

Информация за клиента и условия за доставка на електрическа енергия при условията на доставка от последна инстанция

Целта на настоящия документ е да запознае потенциалните клиенти на "ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ" ЕАД (наричано за краткост също „Доставчик от последна инстанция“ или „ЕВН ЕС“) с условията, предлагани от ЕВН ЕС при продажбата на активна електрическа енергия на своите клиенти при условията на доставка от последна инстанция.

Настоящият документ представлява преддоговорна информация по смисъла на действащото българско законодателство.

1. Обща информация за Доставчика от последна инстанция

- 1.1. "ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ" ЕАД, със седалище и адрес на управление: 4000, Пловдив, ул. „Христо Г. Данов“ № 37, вписано в търговския регистър с ЕИК 123526430, ИН по ЗДДС: BG123526430, телефон за контакти 0700 1 7777 (пон.– пет. 8:00 – 17:00 ч.), имейл адрес: info@evn.bg.
- 1.2. ЕВН ЕС притежава Лицензия за дейността доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция, № Л-413-17/08.07.2013 г, издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).
- 1.3. Адресът за кореспонденция е: "ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ" ЕАД, ул. „Христо Г. Данов“ № 37, 4000, гр. Пловдив.
- 1.4. При въпроси, възникнали във връзка с доставката на електрическа енергия при условията на доставка от последна инстанция, клиентите могат да се свържат с ЕВН ЕС на телефон 0700 1 7777, както и да отправят писмено запитване на електронен адрес: dpi@evn.bg.

2. Основни характеристики на стоката – електрическа енергия, допълнителни услуги

2.1. Основни характеристики на стоката/услугата:

ЕВН ЕС продава активна нетна електрическа енергия при условията на доставка от последна инстанция по цени, определени в сайта на дружеството www.evn.bg

От 01.08.2021 г., цената на енергията, която EVN Електроснабдяване доставя в качеството му на Доставчик от последна инстанция (EVN ЕС-ДПИ), се определя на база цените на Българска независима енергийна борса (БНЕБ) и цените на Електроенергиен системен оператор (ЕСО) за „недостиг“, съгласно приета от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) „Методика за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция“.

EVN ЕС-ДПИ обявява цената си и издава фактури за отчетен месец след 12-то число на следващия месец

2.2. Допълнителните услуги

Допълнителни услуги, които предоставя Търговецът и които са свързани с доставката на електрическа енергия, са:

- прогнозиране на потреблението;
- отговорност за балансиране, включително и възможните разходи за балансиране (цена на балансираща енергия за излишък и/или недостиг), възникващи за Продавача във връзка с изпълнение на дейността Координатор на балансираща група;
- събиране и превеждане на дължимите от Купувача суми на съответния Мрежови оператор за използвани мрежови и други услуги, както и дължимите нормативно определени добавки върху тези суми;

- услуги, свързани с администрирането на договора, включително но не само предоставяне на разяснения, въвеждане, обработка и изпращане на фактури/електронни фактури;
- известяване преди прекъсване на снабдяването с електрическа енергия.

Допълнителни услуги, които предоставя Търговецът и които са свързани с доставката на електрическа енергия, влизат в обхвата на договора и не е необходимо да бъдат поръчвани допълнително.

2.3. Обща информация за пазара на електрическа енергия

Договорът за продажба на електрическа енергия при условията на доставка от последна инстанция се сключва между търговец на електрическа енергия и клиента потребяващ електроенергия в свой обект по свободно договорени цени в условията на свободен пазар.

Основната роля на Доставчика от последна инстанция е да осигури снабдяването с електрическа енергия на клиентите на свободен пазар, които са останали без доставчик по независещи от тях причини или когато срокът на договора на клиента с доставчика му е изтекъл и не е избран нов доставчик.

Доставката на електрическа енергия по договора с ДПИ се активира, когато настъпи някое от горните събития. За дължително условие за участието на свободен пазар е наличието на сключен договор с ДПИ.

Клиенти, които нямат сключен договор с ДПИ, следва да сключат такъв по време на процедурата по регистрация на свободен пазар или по смяна на доставчик и координатор на балансираща група. В случай че това условие не бъде изпълнено, процедурата им ще бъде прекратена.

