

Общи условия за продажба на електрическа енергия при условията на доставка от последна инстанция на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД

РАЗДЕЛ I. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Чл. 1. В тези Общи условия и във всички приложения, представляващи неразделна част от тях, използваните понятия и дефиниции, ще имат следното значение:

1. **„Балансираща енергия“** е енергията, използвана от оператора на електропреносната мрежа за извършване на балансиране и доставяна от доставчик на балансиращи услуги;
2. **„КЕВР“** е Комисия за енергийно и водно регулиране;
3. **„Домакинство“** има значението дадено му в §1, т. 13в от Допълнителните разпоредби (ДР) на ЗЕ;
4. **„Домакинство в положение на енергийна бедност“** има значението дадено му в § 1, т. 13г от ДР на ЗЕ;
5. **„Допълнителни услуги“** са услугите, публикувани на Интернет страницата на дружеството, които ЕВН ЕС-ДПИ приема да извърши от името и за сметка на Клиента, при изрично писмено заявление от негова страна;
6. **„Доставка от последна инстанция“** представлява услуга от обществен интерес, предоставяна от Доставчик от последна инстанция, който осигурява снабдяването с електрическа енергия на крайни клиенти, когато избраният от Клиента доставчик не извършва доставка по независещи от Клиента причини;
7. **„Доставчик от последна инстанция“** или **„ДПИ“** е енергийно предприятие, получило лицензия за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция, което осигурява снабдяването с електрическа енергия на крайни клиенти, в случаите, в които Клиентът няма сключен договор с доставчик или когато избраният от Клиента доставчик не извършва доставка по независещи от Клиента причини;
8. **„ЗЕ“** – Закон за енергетиката (обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г.), ведно с всички негови последващи изменения и допълнения;
9. **„ИТН“** (Измервателна Точка Номер) – основен идентификатор на обекта, присъединен към електроразпределителната мрежа, чрез който се индивидуализира обектът на Клиента в базата данни на ЕВН ЕС-ДПИ;
10. **„Клиентски номер“** – основен идентификатор на Клиента в базата данни на ЕВН ЕС-ДПИ. Един Клиентски номер в общия случай може да съдържа повече от една ИТН;
11. **„Компетентен орган“** – държавен орган, овластен въз основа на закон, с правомощия да издава актове със задължителен за ЕВН ЕС-ДПИ и за клиентите характер, във връзка и при действието на тези Общи условия.
12. **„Координатор на балансираща група“** е лице, на което е издадена лицензия за някоя от дейностите пренос, разпределение, търговия, обществена доставка или доставка от последна инстанция на електрическа енергия и отговарящо на условията за финансово гарантиране на сключваните от него сделки, на изискванията, определени в Правилата за търговия с електрическа енергия, и което е регистрирано от оператора на електропреносната мрежа – за настоящите Общи условия означава „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД ;
13. **„Лицензионна територия“** е територията, на която ЕВН ЕС-ДПИ извършва своята дейност съгласно издадената му Лицензия от КЕВР;
14. **„Мрежови услуги“** са достъп до електропреносната мрежа, пренос на електрическа енергия през електропреносната мрежа, достъп до електроразпределителна мрежа и пренос на електрическа енергия през електроразпределителна мрежа, достъп до затворена електроразпределителна мрежа и пренос на електрическа енергия през затворена електроразпределителна мрежа и други услуги по мрежите, определени в нормативен акт;

15. **„Непреодолима сила“** са непредвидени и непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, извън контрола на Страните, възникнали след одобряване на тези Общи условия от КЕВР, включващи, но неограничаващи се до: война, саботаж, въстания, революция, бунт, терористични действия, експлозия, пожар, природни бедствия (наводнения, земетресения, гръм, буря, ураган, торнадо, проливен дъжд, градушка, свличане, срутвания на земни маси, залежавания, и др.), доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите Общи условия на основание чл. 306 от Търговския закон;

