви за периода да намаляват от 30 хил. лв. за 2023 г. на 10 хил. лв. за 2025 г., като за следващите две години от бизнес плана не са предвидени нетекущи пасиви. Текущите пасиви нарастват от 160 хил. лв. за 2023 г. на 428 хил. лв. за 2027 г. От представените прогнозни парични потоци за периода 2023 – 2027 г. е видно, че в края на всяка една година от периода прогнозираните парични наличности са с положителни стойности.

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*

<b>Параметри</b>	<b>2023 г.</b>	<b>2024 г.</b>	<b>2025 г.</b>	<b>2026 г.</b>	<b>2027 г.</b>
Общо приходи от дейността (хил. лв.)	1394	1720	2164	2915	3770
Общо разходи от дейността (хил.лв.)	1360	1650	2028	2640	3530
Счетоводна печалба (хил. лв.)	34	70	136	275	240
Финансов резултат (хил. лв.)	31	63	122	248	216

Коефициент на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал (СК/ДА)	1,81	5,94	14,87	27,40	35,92
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	1,29	1,49	1,57	2,03	2,06
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	0,20	0,43	0,57	1,07	1,09

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Про Нет Енерго“ ООД за периода 2023 – 2027 г.:*

*Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал* от 1,81 за 2023 г. нараства до 35,92 за 2027 г., което е показател че дружеството няма да има затруднения при покриване със свободен собствен капитал на инвестициите в нови дълготрайни активи. *Коефициентът на обща ликвидност* от 1,29 през 2023 г. се увеличава на 2,06 през 2027 г., което 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 от 0,20 за 2023 г. се увеличава на 1,09 през 2027 г., което означава, че дружеството няма да има затруднения да покрива със собствени средства задълженията си.

Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от „Про Нет Енерго“ ООД в бизнес плана за периода 2023 – 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“.

### **III. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги**

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „Про Нет Енерго“ ООД е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги. С оглед гарантиране на защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги в предложението от заявителя проект на правила е необходимо да бъдат направени изменения и допълнения, както следва:

### **Проект на Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Про Нет Енерго“ ООД**

#### **Раздел първи „Общи положения“**

**Чл. 1.** Тези Правила за работа с потребителите на енергийни услуги (ПРПЕУ) уреждат начина на работа с клиентите в процеса на търговия с природен газ, извършвана от „Про Нет Енерго“ ООД, като определят:

1. информация, 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. информация, 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.

**Чл. 2.** Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба, е „Про Нет Енерго“ ООД („Дружеството“), юридическо лице - търговец, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 202761742, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1616, кв. Бояна, ул. „Маринковица“ № 2Б. „Про Нет Енерго“ ООД осъществяващо дейността „търговия с природен газ“ съгласно Лицензия № ..... от ..... г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), на територията на Република България, за срок от .....години, наричано по-долу за краткост Търговец.

**Чл. 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 „Про Нет Енерго“ ООД.

## **Раздел втори „Сделки с природен газ“**

**Чл. 4.** „Про Нет Енерго“ ООД, в качеството си на търговец на природен газ, сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ на клиенти, въз основа на писмени договори при спазване 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.

**Чл. 5.** Преди сключването на договор за покупко-продажба на природен газ потребителите представят на Дружеството информация, която е необходима с оглед изпълнението на сключените договори за продажба на природен газ по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на ПТПГ.

**Чл. 6.** Промени в договорените условия по сключените индивидуални договори могат да се правят само по взаимно съгласие между Клиента и Дружеството.

**Чл. 7.** 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.

**Чл. 8.** 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. 9.** 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.

**Чл. 10.** (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. 11.** (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 е: ул. „Маринковица“ № 2Б, кв. „Бояна“, гр. София  
Работно време за работа с клиенти: 09:00 – 17:00 ч.; електронен адрес: [office@pronet-energo.com](mailto:office@pronet-energo.com), тел.: 02 955 19 18.

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

**Чл. 12.** Всеки клиент има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство:

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

**Чл. 13.** Обработването и предоставянето на лични данни на Клиентите на трети лица, необходими за изпълнение на задълженията по сключените сделки, се осъществява при Политика на защита на личните данни на „Про Нет Енерго“ ООД.

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

**Чл. 14.** (1) Дружеството разработва правила за приемане и обработка на жалбите на Клиентите, подадени до него и/или до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

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

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

**Чл. 15.** Клиентите имат право да подават жалби и сигнали в писмен вид в офиса на „Про Нет Енерго“ ООД или чрез пощенски оператор на адрес: гр. София, кв. Бояна, ул. „Маринковица“ № 2Б, или изпратени на електронната поща на Дружеството e-mail: [office@pronet-energo.com](mailto:office@pronet-energo.com).

