



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Комисия за енергийно  
и водно регулиране**РЕШЕНИЕ****№ Л-745**  
**от 25.04.2024 г.****КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

на закрито заседание, проведено на 25.04.2024 г., след като разгледа доклад с вх. № Е-Дк-396 от 02.04.2024 г. относно заявление с вх. № Е-ЗЛР-Л-17 от 22.02.2024 г. от „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД с искане за издаване на лицензия за осъществяване на дейността „търговия с природен газ“, както и събраните данни и доказателства при проведеното на 18.04.2024 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-17 от 22.02.2024 г. на „Тера Уей Енерджи Груп“ 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-49 от 26.02.2024 г. на председателя на КЕВР.

С писмо с изх. № Е-ЗЛР-Л-17 от 29.02.2024 г. от заявителя е изискано да представи допълнителна информация и документи. С писма с вх. № Е-ЗЛР-Л-17 от 12.03.2024 г., вх. № Е-ЗЛР-Л-17 от 15.03.2024 г. и вх. № Е-ЗЛР-Л-17 от 18.03.2024 г. заявителят е представил изисканата информация.

Резултатите от извършения анализ на подаденото заявление са отразени в доклад с вх. № Е-Дк-396 от 02.04.2024 г., приет с решение по Протокол № 98 от 09.04.2024 г., т. 2. В изпълнение на разпоредбата на чл. 13, ал. 5, т. 1 от ЗЕ, на 18.04.2024 г. е проведено открито заседание. На откритото заседание е присъствал упълномощен представител на дружеството, който е заявил, че е съгласен с изготвения доклад и няма забележки по него.

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

1. На основание чл. 21, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5 от ЗЕ и чл. 9, ал. 1, т. 10а от НЛДЕ. „Тера Уей Енерджи Груп“ 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. „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД е еднолично дружество с ограничена отговорност с ЕИК 000639140, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, със седалище и адрес на управление: гр. София, област София (столица), община Столична, район Слатина, ул. „Постоянство“ № 67а.

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД има следния предмет на дейност: инженерингова, консултантска, развойна и внедрителска дейност и услуги в областта на селското стопанство и хранително-вкусовата промишленост, производство и преработка на селскостопанска и животинска продукция, диворастящи плодове, разфасовка и опаковка на продукти на хранително-вкусовата промишленост, селскостопанско машиностроене, производство и внедряване на хидромелиоративни съоръжения и селскостопански инвентар, строителство в областта на селското стопанство и хранително-вкусовата промишленост, покупко-продажба, отдаване под наем и наемане на недвижими имоти, сервизни и помощни дейности, странични и допълнителни дейности и услуги във връзка с дейността на фирмата, вътрешна и външна търговия, комисионна търговия, посредничество и представителство на фирми в страната, обменни и реекспортни операции, преработка на ишлеме, лизингова дейност в страната и чужбина, туризъм, рекламна (без кино и печат), предпечатна подготовка, продажба на стоки и услуги, извършване на счетоводни услуги и консултации.

Капиталът на дружеството е в размер 5000 (пет хиляди) лева, разпределен в 500 дяла, всеки в размер на 10 лева, и е изцяло внесен. Едноличен собственик на капитала е Тера Уей Холдинг Лимитид, дружество, регистрирано в Република Кипър.

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД се управлява и представлява от Мартин Владимиров Тинчев – управител.

**Видно от горното, „Тера Уей Енерджи Груп“ 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 26.02.2024 г., обнародван е в Официален вестник на Европейския съюз, С 1804 от 2024 г. и включва юрисдикции – неосказващи съдействие за данъчни цели, както следва: Американска Самоа, Ангила, Антигуа и Барбуда, 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 „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД следва да бъде установена структурата на собственост и контрол на дружеството. От представеното от заявителя Удостоверение за актуално състояние с изх. № 20230608165225 от 08.06.2023 г. се установява, че едноличен собственик на капитала на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД (с предишно наименование „Агроинженеринг-90“ ЕООД) е Тера Уей Холдинг Лимитид – дружество, регистрирано в Република Кипър. Едноличен собственик на капитала на Тера Уей Холдинг Лимитид е физическото лице Валентин Василев Златев, гражданин на Република България.

**Предвид горното, по отношение на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД не е приложима забраната на чл. 3, т. 14 от ЗИФОДРЮПДРКЛТДС.**

**4.** Заявителят е представил изискуемите по чл. 11, ал. 2, т. 2, б. „а“ и б. „б“ от НЛДЕ декларации, че 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.

