ПРОЕКТ

ОБЩИ УСЛОВИЯ
ЗА ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ
ОТ „ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ" ЕАД КАТО КРАЕН СНАБДИТЕЛ

одобрени с решение на № ОУ-ХХ/ХХ.Х.2026 на Комисията за енергийно и водно регулиране

РАЗДЕЛ I. ВЪВЕДЕНИЕ

Чл. 1. (1) С тези Общи условия се регламентира продажбата на електрическа енергия от Краен снабдител като Универсална услуга на Битови клиенти, чийто Обекти са присъединени към електроразпределителна мрежа на ниво ниско напрежение, когато тези Клиенти не се снабдяват от друг доставчик, както и предоставяне на свързаните с доставката Допълнителни услуги.

(2) ЕВН ЕС е Краен снабдител и Координатор на специална балансираща група, в която участват всички Клиенти, които купуват електрическа енергия съгласно тези Общи условия.

(3) Настоящите Общи условия представляват договорите за комбинирани услуги по смисъла на правилата по чл. 91, ал. 2 от Закона за енергетиката, като освен продажбата на електрическа енергия и балансирането, те уреждат и заплащането на използваните от Клиента мрежови услуги.

(4) ЕВН ЕС осъществява своята дейност, предмет на тези Общи условия съгласно Лицензия № Л-141-11/13.8.2004 за обществено снабдяване с електрическа енергия, издадена от КЕВР.

Раздел II. СТРАНИ

Чл. 2. (1) Страни по тези Общи условия **(„Страните")** са:

1. „ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ" ЕАД, ЕИК 123526430, ИН по ЗДДС BG 123526430, със седалище и адрес на управление: 4000 Пловдив, ул. „Христо Г. Данов" № 37, действащо в качеството си на Краен снабдител **(„ЕВН ЕС")**;
2. Всяко лице, което съгласно действащото законодателство отговаря на условията за снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител **(„Клиент")**.

(2) В сграда в режим на етажна собственост правата и задълженията на Клиент по отношение на електрическата енергия за общите части се упражняват от управителя на етажната собственост или друго лице, избрано от общото събрание на етажните собственици.

РАЗДЕЛ III. ПРЕДМЕТ

Чл. 3. (1) Настоящите Общи условия регламентират:

1. приложимите цени, срокове и специални условия;
2. правата и задълженията на Страните;
3. обмена на информация между Страните;
4. условията за фактуриране и плащане;
5. условията за преустановяване и възстановяване на снабдяването с електрическа енергия;
6. отговорността на Страните при неизпълнение на задълженията им;
7. реда за разглеждане на жалби и решаване на спорове;
8. специалните условия, приложими по отношение на Уязвимите клиенти и Домакинствата в положение на енергийна бедност;
9. защитата на личните данни;
10. други условия.

(2) Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на ЕВН ЕС, в качеството му на Краен снабдител, са неразделна част от тези Общи условия.

Чл. 4. (1) ЕВН ЕС продава електрическа енергия при условията на универсална услуга на всеки Клиент, чийто Обект е присъединен към електроразпределителна мрежа на ниско напрежение и не е избрал друг доставчик, включително друг Краен снабдител.

(2) Продажбата на електрическа енергия започва в срок до седем (7) дни от датата на подаване на писмено заявление, освен в случаите, когато заявителят не отговаря на изискванията за снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител.

(3) ЕВН ЕС продава електрическа енергия и на лица, чиито Обекти се включват в паралел с електроразпределителна мрежа за първи път, например – но не само – след приключване на процедура по присъединяване, съгласно наредбата по чл. 116, ал. 7 от Закона за енергетиката, при условие че съответното лице отговаря на изискванията за снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител и е подало писмено заявление по ал. 2.