16. **„Обект“** е всеки обособен по отношение на измерването на електрическата енергия имот на Клиент, в който се консумира електрическа енергия. Обектът е съвкупност от терен, сгради, технологично оборудване, електрически съоръжения и приемници на електрическа енергия;

17. **„Общи условия“** означава настоящите Общи условия за продажба на електрическа енергия при условията на Доставка от последна инстанция, ведно с всички приложения към тях;

18. **„Потребител“** има значението, дадено му в § 13, т. 1 от ДР на Закона за защита на потребителите (обн., ДВ, бр., 99 от 2005);

19. **„Правила за търговия с електрическа енергия“** или **„ПТЕЕ“** са съответните действащи правила, приети от КЕВР на основание чл. 91, ал. 2 от ЗЕ;

20. **„Уязвим клиент“** означава „Уязвим клиент за снабдяване с електрическа енергия“ по смисъла на § 1, т. 66в от ДР на ЗЕ.

РАЗДЕЛ II. ВЪВЕДЕНИЕ

Чл. 2. (1) С тези Общи условия се регламентира услугата снабдяване с електрическа енергия при условията на Доставка от последна инстанция, както и предоставяне на свързаните с доставката Допълнителни услуги и заплащането на предоставените от оператора на електроразпределителната мрежа Мрежови услуги.

(2) ЕВН ЕС-ДПИ осъществява своята дейност съгласно Лицензия № Л-413-17/08.7.2013 за дейността „доставка на електрическа енергия от Доставчик от последна инстанция“, издадена от КЕВР .

РАЗДЕЛ III. СТРАНИ

Чл. 3. Страни по тези Общи условия са:

1. **„ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ“ ЕАД**, регистрирано в търговския регистър с ЕИК 123526430, със седалище и адрес на управление: 4000 Пловдив, ул. „Христо Г. Данов“ № 37, в качеството му на Доставчик от последна инстанция, наричано за краткост **„ЕВН ЕС-ДПИ“**;

2. Всеки краен клиент по смисъла на ЗЕ, който ползва електрическа енергия и Допълнителни услуги, предоставяни от ДПИ, и чийто Обект е присъединен към електроразпределителната мрежа, наричано още за краткост в тези Общи условия **„КЛИЕНТ“**.

РАЗДЕЛ IV. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

Чл. 4. Настоящите Общи условия регламентират:

1. снабдяването на електрическа енергия от ЕВН ЕС-ДПИ;
2. правата и задълженията на Страните;
3. обмена на информация между Страните;
4. условията, свързани с фактуриране и плащане;
5. преустановяване и възстановяване на снабдяването с електрическа енергия;
6. отговорностите на Страните при неизпълнение на задълженията им.

Чл. 5. (1) ЕВН ЕС-ДПИ доставя електрическа енергия на всеки Клиент, чийто Обект е присъединен към електроразпределителна/затворена електроразпределителна мрежа на Лицензионната територията на ЕВН ЕС-ДПИ и който клиент не може да бъде клиент на крайния снабдител по чл. 94а, ал. 1 от ЗЕ, включително крайни клиенти,

снабдявани на територия, за която е издадена лицензия за дейността разпределение на електрическа енергия в затворена електроразпределителна мрежа и чиято територия е изключена от територията на този краен снабдител до избора на друг доставчик или избраният доставчик не извършва доставка по независещи от крайния клиент причини.

(2) Снабдяването с електрическа енергия, от страна на ЕВН ЕС-ДПИ, започва от момента, в който Клиентът е останал без доставчик на електрическа енергия или избраният от Клиента доставчик на електрическа енергия не е в състояние да продължи да извършва доставка и продължава до избора на друг доставчик, от страна на Клиента. Операторът на електроразпределителната мрежа регистрира служебно смяната с ДПИ, като уведомява пазарните участници за извършената смяна.

(3) ЕВН ЕС-ДПИ снабдява с електрическа енергия и Обекти на Клиенти, които за пръв път биват включвани в паралел с електроразпределителната мрежа, например – но не само – по време или след приключване на процедура по присъединяване, съгласно наредбата по чл. 116, ал. 7 ЗЕ, при условие, че Клиентът не е избрал друг доставчик на електрическа енергия.