**Чл. 16.** Клиентите имат право да подават предложения или да отправят запитвания на следната електронна поща: [office@pronet-energo.com](mailto:office@pronet-energo.com).

**Чл. 17.** Жалби, сигнали или предложения се подават от лице, законно представляващо Клиента, или от пълномощник, упълномощен от Клиента с изрично нотариално заверено пълномощно.

**Чл. 18.** (1) Подадените от Клиентите жалби, сигнали или предложения следва да са написани на български език, да са подписани от подателя – Клиента или упълномощеното лице и да съдържат следната информация:

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;

(2) В случай че жалбата, сигналът или предложението не отговарят на изискванията по ал. 1, дружеството изпраща писмено уведомление до подателя с указания в какво се състои нередовността.

**Чл. 19.** В случай че част от информацията, представена от Клиента в жалбата, сигнала или предложението, има поверителен характер, подателят следва изрично да посочи това обстоятелство.

**Чл. 20.** Клиентът има право да поиска информация за развитието на своята жалба, сигнал или предложение.

**Чл. 21.** Дружеството извършва проверка по подадената жалба или сигнал от Клиента и отговаря писмено в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпване на жалбата, съответно от привеждането ѝ в съответствие с изискванията на чл. 18, ал. 1.

**Чл. 22.** В случай че за проверката на обстоятелствата по жалбата или сигнала е необходим по-дълъг срок, срокът за разглеждане се удължава, но не с повече от 10 дни, за което Дружеството уведомява писмено Клиента в срока по чл. 21.

**Чл. 23.** Дружеството има право да изиска допълнителна информация във връзка с отправената жалба или сигнал от Клиента, да извършва проверки, както и да поиска становище от трети лица.

**Чл. 24.** Дружеството изпраща отговор до Клиента на посочения от Клиента пощенски или e-mail адрес за кореспонденция.

**Чл. 25.** При условие че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, молба, сигнал или предложение, 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 7 (седем) дневен срок.

**Чл. 26.** Дружеството съхранява документацията относно преписките по получените жалби в сроковете съгласно действащото законодателство.

**Чл. 27.** Дружеството не отговаря на жалби, сигнали и предложения, когато са отправени анонимно или са подадени от лице, различно от представляващото лице, съгласно сключения договор или от лице, което не е упълномощено, съгласно изискванията на чл. 17.



#### **Раздел пети „Решаване на спорове“**

**Чл. 28.** Всички спорове, възникнали при изпълнението или във връзка с индивидуалните договори между Дружеството и Клиентите, се разрешават чрез провеждане на преговори и/или чрез инициирани от Дружеството или от Клиента извънсъдебни способности за разрешаване на спорове, включително медиация от съгласувани между страните медиатори. В случаите когато Клиентът и Дружеството не могат да решат спора доброволно и чрез взаимни отстъпки по реда на предходното изречение, Клиентът или Дружеството отнасят спора пред съответния компетентен съд, освен ако в индивидуалния договор е уговорена друга специална арбитражна клауза.

**Чл. 29.** Договорите между Дружеството и Клиентите се изпълняват и тълкуват в съответствие със законите на Р България (без позоваване на каквито и да било норми за конфликт на право) и от всички български закони и подзаконовни нормативни актове в областта на газоснабдяването.

#### **Раздел шести „Заклучителни разпоредби“**

**§ 1.** (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № Л- от ... г. и са приложение и неразделна част от лицензия № ... от ..... г. за дейността „търговия с природен газ“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си и влизат в сила от публикуването им.

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

**§ 2.** В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

#### **IV. Информация, съдържаща се в подаденото от „Про Нет Енерго“ ООД заявление и която следва да бъде неразгласявана:**

С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-1097 от 28.10.2022 г. заявителят е посочил, че предоставените от него информация и документи, част от административната преписка, не съдържат търговска тайна.

Въз основа на гореизложеното при публикуването на доклада и решението на КЕВР не следва да бъде заличена информацията.

**Предвид гореизложеното и на основание чл. 13, ал. 5, т. 1, чл. 21, ал. 1, т. 1, чл. 21, ал. 1, т. 5 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5, предложение второ от Закона за енергетиката, чл. 9, ал. 1, т. 10а и чл. 13, ал. 4 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката и във връзка с чл. 43, ал. 1 и ал. 6 от Правилника за дейността на Комисията за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация, предлагаме Комисията да обсъди следните**

#### **РЕШЕНИЯ:**

- 1. Да приеме настоящия доклад;**
- 2. Да определи дата, час и място на провеждане на открито заседание за разглеждане на доклада по т. 1, които да бъдат публикувани на интернет страницата на Комисията, като се осигури и възможност за дистанционно участие.**
- 3. Да покани за участие в откритото заседание лицата, представляващи по търговска регистрация „Про Нет Енерго“ ООД или други упълномощени от тях представители на дружеството.**