Чл. 5. (1) При подаване на заявление по чл. 4, заявителят следва да представи на ЕВН ЕС следната информация и документи:

1. имената, съгласно съответния документ за самоличност, единен граждански номер, личен номер на чужденец, дата на раждане, постоянен адрес, телефон за контакт, административен адрес на Обекта, адрес за кореспонденция и адрес на електронна поща;
2. документи, легитимиращи заявителя като Клиент по смисъла на тези Общи условия, например, но не само – документ(и) за собственост; документ(и) удостоверяващ(и) учредено вещно право на ползване върху Обекта;, разрешение за ползване на Обекта (в случаите по чл. 4, ал. 3 или за Обект с променено предназначение); договор за наем, ведно с нотариално заверена декларация за съгласие от собственика; пълномощно в посочените в настоящите Общи условия случаи; както и други всякакви други официални документи, удостоверяващи правото на собственост, владение или държане на заявителя по отношение на Обекта (удостоверения за наследници, постановления на съдебни изпълнители за възлагане на недвижим имот, протокол от заседание на общо събрание на етажната собственост за вземане на решение за управление на общите части на сградата, съдебни решения и др.).
3. други документи, при необходимост.

(2) За един Обект Клиент може да бъде само едно лице. Когато правото на собственост, ползване, владение или държане върху Обекта принадлежи или се упражнява от повече от едно лице, за Клиент се посочва едно от правоимащите лица или лице, което е надлежно упълномощено или определено да представлява правоимащите лица в отношенията с ЕВН ЕС.

(3) Заявлението по чл. 4, ал. 2 за Обекти в режим на етажна собственост, предназначени за общо ползване (асансьори, осветление на общи части и др.), се подписва от управителя на етажната собственост или друго упълномощено лице, избрано от общото събрание на етажните собственици. В тези случаи към заявлението се представя изрично писмено пълномощно или препис-извлечение от протокол на общото събрание със списък на упълномощителите.

Чл. 6. (1) ЕВН ЕС може да откаже започване на продажба на електрическа енергия в следните случаи:

1. Обектът или заявителят не отговарят на условията за снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител;
2. заявлението не отговаря на изискванията на тези Общи условия и/или не са представени съответните документи;
3. по разпореждане на Компетентен орган;
4. при наличие на просрочени парични задължения на заявителя към ЕВН ЕС;
5. при спор между заявителя и друго лице относно това с кое от тях следва да бъде сключен договор за продажба на електрическа енергия за един и същи Обект, до разрешаване на спора..
6. в други случаи, предвидени в тези Общи условия или в действащото законодателство.

(2) В случаите по ал. 1, ЕВН ЕС изпраща на заявителя писмено съобщение за отказа в срок по чл. 4, ал. 2, в което се посочват причините за отказа.

РАЗДЕЛ IV. ЦЕНИ, СРОК И СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ

Чл. 7. (1) ЕВН ЕС продава на Клиентите електрическа енергия и Допълнителни услуги по цени, определени съгласно действащото законодателство към момента на доставката. В цената на електрическата енергия не са включени Мрежови услуги, такси, данъци, надбавки, произтичащи от приложимото законодателство и/или други регулаторни изисквания, влезли в сила със съответен акт на Компетентен орган.

(2) Информация за цените на електрическата енергия и на Допълнителните услуги се предоставя в местата за обслужване на клиенти, на интернет страницата на ЕВН ЕС, по телефона и/или по друг подходящ начин.

Чл. 8. (1) Настоящите Общи условия влизат в сила след изпълнението на изискванията на действащото законодателство, без изрично писмено приемане и имат срок на действие до изменението им или до влизането в сила на нови общи условия.

(2) В срок до тридесет (30) дни след влизането в сила на Общите условия Клиентите, които не са съгласни с тях, имат право да внесат при ЕВН ЕС писмено заявление, в което да предложат специални условия. Предложените от съответния Клиент и приети от ЕВН ЕС специални условия, се отразяват в допълнителни писмени споразумения. Тези споразумения не могат да предвиждат и да поставят условия, които поставят тези Клиенти в неравноправно или привилегировано положение спрямо останалите Клиенти.