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, за която кандидатства заявителят, е **35 (тридесет и пет)** години. Заявителят счита, че поисканият срок е необходим с оглед извършване на дейността „търговия с природен газ“ в Република България и Република Румъния, и с оглед обезпечаване на бъдещи дългосрочни договори за снабдяване на крайни потребители.

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 за възможностите на заявителя да оперира на този пазар за период по-

дълъг от десет години. С оглед на посоченото срокът, за който да бъде издадена исканата лицензия, следва да е **10 (десет)** години.

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

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД предвижда да извършва дейността „търговия с природен газ“ от офис, находящ се в гр. София, ул. „Постоянство“ № 67А. В тази връзка е представено Допълнително споразумение от 29.12.2023 към Договор за наем от 01.02.2008 г. с „Обществено строителство-Агробилд“ АД.

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД разполага с необходимата информационна мрежа и софтуер за извършване на дейността „търговия с природен газ“, във връзка с което са представени копия на фактури за доставка на компютърни компоненти, списък и схема на мрежата. Представена е и политика на сигурност за информационни технологии на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД.

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД е представило копие на договор за доставка на интернет с доставчик на телекомуникационни услуги „А1 България“ ЕАД.

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-1213 от 30.11.2023 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 „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД и „Газов Хъб Балкан“ ЕАД.

Заявителят е представил Договор № 6197 от 14.09.2023 г. за достъп и пренос на природен газ по газопреосни мрежи, Договор № 6198 от 14.09.2023 г. за покупка и продажба на природен газ за балансиране и Договор № 6199 от 14.09.2023 г. за ползване на виртуална търговска точка, сключени с „Булгартрансгаз“ ЕАД.

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД е представило схема на управленската и организационна структура на дружеството, справки за приети и отхвърлени уведомления по чл. 62, ал. 5 от Кодекса на труда от Национална агенция за приходите, Договор за възлагане на управление от 01.04.2023 г., сключен между „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД и управителя на дружеството, Договор за услуги от 01.02.2024 г., сключен между „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД и Васил Александров Баранов, Договор за счетоводно обслужване от 01.10.2023 г., сключен между „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД и „Тера Уей Файнанс“ ЕООД, автобиография и копие на диплома на управителя на дружеството, както и копия на дипломи за завършено образование и автобиографии на служителите, които ще бъдат пряко ангажирани с търговията с природен газ. Видно от представената информация, управленската и организационна структура на дружеството включва управител, счетоводител, водещ експерт търговия, диспечер, юрисконсулт, специалист ИТ (системен администратор).

Управлението и представителството на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД се извършва от управителя на дружеството. От представените документи може да се направи извод, че управителят притежава образование и квалификация, необходими за извършване на дейността. „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД предвижда, освен управителя, пряко ангажирани с дейността „търговия с природен газ“ да бъдат трима служители. В тази връзка, заявителят е представил данни и доказателства за образованието и квалификацията на служителите, от които е видно, че същите притежават образование и квалификация, необходими за извършване на дейността.

**Въз основа на гореизложеното, „Тера Уей Енерджи Груп“ 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 „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД за 2020 г., 2021 г. и 2022 г. е видно, че дружеството отчита за периода: загуба в размер на 775 хил. лв. за 2020 г., 26 хил. лв. за 2021 г. и печалба в размер на 55 хил. лв. за 2022 г. Общите приходи на дружеството се увеличават от 867 хил. лв. през 2020 г. до 949 хил. лв. за 2022 г. Общите разходи се намаляват от 1728 хил. лв. за 2020 г. до 888 хил. лв. за 2022 г.

Основният капитал за 2020 г. е 5 хил. лв. и запазва стойността си през трите години на разглеждания отчетен период. Собственият капитал на дружеството намалява от 1891 хил. лв. за 2020 г. на 1635 хил. лв. за 2022 г. Нетекущите активи нарастват от 1819 хил. лв. за 2020 г. до 2508 хил. лв. за 2022 г., а текущите активи намаляват от 221 хил. лв. за 2020 г. до 172 хил. лв. за 2022 г. Нетекущите пасиви нарастват от 36 хил. лв. за 2020 г. до 72 хил. лв. за 2022 г., а текущите пасиви нарастват от 113 хил. лв. за 2020 г. до 973 хил. лв. за 2022 г.

