

# Информация за клиента и условия за доставка на електрическа енергия

Целта на настоящия документ е да запознае потенциалните клиенти на "ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ" ЕАД (наричано за краткост също „Търговец“ или „ЕВН ЕС“) с условията, предлагани от ЕВН ЕС при продажбата на активна електрическа енергия на своите клиенти съобразно уговорките, предвидени в индивидуален договор и общи търговските условия (представляващи неразделна част от индивидуален договор) и приложенията към тях, както и свързаните с индивидуалния договор допълнителни услуги.

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

## 1. Обща информация за търговеца

- 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. Търговецът притежава Лицензия за търговия с електрическа енергия, № Л-476-15 от 18.08.2016 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране на основание в качеството ѝ на държавен орган, компетентен да разрешава и контролира регулираната от държавата дейност – търговия с електрическа енергия.
- 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 и услуги, клиентите могат да се свържат с ЕВН ЕС на телефон 0700 1 7777, както и да отправят писмено запитване на електронен адрес, предназначен за комуникация само с клиенти на свободен пазар на електроенергия – ectrade@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 по свободно договорени цени съобразно тарифен план, уточнен в сключен търговски договор.

### 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, оферирание и подновяване;
- известяване преди прекъсване на снабдяването с електрическа енергия

- координация на договорните отношения, които възникват между клиента и съответния оператор на мрежата, както и с доставчика от последна инстанция;
- извършването на всички необходими действия, за да бъде регистрирана смяната на координатор на балансираща група и/или доставчик на 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 по свободно договорени цени се сключва между търговец на електрическа енергия и:

- i.** крайни клиенти, регистрирани на пазара по свободно договорени цени;
- ii.** други търговци на електрическа енергия;
- iii.** доставчик от последна инстанция;
- iv.** оператора на борсовия пазар;
- v.** независимия преносен оператор;
- vi.** оператор на електроразпределителна мрежа или
- vii.** евентуално други лица, определени в нормативен акт.

Сред основните лицензионни задължения на всеки търговец на електрическа енергия по свободно договорени цени е да осигури непрекъснати, сигурни и качествени доставки на електрическа енергия в съответствие със сключените от него договори.

## **3. Крайна цена на доставяната енергия**

3.1. Цената на всеки един от предлаганите продукти, съдържащ условията за доставка на електрическа енергия, е с валидност, посочена в договора на клиента. Окончателната цена на доставяната електрическа енергия зависи от множество търговски фактори, а всеки клиент получава конкретно предложение – цена за доставката на електрическа енергия, която обвързва търговеца и клиента чрез условията на подписания между тях договор.

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 собственика на измервателните системи, в зависимост от местонахождението на обектите на Купувача.

В цената, записана в договора на Клиента, са включени разходите на Продавача за балансиране (цена на балансираща енергия за излишък и/или недостиг), както и възнаграждение за допълнителни услуги, когато е приложимо.

Стойността на електрическата енергия е цената, на която производителите на електрическа енергия предлагат произведената от тях енергия. Цената, на която производителите продават произведената енергия в различните сегменти на пазара се определя от КЕВР или се определя на пазарен принцип, свързан с търсенето и предлагането – информация може да се получи на електронната страница на „Българската независима енергийна борса“ – <https://ibex.bg/> Произведената електрическа енергия се предлага от различни производители и на различни цени като: АЕЦ „Козлодуй“; топлоелектрически централи, производители на електрическа енергия от възобновяеми източници (например от слънце (фотоволтаични централи), вятър (ветрогенераторни централи), вода (водноелектрически централи), от биомаса и други).

**ii. компонент 2 – стойност на мрежовите услуги.**

Цената на мрежовите услуги, на допълнителни услуги по ценоразписа на мрежовия оператор, както и дължимите нормативно определени добавки върху тези цени, се определя съобразно утвърдените от КЕВР регулирани цени на тези услуги за съответния мрежови оператор и не подлежи на договаряне.

Общо описание на Мрежовите услуги и определените от държавата налози, 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.** задължения към обществото – плащане, 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.** акциз - съгласно Закона за акцизите и данъчните складове акцизът се включва като част от цената, платима от клиентите

**v.** данък добавена стойност – начислява се върху общата стойност на доставената електрическа енергия, съгласно Закона за данъка върху добавената стойност.

3.3. Търговецът сключва договора за определен срок, считано от датата, уговорена между страните за влизане в сила на договора и при условие, че са изпълнени нормативните изисквания за регистрация на свободен пазар, уредени в Правилата за търговия с електрическа енергия.

**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;

**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. Освен за доставената електрическа енергия, клиентът получава фактура, която включва стойностите на разходите:

**i.** за услугите и плащанията, определени от закона и дължими през съответния период като част от ценообразуващите елементи на общата стойност на цената, описани в този документ;

**ii.** администрирането на договора, включително но не само предоставяне на разяснения, въвеждане, обработка и изпращане на фактури (вкл. електронни), изготвяне на оферти и подновяване на договорни отношения;

4.3. Клиентът заплаща на Търговеца сумата по издадената фактура за доставената електрическа енергия, за съответния отчетен период, до 15 (петнадесет) дни след датата на издаване на фактурата. Ако последният ден от срока за плащане се явява неработен ден, фактурираната сума е необходимо да се заплати в първия следващ работен ден.

4.4. Клиентът получава фактура за съответния отчетен период по електронен път (електронна фактура) или чрез платформа за електронен обмен на документи, както и чрез доставчик на универсална пощенска услуга – в плик до пощенската кутия на посочен от клиента адрес за кореспонденция. При сключване на договор през онлайн канал за продажба фактурата може да се получава само по електронен път.

4.5. Всички други условия и ред на доставка на електрическата енергия се уреждат в писмен договор, включен между клиента и Търговеца и се узнават от клиента преди сключване на самия договор, когато клиентът отправи запитване към Търговеца.

## **5. Право на отказ от договора. 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-476 от 18.08.2016 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 предложени, 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 платежното 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 финансовия 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 предложени, сигнали и жалби, Търговецът изрично уведомява своите клиенти, че е създал 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 създало 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. Изпълнението на договора започва от посочената в него дата/ период;

9.2. Доставката на електрическа енергия по сключен договор започва винаги от 1-во число на даден месец и при условие, че са изпълнени нормативните изисквания за регистрация на свободен пазар, уредени в ПТЕЕ;

9.3. За да може Търговецът да осигури изпълнението на всички нормативни изисквания по ПТЕЕ, клиентът следва да:

**i.** Упълномощи Търговеца да извърши всички необходими действия, предвидени от действащото законодателство, насочени към извършване на смяна на доставчик на електрическа енергия и/или координатор на балансираща група за обектите.

**ii.** да окаже пълно съдействие на Търговеца, включително и да предостави всички необходими документи и да заплати всички суми, дължими на предходния му доставчик, така че последния да може да извърши смяната на доставчик на електрическа енергия.

**Статус: 25.10.2021 г.**