



**Р Е Ш Е Н И Е**

**№ Л - 563**  
**от 29.09.2021 г.**

**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

на закрито заседание, проведено на **29.09.2021 г.**, след като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-937 от **13.09.2021 г.** във връзка с подадено заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-67 от **10.08.2021 г.** от „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на **23.09.2021 г.** открито заседание, установи следното:

В Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) е постъпило заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-67 от 10.08.2021 г. от „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД 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-199 от 12.08.2021 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-67 от 18.08.2021 г. от „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е изискано да представи следните допълнителни данни и документи: прогнозни счетоводни баланси, отчети за приходите и разходите и отчети за паричните потоци за периода на бизнес плана по години съгласно чл. 13, ал. 4 от НЛДЕ; доказателства за паричен ресурс (наличие на покритие по банкови сметки) съгласно чл. 11, ал. 2, т. 4 от НЛДЕ; доказателства, че лицето отговаря на условията, определени в правилата по чл. 173, ал. 1 от Закона за енергетиката, за финансово гарантиране на сключваните от него сделки с природен газ – данни и доказателства за налични депозити по действащи договори с преносния оператор „Булгартрансгаз“ ЕАД. С писмо с вх. № Е-ЗЛР-Л-67 от 26.08.2021 г. заявителят е представил изисканите данни и документи.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-937 от 13.09.2021 г., приет с решение по Протокол № 196 от 17.09.2021 г., т. 2. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ на 23.09.2021 г. е проведено открито заседание. На откритото заседание е присъствал представител на дружеството, който е заявил, че е съгласен с изготвения доклад и няма забележки и възражения по него.

**След проучване на обстоятелствата по образуваната преписка, Комисията приема за установено следното:**

**I.** „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е подало заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-67 от 10.08.2021 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 съответният 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. № 20210512120518 от 12.05.2021 г., заявителят е еднолично акционерно дружество с ЕИК 206179619, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписвания, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, Община Столична, Район Средец, ул. „Славянска“ № 2.

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД има следния предмет на дейност: Покупка на стоки или други вещи с цел препродажба в първоначален, преработен или обработен вид; търговско представителство и посредничество; комисионни, спедиционни и превозни сделки; хотелиерски, туристически, рекламни, консултантски и други услуги, сделки с интелектуална собственост; покупка, строеж и обзавеждане на недвижими имоти с цел продажба, лизингови сделки, селскостопански и земеделски дейности, проектиране и изграждане на газоразпределителни мрежи и съоръжения, разпределение, пренос и осъществяване на всякакви сделки с газ (след получаване на съответните лицензи и разрешения за това), както и всякаква друга дейност, която не е забранена от закон.

Капиталът на дружеството е в размер на 50 000 (петдесет хиляди) лева, от който 25 000 (двадесет и пет хиляди) лв. внесен, разпределен в 5000 (пет хиляди) обикновени поименни акции, всяка от които е с номинална стойност 10 (десет) лева. Едноличен собственик на капитала на дружеството е „Сиесайеф“ АД. „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД се управлява от Съвет на директорите в състав: Алипи Петров Алипиев, Диян Христов Станчев и Мария Перезиева Божкова. Дружеството се представлява от изпълнителният директор Алипи Петров Алипиев.

**Видно от горното, „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД 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, членовете на Съвета на директорите не са лишени от правото да упражняват търговска дейност и не са осъждани с влязла в сила присъда за престъпление против собствеността или против стопанството. Представени са декларации, че дружеството не е в производство по несъстоятелност, не е обявено в несъстоятелност и не е в ликвидация, че не му е отнемана лицензия за дейността „търговия с природен газ“ и не му е отказано издаване на лицензия за същата дейност, както и декларация за истинността на заявените обстоятелства и на приложените документи и данни.

**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 „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е поискало да му бъде издадена лицензия за срок от 10 години, който е обоснован със следните аргументи: Дружеството посочва, че предложеният срок е необходим с оглед реализиране на краткосрочните му и дългосрочни планове за бизнес развитие в България и позиционирането на газовия пазар като нов участник. Дружеството има изготвен бизнес план, който

предвижда растеж на дейността му като търговец в следващите години, което е прогнозирано на база ресурсите на дружеството и тенденциите на пазара.

**С оглед гореизложеното, предложеният от заявителя 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.

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ в офис на адрес: гр. София, ул. „Славянска“ № 2. В тази връзка заявителят е представил копие на договор за наем, сключен на 11.05.2021 г. между „Сиесайеф“ АД и „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД. Съгласно цитирания договор офиса е оборудван с (...) друго офис оборудване, необходимо за осъществяване на дейността. В тази връзка дружеството е представило и копия на фактури.

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е представило информация относно техническите характеристики на информационната система и софтуера, които ще се използват за търговия с природен газ, както следва: (...). В тази връзка заявителят е представил фактури за закупен лиценз.

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД заявява, че има осигурена свързаност с интернет със скорост (...).

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 с изх. № ГХБ 411 от 08.06.2021 г. на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД, 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 „Сиесайеф Енерджи“ АД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД. В писмото се допълва, че в случай че „Сиесайеф Енерджи“ АД 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 след успешно преминаване на процедура по членство, съгласно приложимите правила за работа на организиран борсов пазар.