РАЗДЕЛ V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 9. (1) Клиентът има право:

1. да бъде снабдяван с електрическа енергия от ЕВН ЕС като Краен снабдител при условията на универсална услуга при спазване на действащото законодателство и тези Общи условия;
2. да избира свободно измежду предлаганите от ЕВН ЕС и партньорите му начини на плащане;
3. да получава ясна, точна и своевременна информация, предвидена в действащото законодателство и в тези Общи условия, включително, но не само относно приложимите цени, сроковете за фактуриране и плащане, средствата за уреждане на спорове и процедурата за смяна на доставчик;
4. да изисква от ЕВН ЕС спазването на сроковете по тези Общи условия;
5. да подава заявления, искания, жалби, сигнали, възражения и предложения;
6. да получава информация за движението на подадените от него заявления, жалби, сигнали, възражения и предложения, както и отговор на жалбите в сроковете и по начините, определени в тези Общи условия;
7. да бъде своевременно уведомяван за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия от ЕВН ЕС в случаите и по реда, предвидени в действащото законодателство и тези Общи условия;
8. да бъде уведомяван за промени в цените по реда на действащото законодателство;
9. при смяна на доставчик да получи изравнителна сметка по реда на действащото законодателство;
10. да получава без допълнително заплащане достъп до данните за месечното потребление си и до необходимите по закон данни за смяна на доставчик;
11. при наличие на статут на Уязвим клиент да ползва специалните процедури, предвидени в действащото законодателство и тези Общи условия;
12. да бъде информиран в предвидените от закона случаи, когато отчетеното му потребление за шестмесечие надвишава с повече от 50 на сто потреблението за съответното шестмесечие на предходната календарна година;
13. да получава информация за реда за възстановяване или прихващане на суми в случаите по тези Общи условия.

Чл. 10. (1) Клиентът се задължава:

1. да заплаща в срок всички дължими суми за доставената електрическа енергия, както и всички други дължими суми, начислени при условията на действащото законодателство и тези Общи условия;
2. да предоставя верни, точни и пълни данни и документи, необходими за идентификацията му и за идентификацията на Обекта;
3. да уведоми писмено ЕВН ЕС в срок до тридесет (30) дни от настъпване на съответното обстоятелство за всяка промяна в предоставените от него данни и/или в обстоятелствата, касаещи Клиента или Обекта, включително, но не само:

   а) имена, единен граждански номер, личен номер на чужденец, постоянен адрес, адрес за кореспонденция, телефон за връзка, електронен адрес;

   б) промяна в собствеността върху Обекта или в правното основание за ползването му;

   в) промяна в предназначението на Обекта, включително, но не само, ако Обектът престане да отговаря на условията за снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител;

   г) други обстоятелства, които имат значение за снабдяването на Обекта или за изпълнението на задълженията по тези Общи условия;
4. при поискване от ЕВН ЕС да представя документи, удостоверяващи собствеността, правото на ползване, представителната власт, предназначението или други релевантни обстоятелства, когато това е необходимо за упражняване на правата и изпълнение на задълженията на Страните по тези Общи условия, включително, но не само с цел актуализиране на клиентските данни;

(2) Задължението по ал. 1, т. 3 възниква и в следните случаи, без изброяването да е изчерпателно:

1. при откриване на наследство, в което е включен Обекта;
2. при прехвърляне на собствеността върху Обекта или на друго право, въз основа на което Обектът се ползва;

3. при отдаване на Обекта под наем, предоставянето му за ползване на друго основание или при смяна на ползвателя;
4. при промяна на управителя или на лице, оправомощено с решение на общото събрание да представлява етажната собственост, когато доставката се извършва за обект – обща част в сграда в режим на етажна собственост (асансьор, стълбище и др.);.
5. в други случаи, когато това следва от действащото законодателство.

