

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

Обща информация

- 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 – след еднократна регистрация в портала „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.
 - 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 или чрез ПУК код по телефон / e-mail. 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“, 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. Информацията относно срока за уведомяване преди преустановяване на електроснабдяването е посочена във фактурата.
 - 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 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.
 - Процедурата за смяна на доставчик е безплатна и се извършва при условия и срокове, регламентирани в правилата, приети от КЕВР на основание чл. 91, ал. 2 от ЗЕ 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 сключат индивидуални договори за доставка на електрическа енергия с избор от тях доставчик на пазара по свободно договорени цени.

- Информация за актуалните цени, включително за актуални промоции, може да бъде получена в Центровете за обслужване на клиенти (EVN Офиси) на територията, на която дружеството осъществява дейността си, на обявения телефон за обслужване на клиенти, както и на www.evn.bg.
- Примерни алтернативни мерки, които могат да бъдат приложени с цел избягване на временно преустановяване на продажбата на електрическата енергия, поради неплатени задължения:
 - ✓ Допълнително предизвестие преди временно преустановяване на продажбата на електрическата енергия, което съдържа информация за наличие на просрочени задължения;
 - ✓ Сключване на споразумение за разсрочване на задълженията;
 - ✓ Промяна на тарифния план;
 - ✓ Предоставяне на информация за начини за получаване на помощ от държавата и др.

Информация за системи за авансови плащания, енергийни одити, консултантски услуги по енергийни въпроси, алтернативни разплащателни планове, съвети за управление на дълга или мораториуми върху изключването от мрежата може да бъде получена в Центровете за обслужване на клиенти (EVN Офиси) на територията, на която дружеството осъществява дейността си, на обявения телефон за обслужване на клиенти, както и на www.evn.bg

Крайна дата на договора се счита датата на настъпване на договорените прекратителни основания или при сключване на договор за доставка на електрическа енергия при свободно договорени цени.

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) за **2023 г.** е, както следва:

Източници според информация от НЕК ЕАД	Относителен дял енергоизточници за ЕВН ЕС-КС (в %)
1. АЕЦ	36,22
2. Кондензационни ТЕЦ, използващи гориво въглища	548,03
3. Комбинирани ТЕЦ, използващи гориво природен газ	0,02
4. Вятърни електроцентрали	0,04
5. Фотоволтаични електроцентрали	1,59
6. ВЕЦ	14,01
7. ВЕИ на биомаса	0,09

В резултат на това емисионният фактор* за въглероден диоксид (**EF_{CO₂}**) на електроенергията, предлагана от **„ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД, като краен снабдител за 2023 г. е 0.642 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.

- 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:

„Електроразпределение Юг“ ЕАД: т 0700 1 0007, info@elyug.bg.

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: юли, 2024 г.