РАЗДЕЛ V. ЦЕНА

Чл. 6. (1) Снабдяването с електрическа енергия от ЕВН ЕС-ДПИ се извършва по цени, определени съгласно методиката за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция, приета от КЕВР. Така определените цени се обявяват своевременно на интернет страницата на ЕВН ЕС-ДПИ.

(2) В цената на електрическата енергия не са включени Мрежови услуги, надбавки, дължими акцизи, допълнителни начислявания за такси, данъци, произтичащи от приложим закон, вкл. ЗДДС, и/или други регулаторни изисквания, влезли в сила със съответен акт на Компетентен орган.

РАЗДЕЛ VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 7. Клиентът има право:

1. да бъде снабдяван с електрическа енергия от ЕВН ЕС –ДПИ при спазване нормативните изисквания;
2. да поиска извършване на проверка в случай на съмнения за неточна сметка за доставената енергия;
3. да поиска обезщетение в случаите, предвидени в настоящите Общи условия;
4. да отправи искане за предоставяне на данни му до ЕВН ЕС-ДПИ, включително, но не само номер на партида и единен идентификационен код за точката/точките му на измерване, включително и по електронен път, без да дължи допълнително заплащане.

Чл. 8. Клиентът се задължава:

1. да заплаща дължимите суми за доставената му електрическа енергия в сроковете и при условията, станали обвързващи в договорните отношения между Страните;
2. да уведоми писмено ЕВН ЕС-ДПИ в срок от седем (7) дни, считано от настъпване на съответното обстоятелство, за всяка промяна на предоставените от Клиента данни и обстоятелства, касаещи както Клиента, така и ползвания от него обект и неговото предназначение. При неспазване на това задължение ЕВН ЕС-ДПИ не носи отговорност за коректността на издадените счетоводни документи, както и за предоставяне на пратки по поща или на електронни съобщения.

Чл. 9. ЕВН ЕС-ДПИ има право:

1. да получава от Клиента дължимите суми за доставена електрическа енергия при условията и в сроковете по тези Общи условия.
2. да поиска от оператора на електроразпределителната мрежа преустановяване на снабдяването с електрическа енергия на обекта на Клиента при спазване на действащото законодателство;

Чл. 10. ЕВН ЕС-ДПИ се задължава

1. да съхранява в срок от една (1) година данните, необходими за разплащанията;

2. да предостави на Клиента информацията по чл. 7, т. 4 в срока по чл. 22, ал. 1.
3. Като Координатор на специална балансираща група ЕВН ЕС-ДПИ:
 - а) да урежда финансовите взаимоотношения с ЕСО след предоставен от него сетълмент, при условията на ПТЕЕ;
 - б) да разпределя разходите за небаланс между членовете на балансираща група.

РАЗДЕЛ VII. ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ

Чл. 11. (1) ЕВН ЕС-ДПИ поддържа на своята интернет страница и предоставя в местата за обслужване на клиенти следната информация:

1. местонахождение и работно време на местата за обслужване на клиенти на ЕВН ЕС-ДПИ;
 2. действащите цени на електрическата енергия, доставяна от ЕВН ЕС-ДПИ;
 3. начините за плащане на задълженията;
 4. услуги, които ЕВН ЕС-ДПИ допълнително предоставя, както и техните цени по действащия ценоразпис;
 5. телефонен номер, пощенски адрес и имейл;
 6. процедура за смяна на доставчик;
 7. информация относно средствата за уреждане на спорове;
 8. дела на всеки енергиен източник в общата доставена енергия от ЕВН ЕС-ДПИ през предходната календарна година;
 9. съществуващите източници на обществено достъпна информация за въздействието върху околната среда по отношение най-малко на емисиите на въглероден диоксид и радиоактивните отпадъци – резултат от производството на електрическа енергия от различните енергийни източници, в общата доставена енергия от ЕВН ЕС-ДПИ през предходната година;
 10. реално потребените количества и извършените разходи без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
 11. кумулативни данни за период поне три предходни години или за периода от влизането в сила на договора за доставка, ако той е по-кратък; данните съответстват на интервалите, за които е предоставена информацията от фактурирането;
 12. подробни данни за потреблението, за който и да е ден, седмица, месец и година при използване на интелигентни системи за измерване чрез предоставяне на крайния клиент чрез интернет или чрез интерфейса на измервателния уред на данни за период, не по-кратък от двадесет и четири (24) предходни месеца, или за периода от влизането в сила на договора за доставка, ако той е по-кратък.
 13. ЕВН ЕС-ДПИ предоставя на Клиентите и всяка друга информация, свързана с действащото законодателство.
- (2) ЕВН ЕС-ДПИ публикува настоящите Общи условия на интернет страницата си и ги помества в местата за обслужване на клиенти, както и предоставя екземпляр от тях на всеки Клиент, при поискване.
- (3) ЕВН ЕС-ДПИ информира Клиента за възможностите да избере друг доставчик на електрическа енергия и процедурата, по която става това.
- (4) Смяната на ДПИ с друг доставчик при спазване на договорните условия не е съпроводена с допълнителни задължения на Клиента.

РАЗДЕЛ VIII. ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ

- Чл. 12.** (1) ЕВН ЕС-ДПИ издава на Клиента фактури при условията на доставки с непрекъснато изпълнение.
- (2) ЕВН ЕС-ДПИ издава фактура най-малко един път месечно след предоставяне на данни от мрежовия оператор.
- (3) До 20-о (двадесето) число на месеца, следващ отчетния, ЕВН ЕС-ДПИ има право да издаде фактура за етапно плащане за текущия календарен месец в размер на 50 % от стойността на фактурата за предходния месец, като Клиентът заплаща на ЕВН ЕС-ДПИ дължимите суми по такава фактура до двадесет и пето (25-о) число на месеца, в

който тя е издадена. Предходното изречение не се прилага по отношение на Клиент, който е и Потребител, в този случай ЕВН ЕС-ДПИ издава фактури по реда на ал. 2.

(4) Клиент, който е и Потребител има право да поиска от ЕВН ЕС-ДПИ да се възползва от системата за авансови плащания по ал. 3, като в този случай, ЕВН ЕС-ДПИ се задължава да промени начина на фактуриране и плащане, считано от първия възможен отчетен период, следващ получаването на искането.

(5) Издадените от ЕВН ЕС-ДПИ фактури, съдържат задължителната по закон информация, представена по ясен и разбираем за клиента начин.

(6) Неполучаването на фактура не е основание да не бъде извършено заплащане, с изключение на случаите, когато неполучаването на фактурата е по вина на ЕВН ЕС – ДПИ.

Чл. 13. (1) Клиентът заплаща на ЕВН ЕС-ДПИ:

1. дължимите суми за доставената от ЕВН ЕС-ДПИ електрическа енергия и Допълнителни услуги за съответния период;
2. дължимите суми за Мрежови услуги;
3. акциз и ДДС;
4. всички други дължими според законодателството такси, надбавки и др.

(2) За всички фактури, срокът за плащане е до 5 (пет) работни дни от датата на издаването им, освен ако в самата фактура не е посочен друг срок. Като изключение от предходното изречение, в случай че Клиентът е и Потребител - срокът за плащане започва да тече от момента, в който Клиентът е получил достъп до съответната фактура, чрез публикуването ѝ в онлайн платформата за обслужване на клиенти на ЕВН ЕС-ДПИ.

(3) В случай на надвнесена сума, ЕВН ЕС-ДПИ възстановява по банкова сметка, посочена от Клиента недължимо платеното, в срок до седем (7) дни от установяване на неговия размер и при направено писмено искане от страна на Клиента. В този случай, ЕВН ЕС-ДПИ не дължи лихви или обезщетение за забава. В случай че Клиентът е и Потребител, предходното изречение се прилага, само ако сумата в повече не е заплатена по вина на ЕВН ЕС- ДПИ.