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД за периода 2020 – 2022 г.: Коефициентът на обща ликвидност се намалява от 1,96 за 2020 г. на 0,18 за 2022 г., което означава, че дружеството е разполагало с достатъчно свободни оборотни средства за погасяване на текущите си задължения през първите две години, като през последната година ликвидността е намаляла. Коефициентът на финансова автономност е 12,69 за 2020 г. и се изменя на 1,56 за 2022 г., което означава, че дружеството не е имало затруднения да покрива задълженията си със собствени средства.*

Заявителят декларира, че за осъществяване на лицензионната дейност ще бъдат използвани собствени средства на дружеството. В тази връзка е представено и уведомление за клиентски банкови сметки от УниКредит Булбанк в която е посочено, че „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД има открита разплащателна сметка в лева.

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	2024 г.	2025 г.	2026 г.
Прогнозни количества покупко-продажби на природен газ, MWh	438 000	511 000	584 000
Прогнозни средни цени за покупка на природен газ, лв./MWh	97,00	90,00	73,00
Прогнозни средни цени за продажби на природен газ, лв./MWh	98,00	92,00	76,00

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД е представило прогнозни счетоводни баланси и отчет за приходи и разходи за периода 2024 – 2026 г. Дружеството прогнозира да реализира печалби, както следва: в размер на 179 хил. лв. за 2024 г., в размер на 623 хил. лв. за 2025 г. и 1195 хил. лв. за 2026 г. Приходите са в размер на 42 833 хил. лв. за 2024 г. и нарастват до 44 546 хил. лв. през 2026 г. Разходите нарастват от 42 634 хил. лв. за 2024 г. до 43 218 хил. лв. за 2026 г. Нетекущите активи нарастват от 12 хил. лв. за 2024 г. на 20 хил. лв. за 2026 г. Текущите активи на дружеството се увеличават от 4565 хил. лв. за 2024 г. на 6624 хил. лв. за 2026 г. Собственият капитал е в размер на 179 хил. лв. за 2024 г. и нараства на 1195 хил. лв. за 2026 г. Заявителят не предвижда нетекущи пасиви за периода. Текущите пасиви нарастват от 4394 хил. лв. за 2024 г. на 5440 хил. лв. за 2026 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	2024 г.	2025 г.	2026 г.
Общо приходи от дейността (хил. лв.)	42 833	46 973	44 546
Общо разходи от дейността (хил. лв.)	42 634	46 281	43 218
Счетоводна печалба (хил. лв.)	199	692	1328
Финансов резултат (хил. лв.)	179	623	1195
Коефициентът на обща ликвидност (КА/КП)	1,04	1,12	1,22
Коефициентът на финансова автономност СК/(ДП+КП)	0,04	0,12	0,22

*Показатели, характеризиращи финансово-икономическото състояние на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД за периода 2024 – 2026 г.: Коефициентът на обща ликвидност от 1,04 през 2024 г. нараства до 1,22 през 2026 г. Това е показател, че дружеството няма да има затруднения при покриването на текущите си задължения с оборотни средства. Коефициентът на финансова автономност, показващ степента на независимост от ползване на привлечени средства нараства от 0,04 през 2024 г. на 0,22 през 2026 г. Това е показател, че дружеството може да има затруднения за покриване със собствени средства на задълженията си.*

**Въз основа на гореизложеното, може да се приеме, че параметрите, заложи от „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД за периода 2024 – 2026 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 „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД е представило проект на Правила за работа с потребители на енергийни услуги. Съгласно цитираната разпоредба правилата уреждат реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях. Съгласно легалната дефиниция в ЗЕ потребител на енергийни услуги е клиент, който купува енергия или природен газ за собствено ползване (краен клиент). Тези правила уреждат отношенията на дружеството само с крайни клиенти. С оглед гарантиране на защитата на интересите на потребителите на енергийни услуги в предложения от заявителя проект на правила са направени изменения и допълнения, както следва:

## **Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД**

### **I. Общи принципи**

**Чл. 1.** (1) Тези Правила за работа с потребителите уреждат отношенията между „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД като търговец на природен газ и купувачите по договори за покупко-продажба 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 заявки, 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.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за продажба, е: наименование: „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД; ЕИК: 000639140; седалище и адрес на управление: гр. София, област София (столица), община Столична, район Слатина, ул. „Постоянство“ № 67а, 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.** Отношенията между „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД и клиентите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация при предоставянето на услугите.

**Чл. 3.** „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД спазва изискванията за конфиденциалност и предпазване на информацията на клиента както от други клиенти, така и от трети страни.

**Чл. 4.** „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД се стреми към подобрене на процесите по обмен на информация и обработването на заявки и предложения от клиентите.