(3) ЕВН ЕС не носи отговорност за вреди, причинени от неверни, непълни или неактуални данни, предоставени от Клиента.

Чл. 11. ЕВН ЕС има право:

1. да определя сроковете за плащане на дължимите суми и периодите на фактуриране при спазване на действащото законодателство и тези Общи условия;
2. да издава фактури и/или други счетоводни документи за всички дължими от Клиента суми;
3. да събира по предвидения в закона ред всички свои изискуеми вземания;
4. при наличие на предпоставките, предвидени в действащото законодателство и тези Общи условия, да поиска от съответния Оператор на електроразпределителна мрежа преустановяване и/или възстановяване на снабдяването с електрическа енергия на Клиента;
5. да изисква от Клиента предоставяне на документи и информация, удостоверяващи самоличността му, качеството му на клиент, правото му да ползва Обекта, представителната власт, както и други обстоятелства, имащи значение за възникването, изменението, изпълнението или прекратяването на договорните отношения;
6. да извършва проверки на предоставените от Клиента данни и документи за целите на идентификация, проверка на правоспособност, както и осигуряване на точността на обработваните данни, чрез достъпни законови източници и/или чрез изискване на информация от Компетентни органи и лица, включително проверка в информационната система за обмен на справочна и удостоверителна информация (*RegiX*);
7. във връзка с изпълнение на задължения по приложимото законодателство, включително в областта на счетоводството, данъчното облагане, акцизите, измерванията и енергетиката, да актуализира данните за Клиента в своята база данни въз основа на информация, получена от Клиента, от Компетентен орган, от Оператор на електроразпределителна мрежа, от първични администратори на данни или от друг достоверен източник;
8. да използва и обменя с Клиента електронни документи, електронни изявления и електронни съобщения при условията на действащото законодателство;
9. да определя начина и каналите за комуникация с Клиентите при условията на равнопоставеност и публичност;
10. да извършва прихващане на свои изискуеми вземания с насрещни изискуеми вземания на Клиента в случаите и по реда, предвидени в закона;
11. да упражнява и всички други права, предвидени в действащото законодателство, лицензията и тези Общи условия.

Чл. 12. ЕВН ЕС се задължава:

1. да снабдява с електрическа енергия в качеството си на Краен снабдител и при условията на универсална услуга всеки Клиент, чиито Обект е присъединен към електроразпределителна мрежа на ниво ниско напрежение и са налице условията на действащото законодателство и тези Общи условия;
2. да потвърди пред съответния Оператор на електроразпределителната мрежа възникването на договорните отношения с Клиента и да започне продажбата на електрическа енергия от датата, определена съгласно действащото законодателство;
3. да спазва принципите на равнопоставеност, прозрачност, добросъвестност и недопускане на дискриминация при обслужването на Клиентите;
4. да пази поверителността на информацията за Клиентите и да обработва и съхранява личните им данни съгласно изискванията на действащото законодателство;
5. да обявява по подходящ и общодостъпен начин сроковете за фактуриране и заплащане на доставената електрическа енергия;
6. да публикува всяка промяна на цените на електрическата енергия в срок до седем (7) дни от постановяване на съответното решение на КЕВР, на интернет страницата си и на видно място в местата за обслужване на клиенти;

7. да предоставя на Клиентите ясна, точна и разбираема информация относно приложимите цени, правата и задълженията им, реда за подаване на жалби, условията за смяна на доставчик и другата информация, предвидена в действащото законодателство;
8. да осигурява различни канали за комуникация с Клиентите, които да обявява публично;
9. да разглежда заявленията, сигналите, жалбите и възраженията на Клиентите и да предоставя писмени отговори на жалбите в сроковете, предвидени в действащото законодателство и тези Общи условия;
10. да съхранява информация за количеството, периода на доставка и стойността на доставената електрическа енергия за всеки Клиент за срок не по-кратък от тридесет и шест (36) месеца, доколкото законът не изисква по-дълъг срок;
11. да уведомява Клиента по реда и в сроковете, предвидени в действащото законодателство и тези Общи условия, преди преустановяване на снабдяването с електрическа енергия;
12. да изпълнява и всички други задължения, предвидени в действащото законодателство, лицензията и тези Общи условия.