(4) В случаите на надвнесена сума, когато Клиентът не е поискал изрично нейното възстановяване, ЕВН ЕС-ДПИ има право да прихване срещу нея всяко друго негово задължение.

(5) В случаите, в които снабдяването с електрическа енергия на обект е преустановено от ЕВН ЕС-ДПИ по вина на Клиента, същият дължи и сумите, свързани със задължението за плащане на цена за достъп до електроразпределителната мрежа, за периода от датата на преустановяване на снабдяването до датата на възстановяване на снабдяването с електрическа енергия.

РАЗДЕЛ IX. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СНАБДЯВАНЕТО С ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ

Чл. 14. (1) В случай че Клиентът не заплати в срока по чл. 13, ал. 2 дължими от него суми на ЕВН ЕС-ДПИ, ЕВН ЕС-ДПИ има право да поиска от оператора на електроразпределителната мрежа да преустанови снабдяването с електрическа енергия до съответния Обект/и на Клиента.

(2) ЕВН ЕС-ДПИ няма право да изиска от оператора на електроразпределителната мрежа да преустанови снабдяването с електрическа енергия до обект/и на Клиент, в почивен или официален празничен ден, както и в деня, който го предхожда.

(3) В случай че Клиент е предявил срещу ЕВН ЕС-ДПИ иск пред компетентния съд, с който оспорва основанията за преустановяване на снабдяването му с електрическа енергия, ЕВН ЕС-ДПИ няма право да му откаже снабдяване с електрическа енергия, на същото основание, за същия период. До решаването на спора с влязло в сила решение, Клиентът е длъжен да заплаща текущите си задължения и да спазва всички разпоредби на настоящите Общи условия.

Чл. 15. (1) Клиентът има право да подаде писмено възражение пред ЕВН ЕС-ДПИ относно основанията за преустановяването на снабдяването с електрическа енергия.

(2) Възражението се разглежда от ЕВН ЕС-ДПИ в срок до тридесет (30) дни от подаването му, като в този срок Клиентът се уведомява писмено за резултата.

Чл. 16. (1) При писмено заявление от страна на Клиента, да бъде преустановено снабдяването с електрическа енергия на негов/и обект/и, ЕВН ЕС-ДПИ е длъжно да поиска от оператора на електроразпределителната мрежа преустановяването на снабдяването с електрическа енергия на посочените от Клиента обекти, за заявления от него срок.

(2) Искането съдържа индивидуализация на съответния обект/и, за който/които се иска преустановяване на снабдяването с електрическа енергия, датата и часа на преустановяването, както и продължителността на желаното от Клиента преустановяване на снабдяването. Искането се подава най-късно седем (7) дни преди датата на желаното преустановяване на снабдяването.

(3) Във всички случаи на преустановяване на снабдяването с електрическа енергия по реда на този член на взаимно договорени дата и час, се отчита използваното количество електрическа енергия до момента на преустановяване на снабдяването съгласно ПТТЕ и Правилата за измерване на количествата електрическа енергия, и се преустановява снабдяването на обекта.

(4) Клиентът заплаща използваната електрическа енергия и дължимите Мрежови услуги след издаване на фактура, в сроковете по тези Общи условия.

Чл. 17. ЕВН ЕС-ДПИ изисква от оператора на електроразпределителната мрежа възстановяването на снабдяването с електрическа енергия на съответния обект на Клиента, след отстраняване на причините за преустановяването на снабдяването с електрическа енергия.

РАЗДЕЛ X. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

Отговорност на ЕВН ЕС-ДПИ

Чл. 18. ЕВН ЕС-ДПИ носи имуществена отговорност за щети, нанесени на Клиента при неправомерно преустановяване на снабдяването с електрическа енергия.

Чл. 19. (1) ЕВН ЕС-ДПИ не носи отговорност при неизпълнение на задълженията си за доставка на електрическа енергия в случаите на Непреодолима сила, предвидени в ЗЕ, с изключение на случаите, когато това неизпълнение е настъпило по негова вина.