Заявителят е представил и писмо с изх. № 82 от 11.06.2021 г. на „Българска енергийна търговска платформа“ АД (БЕТП АД), в което се посочва, че „Сиесайеф Енерджи“ АД е осигурило всички технически изисквания, необходими за осъществяване на комуникация и обмен на информация с електронната платформа на организирания борсов пазар на природен газ на БЕТП АД.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Сиесайеф Енерджи“ АД 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“**

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е представило схема на управленската и организационна структура, както и данни за процентното участие на акционерите в дружеството – извадка от книга на акционерите към 12.07.2021 г. Заявителят е представил автобиографии, копия на дипломи за завършено висше образование и копия на удостоверение, доказващи опита и

квалификацията на персонала за извършване на дейността „търговия с природен газ“ и познаването на пазара на природен газ.

Видно от представената информация изпълнителният директор има богат опит в управлението на ресурси и проекти, тъй като е заемал управленчески позиции в различни търговски дружества, включително с фокус в енергийната област, изграждането и поддръжката на енергийни обекти, инвестиции и други. Организационната структура на дружеството включва: отдел „Търговия“, отдел „Финанси“ и отдел „Административни дейности“, пряко подчинени на изпълнителния директор. „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД посочва, че в дейността на дружеството пряко ангажирани с търговията с природен газ са двама служители – „мениджър екип“ и експерт „търговия с природен газ“, съгласно представени два броя копия на трудови договори и справки за приети уведомления по чл. 62, ал 5 от Кодекса на труда от Национална агенция за приходите. От представените документи е видно, че персоналот притежава квалификация и опит в извършване на дейността „търговия с природен газ“ и познава пазара на природен газ. От приложеното копие на договор от 01.11.2020 г. за счетоводно обслужване между „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД и „Сиесайеф“ АД е видно, че последното извършва счетоводното обслужване на заявителя.

Като новоучредено дружество „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е предоставило информация за опита на едноличния собственик на капитала, а именно „Сиесайеф“ АД. В тази връзка е представено копие на писмо-референция от 10.06.2021 г. за опит в търговията с природен газ на „Сиесайеф“ АД, издадено от „Колмар Груп“ АД, Швейцария. В писмото се посочва, че „Сиесайеф“ АД има сключено споразумение за дългосрочно стратегическо партньорство в областта на доставките на природен газ, което се изпълнява стриктно и съгласно договорените условия. „Колмар Груп“ АД допълва, че дружеството винаги е изпълнявало надлежно, коректно и в срок всички задължения по сключените договори, свързани с доставка на природен газ, като е показвало в дейността си наличие на достатъчен организационен и финансов ресурс за обезпечаване изпълнението на дейността „търговия с природен газ“.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД притежава човешки ресурси и организационна структура за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

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

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

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД посочва, че като новоучредено дружество ще осъществява дейността „търговия с природен газ“, както със самостоятелен паричен ресурс, така и със средства по договор за заем с едноличния собственик на капитала „Сиесайеф“ АД, по силата на който заявителят може да ползва средства до (...) лева. В тази връзка е представено копие от Договор (...), сключен между (...) и (...).(...).

Дружеството е представило счетоводен баланс и отчет за паричните потоци за 2020 г. Нетекущите активи са в размер на 50 хил. лв., а текущите активи са в размер на 12 хил. лв. За 2020 г. записаният капитал е в размер на 50 хил. лв. и собственият капитал е в размер на 50 хил. лв. Краткосрочните задължения са в размер на 37 хил. лв.

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е представило сключени действащи договори с „Булгартрансгаз“ ЕАД: Договор № 4792 от 20.11.2020 г. за достъп и пренос на природен газ по газопреносните мрежи, Договор № 4793 от 20.11.2020 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране, съгласно клаузите на които дружеството има задължение да поддържа обезпечения, както и Договор № 4794 от 20.11.2020 г. за ползване на виртуална търговска точка. Дружеството заявява, че към момента не е извършвало дейност като търговец на природен газ и не е имало фактическо изпълнение по договорите с

„Булгартрансгаз“ ЕАД, поради което не е било задължено и респективно няма предоставени депозити по договорите с преносния оператор.

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД притежава финансови възможности за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“.**

## **II. Бизнес план на „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД за периода 2021 – 2025г.**

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е представило бизнес план за периода 2021 – 2025 г.

### **1. Прогнозни цени и количества за покупко-продажба на природен газ за периода 2021 – 2025 г.**

Прогнозните обеми 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	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Средна продажна цена, лв/MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Средна покупна цена, лв/MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Прогнозни търгувани количества, лв./MWh	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

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

„Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е представило прогнозни счетоводни баланси, отчет за приходи и разходи и прогнозен паричен поток за периода 2021 – 2025 г. За целия период на бизнес плана дружеството прогнозира да реализира печалби по години в размер на: (...). Общите приходи нарастват от (...). Общите разходи се предвижда да се увеличат от (...). Общата сума на активите на дружеството нараства от (...). Нетекущите активи се увеличават от (...). Текущите активи се увеличават от (...).(...)