РАЗДЕЛ VI. ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 13. (1) ЕВН ЕС публикува на интернет страницата си, поддържа в местата за обслужване на клиенти и/или предоставя по друг подходящ начин най-малко следната информация:

1. телефонен номер, пощенски адрес, електронен адрес и други канали за контакт;
2. местонахождение и работно време на местата за обслужване на клиенти;
3. действащите цени на електрическата енергия, доставяна от ЕВН ЕС по реда на тези Общи условия, както и цените на Допълнителните услуги, съгласно действащия ценоразпис;
4. начините и сроковете за плащане на дължимите суми;
5. процедурата за смяна на доставчик, включително информация за правата на клиента при смяна на доставчик и за изготвянето на окончателна изравнителна сметка;
6. реда за подаване на заявления, искания, сигнали, жалби, възражения и предложения, както и начините за уреждане на спорове;
7. дела на всеки енергиен източник в общата доставена от ЕВН ЕС електрическа енергия през предходната календарна година;
8. съществуващите източници на обществено достъпна информация за въздействието върху околната среда, най-малко по отношение на емисиите на въглероден диоксид и радиоактивните отпадъци, произтичащи от производството на електрическа енергия от различните енергийни източници в общото количество доставена електрическа енергия от ЕВН ЕС през предходната година;
9. условията за получаване на фактури и/или информация за дължими суми и друга информация по електронен път;
10. вида на причисления стандартизиран товаров профил, ако такъв се прилага;
11. реално потребените количества електрическа енергия за последния отчетен период, за който ЕВН ЕС разполага с валидирани данни от съответния Оператор на електроразпределителна мрежа и тяхната стойност без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
12. кумулативни данни за период поне тридесет и шест (36) предходни месеца или за периода от влизането в сила на тези Общи условия по отношение на съответния Клиент, ако той е по-кратък. Данните съответстват на интервалите, за които е предоставена информацията от фактурирането;
13. подробни данни за потреблението, за който и да е ден, седмица, месец и година при използване на интелигентни системи за измерване чрез предоставяне на Клиента 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.
14. контролен списък по образец, приет от Европейската комисия, съдържащ практическа информация за правата на клиента;
15. всякаква друга изискуема по закон информация, в обем и по начин, предвиден в съответния нормативен акт.

(2) ЕВН ЕС предоставя екземпляр от настоящите Общи условия на всеки Клиент при поискване.

(3) При проявен интерес от страна на Клиента за смяна на доставчика ЕВН ЕС го информира за възможностите да избере друг доставчик на електрическа енергия и за процедурата, по която това се извършва.

(4) Смяната на доставчик при спазване на договорните условия не е съпроводена с допълнителни задължения на Клиента.

РАЗДЕЛ VII. ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ

Чл. 14. (1) За всеки отчетен период, въз основа на данните по ал. 2, ЕВН ЕС издава на Клиента електронна фактура за доставена електрическа енергия, Мрежови услуги, такси, данъци и надбавки, произтичащи от приложимото законодателство и/или други регулаторни изисквания, влезли в сила със съответен акт на Компетентен орган при условията на доставка с непрекъснато изпълнение, отговаряща на изискванията на действащото законодателство. По изрично писмено заявление на Клиент, фактурите могат да се издават и на хартиен носител, считано от месеца, следващ месеца на заявяването, на посочения от Клиента адрес за кореспонденция, а при липса на такъв – на адреса на Обекта.
(2) Дължимите от Клиента суми се фактурират въз основа на предоставените от съответния Оператор на електроразпределителната мрежа валидирани данни за измереното количество електрическа енергия и другите относими до съответния Обект данни.
(3) Издаваните от ЕВН ЕС фактури, съдържат задължителната по закон информация, представена по ясен и разбираем за Клиента начин.
(4) Неполучаването на фактура не освобождава Клиента от задължението да заплати дължимите суми в срок, освен ако неполучаването е по вина на ЕВН ЕС.
(5) При смяна на доставчик отчитането, окончателното фактуриране и уреждането на дължимите суми се извършват по реда на действащото законодателство.