3. Крайна цена на доставяната енергия

3.1. От 01.08.2021 г., цената на енергията, която EVN Електроснабдяване доставя в качеството му на Доставчик от последна инстанция (EVN ЕС-ДПИ), се определя на база цените на Българска независима енергийна борса (БНЕБ) и цените на Електроенергиен системен оператор (ЕСО) за „недостиг“. Това е така съгласно приета от КЕВР нова [„Методика за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция“](#).

3.2. Компоненти на фактурата за клиента:

i. компонент 1 – стойност на консумираната енергия

Цената на електрическата енергия с включени допълнителните услуги се определя в лева/kWh за количеството доставена електрическа енергия съгласно приложимата тарифа, което количество се фактурира съгласно предоставените измервателни данни от страна на мрежовия оператор „Електроразпределение Юг“ ЕАД.

Цената на ДПИ за месеца, се определя според Методиката на КЕВР и се изчислява след изтичане на отчетния месец при наличие на:

- цена на електрическата енергия на пазара в сегмент „Ден напред“ в лв./MWh от Българската Независима Енергийна борса (БНЕБ)
- цена за недостиг на балансиращия пазар в лв./MWh, определяна от ЕСО и
- утвърдени измерени стойности от ЕР Юг

ii. компонент 2 – стойност на мрежовите услуги.

Цената на мрежовите услуги на мрежовия оператор, се определят от КЕВР и не подлежат на договаряне.

Общо описание на Мрежовите услугите, които се съдържат в компонент 2:

- i.** Стойност (цена) на услугата достъп до и пренос през електропреносната мрежа – услуга, свързана с пренос на електрическа енергия за количествата пренесената електрическа енергия през електропреносната мрежа, изградена и управлявана от оператора на електропреносната мрежа – „Енергиен системен оператор“ ЕАД. Цената на този вид услуга се регулира от държавата и се определя от КЕВР поне веднъж за период от 12 (дванадесет календарни месеца).
- ii.** Стойност (цена) на услугата достъп до и пренос през електроразпределителната мрежа – услуга, свързана с разпределение на електрическа енергия за количествата транспортирана електрическа енергия през електроразпределителната мрежа, изградена и управлявана от операторите на електроразпределителната мрежа. (например: „Електроразпределение Юг“ ЕАД е единствен (изключителен) оператор на електроразпределителната мрежа за определената му от КЕВР лицензионна територия, обхващаща Югоизточна България). Цената и на този вид услуга се регулира от държавата и се определя от КЕВР като ценови период също поне веднъж за период от 12 (дванадесет календарни месеца);
- iii.** компонент 3 - задължения към обществото, което се начислява по силата на европейското и българско законодателство. То включва разходите по изкупуването на електрическата енергия от производители от възобновяеми източници, които продават на преференциални цени, разходите по изкупуване на енергията от високоефективно комбинирано производство (когенерация) на електрическа и топлинна енергия, както и разходите по дългосрочните договори за изкупуване на електрическа енергия. Всички крайни потребители заплащат такса „Задължения към обществото“;
- iv.** компонент 4 – акциз, съгласно Закона за акцизите и данъчните складове акцизът се включва като част от цената, платима от клиентите
- v.** компонент 5 - данък добавена стойност, който се начислява върху общата стойност на доставената електрическа енергия, съгласно Закона за данъка върху добавената стойност.

4. Условия за плащане на доставка

4.1. Плащането на доставената електрическа енергия може да се извърши по един от следните избрани от клиента начини:

- i.** Безкасово: директен дебит; превод по банкова сметка; интернет банкиране; банкомат; ePay.bg; Transcard; EVN Онлайн плюс
- ii.** Касово: касовите салони на „Български пощи“ ЕАД на територията на EVN ЕС и в гр. София, касовите салони на Easy Pay и чрез кеш-терминали на територията на цялата страна.

4.2. Начина на фактуриране и плащане, както и съответните срокове се описват в Общите условия към предлагания договор за доставка на електроенергия от ДПИ;

4.3. Клиентът заплаща на Търговеца сумата по издадената/ните фактура/и.

4.4. Клиентът получава фактура за съответния отчетен период по електронен път (електронна фактура) или чрез платформа за електронен обмен на документи.