От отчета за паричните потоци за периода 2021 – 2025 г. е видно, че паричните постъпления от дейността са от приходи от клиенти и от предоставени заеми, а плащанията са към търговски контрагенти, за възнаграждения на персонала, лихви и такси, данъци и изплатени дивиденди. Паричните наличности в края на всяка година от периода 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*

Параметри	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Общо приходи от дейността (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Общо разходи от дейността (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Счетоводна печалба (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Финансов резултат (хил. лв.)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициент на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал (СК/ДА)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД за периода 2021 – 2025 г.:*

*Коефициентът на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал намалява от (...). Това показва, че дружеството няма да има затруднения при покриване със свободен собствен капитал на инвестициите в нови дълготрайни активи. Коефициентът на обща ликвидност от (...) се увеличава (...). 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, е със стойност (...). Това е показател, че дружеството (...) за покриване със собствени средства на задълженията си през периода.

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

На основание чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правила). С оглед гарантиране на защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги, в предложения от заявителя проект на правила са направени изменения и допълнения, както следва:

## **Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД**

### **Раздел първи „Общи Положения“**

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

1. реда и условията за сключване, промяна и прекратяване на договорите за продажба на природен газ, както и минималното съдържание на договорите;
2. прилагането на процедурите по Правилата за търговия с природен газ, актуални към момента на изпълнение на договора;
3. предоставяне на услуги от Дружеството;
4. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения;
5. информация, която се предоставя на Клиентите на дружеството преди сключването на договора, включително предлаганите услуги, цена и качество на природния газ, начини и срокове на плащане.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба е: „Сиесайеф Енерджи“ ЕАД, ЕИК: 206179619, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, р-н Сердика, ул. „Славянска“ № 2, притежаващо Лицензия № / за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране за територията на Република България за... години.

**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 осъществява дейността си като търговец на природен газ в съответствие с нормативната уредба и указанията на компетентните органи в Република България и по-конкретно 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 сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ на Клиенти въз основа на писмени договори 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, за покупко-продажба на природен газ,

съдържат най-малко следното:

1. предмет на договора, права и задължения на страните;
2. условия за заявяване, закупуване и доставка на природен газ;
3. условия за плащане, неустойки и др.;
4. условия за изменение, подновяване и прекратяване на договора;
5. права на доставчика при неизпълнение на купувача по договора;
6. финансови гаранции за изпълнение.

**Чл. 5.** 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 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: ..... Работно време за работа с клиенти:.....; електронен адрес:....., тел.:.....

(3) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт със „Сиесайф Енерджи“ ЕАД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително телефон и електронен адрес.

### **Раздел трети „Подаване на предложения, жалби и сигнали от клиенти“**

**Чл. 7.** (1) Клиентите на природен газ на Дружеството имат право да подават писмени предложения, сигнали и жалби до Дружеството по въпроси, свързани с дейността на Дружеството и с изпълнението на договорите, сключени между страните по тях.

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

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

**Чл. 8.** (1) Предложенията, сигналите и жалбите могат да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по факс или електронна поща.

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

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

(3) Подадените по ал. 1 предложения, сигнали или жалби се регистрират в регистъра по ал. 2.

**Чл. 9.** (1) Подаваните от клиенти жалби, молби, сигнали или предложения трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;
2. да са посочени името и адресът на подателя, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, посочен в жалбата, сигнала или предложението;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. да са подписани от подателя или негов упълномощен представител.

(2) Когато предложението, жалбата или сигналът не отговаря на изискванията, на подателя се дават съответни указания и разяснения.

(3) Не се разглеждат анонимни предложения, жалби или сигнали.

**Чл. 10.** (1) Становище по жалби, предложения или сигнали 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 или жалбата не бъде уважена, на подателя се посочват мотивите за това.

**Чл. 11.** (1) Сроктът за отговор на жалби, молби или предложения на клиент е един месец от постъпването им.

(2) В случай че за проверката на обстоятелствата по жалбата 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 ал. 1.

(3) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по ал. 1.

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

**Чл. 12.** 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.

**Чл. 13.** В случай на несъгласие с отговора на Дружеството, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ. Жалбата се подава чрез Дружеството, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 7 (седем) дневен срок.

**Чл. 14.** Дружеството съхранява преписките по жалби, молби, сигнали и предложения в срок, съгласно действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от Клиента.

#### **Раздел четвърти „Други разпоредби“**

**Чл. 15.** 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 събира, съхранява и 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.

#### **„Заклучителни разпоредби“**

**§ 1.** (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с 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 след 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 „Сисайеф Енерджи“ ЕАД, с ЕИК: 206179619, лицензия № Л-563-15 от 29.09.2021 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 „Сисайеф Енерджи“ ЕАД Правила за работа с потребители на енергийни услуги, приложение към това решение и приложение към лицензията по т. 1.**

**Решението подлежи на обжалване пред Административен съд София – град в 14 (четиринадесет) дневен срок.**

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

**ДОЦ. Д-Р ИВАН Н. ИВАНОВ**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:**

**РОСИЦА ТОТКОВА**