Чл. 15. (1) Клиентът заплаща на ЕВН ЕС всички дължими суми, включително, но не само:

1. стойността на доставената електрическа енергия;
2. стойността на предоставените Мрежови услуги, когато съгласно действащото законодателство те се събират от Крайния снабдител;
3. акциз, данък върху добавената стойност и всички други данъци, такси, надбавки и всякакви други задължителни плащания, когато са приложими съгласно действащото законодателство.

(2) ЕВН ЕС осигурява на Клиента възможност за заплащане на дължимите суми по различни начини, включително в брой, по банков път, чрез директен дебит или друга услуга за автоматично плащане на периодични задължения, когато съответният начин на плащане се предлага от доставчик на платежни услуги и се поддържа от ЕВН ЕС , с банкова карта, по електронен път и по други начини, съгласно действащото законодателство.
(3) При плащането Клиентът може да посочи конкретното задължение, което погасява. Ако Клиентът не е посочил конкретно задължение, задълженията се погасяват по предвидения от закона ред.
(4) Дължимата от Клиента сума следва да бъде получена от ЕВН ЕС до изтичането на последния ден на срока за плащане. Ако последният ден на срока за плащане е неработен ден, плащането следва да се извърши до края на следващия работен ден. При плащане по банков път задължението се счита за погасено от датата на постъпване на дължимата сума по банкова сметка на ЕВН ЕС.
(5) Сроковете за плащане се обявяват по реда на чл. 13, ал. 1 като не могат да бъдат по-кратки от десет (10) дни и задължително се посочват в съответната фактура.

Чл. 16. (1) При извършване на корекция на сметка съгласно действащото законодателство и въз основа на предоставени от съответния Оператор на електроразпределителна мрежа данни, ЕВН ЕС уведомява Клиента за основанието за корекцията, периода, за който се отнася, размера на коригираната сума и срока за нейното заплащане, съответно за нейното възстановяване.
(2) В случаите на корекция в полза на ЕВН ЕС Клиентът заплаща дължимата сума в срока, посочен в уведомлението и/или в съответния счетоводен документ.
(3) В случай на надвнесена сума, включително и вследствие на корекция по ал. 1, ЕВН ЕС я възстановява по банкова сметка, посочена от Клиента в срок до седем (7) дни от установяване на нейния размер, в случай че е направено писмено искане от страна на Клиента.
(4) В случая по ал. 1 и ал. 3, ЕВН ЕС не дължи лихви или обезщетение за забава, освен ако надвнесената сума е заплатена по вина на ЕВН ЕС.
(5) В случаите по ал. 3, когато Клиентът не е поискал изрично нейното възстановяване, ЕВН ЕС има право да прихване срещу нея всяко друго негово задължение.

Чл. 17. ЕВН ЕС осигурява на Клиентите възможност за ползване на система за авансово плащане. Условията и редът за прилагане на системата се определят от ЕВН ЕС и се оповестяват по общодостъпен начин, при спазване на обективни,

прозрачни и недискриминационни критерии, така че Клиентите, избрали този метод на плащане, да не бъдат поставяни в по-неблагоприятно положение спрямо останалите Клиенти.

РАЗДЕЛ VIII. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СНАБДЯВАНЕТО С ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ

Чл. 18. (1) В случай че Клиентът не заплати в срок каквато и да е дължима от него суми на ЕВН ЕС, ЕВН ЕС има право да поиска от съответния Оператор на електроразпределителната мрежа да преустанови снабдяването с електрическа енергия на съответния/ите) Обект/и на Клиента.