5. Право на отказ от договора, подписан по електронен път. Условия за упражняване

5.1. В случай че клиент има определеното от закона качество на потребител, клиентът има право на отказ в 14-дневен срок, считано от датата на сключване на договора, без да посочва причина, без да дължи обезщетение или неустойка и без да заплаща разходи, извън предвидените по силата на Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

5.2. Ред за упражняване на правото на отказ от договора:

- i.** Правото на отказ се упражнява чрез изпращане на формуляра за упражняване на право на отказ до Търговеца. ,
- ii.** Формулярът за отказ трябва да е изпратен в срока по т.5.1.
- iii.** Търговецът потвърждава получения отказ, непосредствено след неговото получаване.

5.3. Когато Клиентът желае доставката на електрическа енергия да започне преди изтичане на срока за упражняване правото на отказ от договора, Клиентът трябва да направи изрично искане за това, чрез изпращане едновременно със заявяване на съгласието си с предложението му проект на договор.

6. Условия за следпродажбено обслужване

6.1. Като част от правилата в дейността на EVN ЕС, Търговецът е изработил и спазва редица правила за работа с клиентите му (включително за клиентите, имащи качеството потребители), които представляват неразделна част от условията му за тяхното следпродажбено обслужване.

6.2. С Решение № Л-413-17/08.07.2013 г на Комисията за енергийно и водно регулиране са одобрени „Правила за работа с клиенти“. Правилата уреждат реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени предложения, сигнали и жалби, както и формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях. С „Правила за работа с клиенти“ можете да се запознаете, като натиснете ТУК.

7. Гаранции за събиране на вземанията

7.1. За да гарантира събирането на своите вземания от клиенти в резултат на доставената електрическа енергия, EVN ЕС има право да поиска обезпечение. Видът на обезпеченията, които EVN ЕС ползва зависят от количеството на договорената електрическа енергия и от платеното поведение (коректността) на клиентите.

7.2. В своите договорни отношения EVN ЕС ползва обезпечения под формата на паричен депозит или банкова гаранция в определен размер, гарантиращ финансов интерес на дружеството при неплащане от страна на клиента. В зависимост от търговските условия при сключване на конкретен договор EVN ЕС преценя дали изобщо да поиска, в какъв размер и вид да бъде предоставено обезпечение.

8. Условия и начин за разглеждане на жалби

8.1. Независимо от информацията, която EVN ЕС предоставя на своите клиенти в „Правила за работа с клиенти“, съдържащи реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени предложения, сигнали и жалби, Търговецът изрично уведомява своите клиенти, че е създад необходимата организация, съобразно която обработва жалби и сигнали на своите клиенти.

8.2. Актуалните адрес, телефон, и/или електронен адрес за обработка на жалби или сигнали могат да бъдат намерени на <https://www.evn.bg/>.

8.3. Отделно от електронния обмен на информация, EVN ЕС е открило и поддържа на своята лицензионна територия центрове за работа с клиенти, където те могат да получат съдействие с цел да подават документи, свързани с доставките на електрическа енергия, да получат информация относно условията на договорите, както да предявят своите претенции по тях, както и подадат жалби и да отправят всякакви запитвания.

8.4. EVN ЕС е създадо необходимата организация за да разглежда и да отговаря писмено на своите клиенти не по-късно от 30 календарни дни, считано от получаването на съответния сигнал, жалба или заявление.

8.5. При жалби на клиенти, подадени до КЕВР, EVN ЕС изпраща жалбата до комисията заедно със свое становище и цялата преписка, събрана в резултат на разглеждането ѝ в срок от 7 дни от получаването на жалбата.

8.6. EVN ЕС съхранява документацията по получените жалби, както и отговорите или решенията на комисията по всяка една от тях, за период съгласно действащото законодателство.

9. Срокове по договора

9.1. Договорът влиза в сила от датата на подписването му. Активира се от момента в който даден обект на Клиента бъде прехвърлен към EVN ЕС – ДПИ и се сключва за неопределен срок, като се прилага при всеки случай, в който в обектите на Клиента се доставя електрическа енергия при условията на Доставка от последна инстанция за времето, за което се извършва тази доставка.

9.2. Доставката на електрическа енергия по сключения договор продължава до смяната на доставчик проведена по реда на нормативните изисквания уредени в ПТТЕ;

Статус: 20.12.2022 г.