

Уважаеми клиенти на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (в качеството му на Краен снабдител), приложената информация е в изпълнение на Закона за енергетиката (ЗЕ)

Информация за битови клиенти

- Информация за сметката си може да получавате на посочен от Вас имейл или чрез SMS.
- Можете да получите подробна информация за консумацията на електрическа енергия във Вашия обект и да направите проверка на сметка на www.evn.bg – „EVN Онлайн плюс“.
- Можете да заявите и безплатно да получавате чрез SMS или на посочен от Вас имейл уведомление 3 дни преди преустановяване на снабдяването с електрическа енергия поради неплащане.

Информация за небитови клиенти

„Е-фактура“ е счетоводен документ, отговарящ на всички законови изисквания, подписан с квалифициран електронен подпис и напълно равносложен на издаваните фактури на хартиен носител. Цифровият сертификат или универсалният електронен подпис гарантират автентичността на произхода и ненарушимостта на съдържанието на документа, който се изпраща на посочения от Вас електронен адрес. „Е-фактура“ можете да заявите безплатно във всеки EVN Офис като предимствата за Вас са:

- Бързина и сигурност – разполагате с фактурата веднага след издаването ѝ чрез персонален защитен достъп;
- Оптимална комуникация;
- Електронен архив за период от 10 години;
- Пестите хартия, с което допринасяте за опазване на околната среда.

*Всички небитови клиенти, считано от 01.10.2020 г. съгласно приетите промени в Закона за енергетиката са задължени да закупуват електрическа енергия на пазара по свободно договорени цени.

Обща информация

- Обслужване на място Ви предлагаме в EVN Офиси на лицензионната територия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (ЕВН ЕС). Подробна информация за адреси и работно време на офисите ще намерите в интернет на www.evn.bg (през бутон на началната страница или в меню За нас - Контакти) или на тел. 0700 1 7777.
 - Справка за потреблението на електрическа енергия във Вашия обект за последните 36 (тридесет и шест) месеца може да заявите във всеки EVN Офис. Изготвянето на справката е услуга, която се заплаща по ценоразпис за услуги на Дружеството, наличен в интернет на www.evn.bg в меню Домакинства - Електроенергия.
 - Може да заплатите задълженията си за електрическа енергия:
 - Безкасово: на www.evn.bg – „EVN Онлайн плюс“ (за битови клиенти); директен дебит; превод по банкова сметка; интернет банкиране; банкомат; ePay.bg; Transcard;
 - Касово: касовите салони на Български пощи на територията на ЕВН ЕС и в гр. София, касовите салони на Easy Pay и чрез кеш-терминали на територията на цялата страна.
- Повече информация за начините на заплащане може да намерите на www.evn.bg.
- Услугата за възстановяване на снабдяването с електрическа енергия при временно преустановено такова поради неплатени задължения се извършва от оператора на електроразпределителната мрежа.
 - Уведомлението на клиентите относно предложена промяна на цените на електрическа енергия и за утвърдените от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) нови цени, се извършва в съответствие с Наредба № 1 от 14.03.2017 г. за регулиране на цените на електрическата енергия.

- Уведомлението на клиентите относно предложени промени в общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия и за одобрените от КЕВР общи условия, се извършва съгласно Наредба № 3 от 21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.
- Процедурата за смяна на доставчик се извършва при условия и срокове, регламентирани в правилата, приети от КЕВР на основание чл. 91, ал. 2 от ЗЕ (Правилата за търговия с електрическа енергия) и се администрира от оператора на електроразпределителната мрежа. Подробна информация е налична на интернет страницата на „Електроразпределение Юг“ ЕАД www.elyug.bg.
- ЕВН ЕС издава окончателни фактури, които клиентите получават като клиенти на краен снабдител, преди да излязат на либерализирания пазар.

Относителният дял на всеки енергоизточник в общото количество ел. енергия, продадено от „Национална електрическа компания“ ЕАД на ЕВН ЕС, в качеството му на Краен снабдител (ЕВН ЕС-КС) е, както следва:

Източници според информация от НЕК ЕАД	Относителен дял енергоизточници за ЕВН ЕС- КС (в %) /информация от НЕК ЕАД/
1. АЕЦ	19,93
2. Кондензационни ТЕЦ, използващи гориво въглища	66,66
3. Комбинирани ТЕЦ, използващи гориво природен газ	0,03
4. Вятърни електроцентрали	0,19
5. Фотоволтаични електроцентрали	1,21
6. ВЕЦ	11,75
7. ВЕИ на биомаса	0,23

В резултат на това емисионният фактор* за въглероден диоксид (**EF_{CO₂}**) на електроенергията, предлагана от **„EVN Електроснабдяване“ ЕАД, като краен снабдител за 2020 г. е 0,776 tCO₂/MWh.**

* Изчисленията са направени от експерти на EVN като са ползвани официални данни предоставени от НЕК ЕАД, съгласно методика публикувана в сайта на МОСВ. По-подробна информация за методиката за изчисление на емисионните фактори на електроенергийният микс е достъпна на:

http://www.moew.government.bg/static/media/ups/tiny/file/Climate/Climate_Change_Policy_Directorate/IECCP/AKTUALNO/EmissionFactors.pdf

- Спорове между ЕВН ЕС и клиентите се решават по пътя на преговорите.
 - ЕВН ЕС приема и завежда жалби и сигнали в EVN Офиси, на пощенския адрес за кореспонденция, както и на електронен адрес: info@evn.bg. Надлежно подадените сигнали и жалби се разглеждат и отговор се изпраща в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпването им. В случай че не е удовлетворен и/или не е получил отговор в указания срок, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката спрямо компетенциите им:
 - Жалби, свързани с: изпълнението на изискванията за сигурност на доставките; качествено снабдяване с електрическа енергия; изпълнение на задълженията и правилното прилагане на условията за предоставяне на достъп до електроразпределителната мрежа; неизпълнение на задълженията за присъединяване на производители и клиенти към електроразпределителната мрежа; прекъсване на снабдяването с електрическа енергия, несъгласие с фактурираната електрическа енергия, са от компетентността на Комисията за енергийно и водно регулиране;
 - Жалби, свързани с: техническото състояние и експлоатация на енергийните обекти, както и готовността на енергийните обекти за работа при бедствия са в контрола на Министъра на енергетиката.
- При непостигане на съгласие по спора клиентът има право да се обърне и към съответния компетентен съд.

При липса на електрозахранване, при аварии и/или при необходимост от подаване на сигнал от мрежови характер, е необходимо да се обърнете към оператора на електроразпределителната/електропреносната мрежа за лицензионна територия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД:

т 0700 1 0007 – „Електроразпределение Юг“ ЕАД;

В изпълнение на изискванията на чл.38б, ал.4 от Закона за енергетика е разработен списък, приет от Европейската комисия и съдържащ практическа информация за правата на потребителите на енергийни услуги. Контролният списък може да намерите на сайта на дружеството на www.evn.bg, в секция Документи и Регулации.

„ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД

0700 1 7777 (информация относно консумация на електрическа енергия, от 08:00 до 17:00 часа от понеделник до петък)

0700 1 0207 (автоматична проверка на сметка)

ул. „Христо Г. Данов“ № 37

4000 Пловдив

info@evn.bg

www.evn.bg

Статус: 08.2021 г.