(2) Когато не може да изпълни задължението си поради Непреодолима сила, довела до ограничаване или прекъсване на снабдяването с електрическа енергия за период от време до четиридесет и осем (48) часа, ЕВН ЕС-ДПИ в срок до двадесет и четири часа (24) уведомява Клиентите, чрез интернет страницата си или по друг подходящ начин, в какво се състои Непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на задълженията на ЕВН ЕС-ДПИ.

(3) В случай че Непреодолимата сила води до ограничаване или прекъсване на снабдяването с електрическа енергия за време, по-дълго от четиридесет и осем (48) часа, се прилага действащото законодателство за въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с електрическа енергия от компетентните органи.

(4) Докато трае Непреодолимата сила, изпълнението на задълженията на ЕВН ЕС-ДПИ за снабдяване с електрическа енергия и на свързаните с тях насрещни задължения на Клиента се спира.

Отговорност на Клиента

Чл. 20. Клиент, който не изпълни задължението си за плащане в срок на дължими на ЕВН ЕС-ДПИ суми, дължи на ЕВН ЕС-ДПИ неустойка в размер на законната лихва за забава върху неизплатената сума, считано от деня на забавата, до пълното изплащане на дължимата сума.

Ред за реализиране на имуществена отговорност и отговорност при неизпълнение на задължения.

Чл. 21. (1) Пострадалата страна е длъжна в срок до три (3) работни дни писмено да уведоми другата Страна в случаите, когато е претърпяла вреда от действие или бездействие на другата Страна, освен в случай на отговорност на Клиента за неплащане на дължими суми.

(2) ЕВН ЕС-ДПИ и Клиентът разглеждат обстоятелствата по ал. 1 и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие, спорът се отнася за решаване до компетентния съд по седалището на ЕВН ЕС-ДПИ, освен в случаите, в които Клиентът е и Потребител, когато се прилагат правилата за определяне на местна подсъдност, съдържащи се в Гражданския процесуален кодекс.

РАЗДЕЛ XI. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл. 22. (1) Клиентът има право да подаде жалба срещу действията на ЕВН ЕС-ДПИ, като ЕВН ЕС-ДПИ е длъжно да разгледа и изпрати отговор по жалбата, в срок до тридесет (30) дни, считано от датата на получаване на жалбата.

(2) ЕВН ЕС-ДПИ не е длъжно да отговаря на жалби и сигнали, подадени повторно, по въпрос, по който Клиентът вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства. В този случай сигналите, жалбите и заявленията, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(3) ЕВН ЕС-ДПИ не отговаря на жалби или заявления, които са анонимни и/или съдържат обидни квалификации, както и политически, расови и всякакви други дискриминационни искания и изявления.

(4) В случай че не е удовлетворен от отговора на ЕВН ЕС-ДПИ, Клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката, съгласно тяхната компетентност.

Чл. 23. (1) Споровете между ЕВН ЕС-ДПИ и Клиента се решават чрез преговори.

(2) Клиентът има право да предложи алтернативни способы за решаване на конкретен спор, в случай че при преговорите не се постигне споразумение между страните.

(3) В случай че извънсъдебното решаване на спора между ЕВН ЕС-ДПИ и Клиента се окаже невъзможно, то спорът се отнася за решаване до компетентния съд по седалището на ЕВН ЕС-ДПИ, като приложимо е българското законодателство. В случаите, в които Клиентът е и Потребител се прилагат правилата за определяне на местна подсъдност, съдържащи се в Гражданския процесуален кодекс.

РАЗДЕЛ XII. УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ И ДОМАКИНСТВА В ПОЛОЖЕНИЕ НА ЕНЕРГИЙНА БЕДНОСТ

Чл. 24. ЕВН ЕС – ДПИ предоставя на Уязвимите клиенти и на Домакинствата в положение на енергийна бедност безплатно информация, свързана с потреблението на електрическа енергия в Обектите им. За да се възползва от това право е необходимо Потребителят да подаде заявление в място за обслужване на клиенти на ЕВН ЕС – ДПИ или по електронен път.