## **II. Организация на работа с потребители. Търговия с природен газ, сключване и изпълнение на договорите.**

**Чл. 5.** Основните функции и задължения по отношение на работа с потребители се свеждат до следното:

1. Събиране и систематизиране на информацията, необходима за подготовка и сключване на договори за доставка на природен газ и допълнителни споразумения към тях;

2. Осъществяване на комуникация с потребители във връзка с изпълнение условията по сключени договори за доставка на природен газ, в това число:

- по заявените за доставка количества природен газ и техните изменения;
- фактурирането на природния газ;
- спазване на реда и сроковете за заплащане на природния газ;
- уведомяване на потребителите с неизпълнени задължения за предприемане на действия, свързани с ограничаване на доставката на природен газ, съответно за възстановяване на доставката.

**Чл. 6.** 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. 7.** (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.

**Чл. 8.** В сключените договори за доставка на природен газ между „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД и клиентите подробно се регламентират редът и сроковете за:

- заявяване на количествата природен газ;
- доставка на заявените количества природен газ;
- мястото на предаване и приемане на природен газ;
- отчитането на количествата природен газ;
- отправяне на предизвестия за спиране или ограничаване на доставката на природен газ и за възстановяването му, в случай на санкциониращи спирания или обявен ограничителен режим или други обстоятелства на временно ограничаване или спиране на доставката на природен газ;
- плащането на количествата природен газ;

## **III. Обмен на информация с потребители. Център за работа с потребители на енергийни услуги.**

**Чл. 9.** (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 „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително и телефон и електронен адрес.

**Чл. 10.** 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.

#### **IV. Условия, ред и срокове за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения**

**Чл. 11.** Потребителите могат да подават до „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД жалби, сигнали и предложения.

**Чл. 12.** Жалба се подава в случаите на спорове относно нарушения от страна на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД на нормативни изисквания или на условия на сключени договори за доставка.

**Чл. 13.** Предложения могат да се правят за усъвършенстване организацията на работа с потребители или за решаване на други въпроси в предмета на дейност на дружеството.

**Чл. 14.** Сигнали могат да се подават за незаконосъобразни действия от страна на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД или на конкретни служители на дружеството, с които се засягат обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

**Чл. 15.** Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали.

**Чл. 16.** Постъпилите в деловодството жалби, сигнали и предложения се представят на управителя на дружеството, който възлага на компетентните звена или служители изготвянето на становище, отговор или предложение за решение по конкретния случай, като определя съответния срок.

**Чл. 17.** Служителите, на които е възложено подготовката на становище, отговор или предложение за решение могат да изискват предоставянето на допълнителна информация от подателя на жалбата, сигнала или предложението за изясняване на обстоятелствата по случая. За целта могат да бъдат организирани срещи с подателя на жалбата, сигнала или предложението.

**Чл. 18.** 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

**Чл. 19.** Срокът за разглеждане, проверка и отговор на подадена жалба е до 30 (тридесет) дни от получаването и.

**Чл. 20.** Становище по подадено предложение се взема най-късно 3 (три) месеца след неговото постъпване и се съобщава в 10-дневен срок от изготвянето му на подателя. Становището по подадено предложение не подлежи на обжалване.

**Чл. 21.** Становище по подаден сигнал се взема най-късно 3 (три) месеца от постъпването му. В случай, че сигналът е уважен, се предприемат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателят, а когато се засягат права или законни интереси и на други лица, и тях, в 10 - дневен срок от изготвяне на становището.

**Чл. 22.** Дружеството поддържа регистър с информация, който съдържа:

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

**Чл. 23.** 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.

#### **V. Други разпоредби**

**Чл. 24.** 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 и при спазване на изискванията за защита на личните данни по европейското и национално законодателство.

## **VI. Заключение 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 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.

## **9. Защитена по закон информация, съдържаща се в подаденото от „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД заявление и която следва да бъде неразгласявана:**

„Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД е посочило, че представените документи и информация, част от административната преписка, не съдържат защитена по закон информация.

С оглед гореизложеното, при публикуването на решението на КЕВР не следва да бъде заличена информация.

Предвид гореизложеното и на основание чл. 21, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 39, ал. 1, т. 5, предложение второ и чл. 38в, ал. 3 от Закона за енергетиката и чл. 9, ал. 1, т. 10а от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката,

## **КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

### **РЕШИ:**

**1.** Издава на „Тера Уей Енерджи Груп“ ЕООД, с ЕИК 000639140, лицензия № Л-745-15 от 25.04.2024 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 „Тера Уей Енерджи Груп“ 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 (четирнадесет) дневен срок.

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

**ДОЦ. Д-Р ИВАН Н. ИВАНОВ**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:**

**РОСИЦА ТОТКОВА**