Чл. 25. ЕВН ЕС - ДПИ предоставя на Уязвимите клиенти и на Домакинствата в положение на енергийна бедност, съвети за намаляване на потреблението на електрическа енергия чрез прилагане на енергоефективни мерки и/ или други способы за управление на енергийното потребление в обектите чрез официалната си интернет страница.

Чл. 26. За избягване на преустановяване на електроснабдяването, ЕВН ЕС – ДПИ може да предложи на Уязвимите клиенти и на Домакинствата в положение на енергийна бедност при поискване от тяхна страна разсрочване на задълженията им, информация за програми за финансово подпомагане, съвети за управление на дълга и промяна на тарифния план, консултациите по чл. 25, възможност за авансово плащане по чл. 12, ал. 3 и др.

РАЗДЕЛ XIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Съобщения и документи във връзка с доставката на електрическа енергия и цени на Допълнителните услуги

Чл. 27. (1) Всякакви документи, включително съобщения, уведомления и други, свързани с настоящите Общи условия, ще бъдат разменяни на адреса за кореспонденция, включително и електронен, посочен в заявлението за започване на продажбата, а в случаите когато Клиентът не е попълнил такова заявление - на адреса и/или електронния адрес и/или телефонния номер, фигуриращ в клиентската база данни на ЕВН ЕС - ДПИ.

(2) Когато дадено съобщение или уведомление се отнася до неопределен кръг Клиенти, ЕВН ЕС-ДПИ има право да го публикува на интернет страницата си и в местата за обслужване на клиенти, като то ще се счита за връчено на Клиентите след изтичане на срока, посочен в съобщението или уведомлението.

(3) Всички уведомления и известия по силата на тези Общи условия, за които не е предвиден конкретен срок, са със срок четиринадесет (14) дни преди съответното събитие, което ги налага.

(4) Цените за Допълнителните услуги, предоставяни от ЕВН ЕС-ДПИ на Клиента, се поместват на интернет страницата на ЕВН ЕС-ДПИ.

Действителност, срок и изменения на Общите условия

Чл. 28. Ако някоя от разпоредбите по тези Общи условия е или стане недействителна, или неприложима, то разпоредбата се заменя от повелителните норми на закона и не влече недействителността на останалите разпоредби.

Чл. 29. (1) Клиентът декларира, че му е известно, че наличието на сключен договор за доставка на електрическа енергия от Доставчик от последна инстанция е задължително условие за участието му на пазара на електрическа енергия по свободно договорени цени и че ЕВН ЕС-ДПИ не може да откаже снабдяване на Клиента с електрическа енергия по причини, непосочени в закона.

(2) С оглед на изложеното в ал. 1, Страните се съгласяват, че тези Общи условия действат между тях за неопределен срок и за всеки период, в който са на лице условията за Доставка от последна инстанция по отношение на всички или някои от Обектите на Клиента и тези Обекти са причислени към балансиращата група на ЕВН ЕС-ДПИ.

Чл. 30. Промени в тези Общи условия се извършват по реда за тяхното влизане в действие. Проектите на изготвените предложения за промени се обсъждат публично и се оповестяват по подходящ начин на потребителите поне тридесет (30) дни преди представянето им за одобряване от КЕВР.

Защита на личните данни

Чл.31. ЕВН ЕС-ДПИ е администратор на лични данни, като такъв обработва предоставените му лични данни за негови клиенти съгласно разпоредбите на действащото законодателство. ЕВН ЕС-ДПИ се задължава да не предоставя поверената му информация в качеството му на администратор на лични данни на други лица, освен в изрично посочени в законодателството случаи. Пълната информация относно обработването на личните данни на Клиентите е налична на Интернет страницата на ЕВН ЕС-ДПИ, както и във всяко място за обслужване на клиенти.

Настоящите Общи условия са съставени съгласно чл. 95а от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ОУ-6 от 25.07.2024 г. на Комисията за енергийно и водно регулиране.