(2) В случаите по ал. 1, ЕВН ЕС се задължава да уведоми Клиента по заявен от него начин, не по-късно от три (3) дни преди датата на подаване на искането по ал. 1. В случай че Клиентът не е заявил начин за уведомяване, то уведомяването се извършва по един от следните начини: телефонно обаждане, съобщение във или към фактурата ,кратко текстово съобщение до мобилен номер, писмено уведомление, съобщение на електронна поща, съобщение на интернет страницата на ЕВН ЕС или по друг начин, определен от ЕВН ЕС.

(3) Правото за временно преустановяване на снабдяването с електрическа енергия не може да се реализира в неработен ден, както и в деня, който го предшества.

(4) В случай че Клиент е предявил срещу ЕВН ЕС иск пред компетентния съд, с който оспорва основанието за преустановяване на снабдяването му с електрическа енергия, ЕВН ЕС няма право да иска преустановяване на снабдяването му 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. 19. (1) Всеки Клиентът има право да подаде писмено възражение срещу дължима от него сума по тези Общи условия.

(2) ЕВН ЕС извършва проверка по възражението по ал. 1 и уведомява Клиента писмено за резултата в срок до тридесет (30) дни от подаването му.

(3) За периода на проверката по ал. 2, ЕВН ЕС няма право да иска преустановяване на снабдяването с електрическа енергия на Клиента за сумата, срещу която е подадено възражението.

Чл. 20. ЕВН ЕС заявява на съответния Оператор на електроразпределителна мрежа възстановяване на снабдяването с електрическа енергия на Обекта на Клиента, след отстраняване на причините, довели до преустановяването му.

РАЗДЕЛ IX. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

Чл. 21. (1) ЕВН ЕС носи имуществена отговорност за щети, нанесени на Клиента при неправомерно преустановяване на снабдяването с електрическа енергия.

(2) ЕВН ЕС не носи отговорност при неизпълнение на задълженията си при Непреодолима сила, Киберинцидент, предприемане на мерки за предотвратяване, ограничаване, овладяване или отстраняване на последиците от Киберинцидент и в други случаи, предвидени в тези Общи условия или в действащото законодателство, освен ако това неизпълнение е настъпило по вина на ЕВН ЕС.

(3) 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 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.

(4) 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.

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

Чл. 22. Клиент, който не изпълни задължението си за плащане в срок на дължими на ЕВН ЕС суми, дължи на ЕВН ЕС обезщетение в размер на законната лихва за забава върху неизплатената в срок сума, считано от деня на изпадане в забава до пълното изплащане на дължимата сума.

Чл. 23. (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 и Клиентът уреждат взаимоотношенията си по реда на чл. 25.

РАЗДЕЛ X. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл. 24. (1) Всеки Клиент има право да подаде жалба срещу действията или бездействията на ЕВН ЕС, а ЕВН ЕС е длъжно да разгледа и изпрати отговор по жалбата в срок до тридесет (30) дни, считано от датата на получаването ѝ.

(2) ЕВН ЕС не е длъжно да отговаря на жалби, подадени повторно, по въпрос, по който Клиентът вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства. В този случай жалбите не се разглеждат, а на Клиента се съобщават причините за това.

(3) ЕВН ЕС не отговаря на жалби, 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, Клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката, съгласно тяхната компетентност.

Чл. 25. (1) Споровете между ЕВН ЕС и Клиента се решават чрез преговори.

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

(3) В случай че извънсъдебното решаване на спора се окаже невъзможно, то спорът се отнася за решаване до компетентния съд, като приложимо е българското законодателство.

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

Чл. 26. ЕВН ЕС 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 да се подаде заявление в място за обслужване на клиенти на ЕВН ЕС или по електронен път включително чрез електронен клиентски профил или друг електронен канал, обявен от ЕВН ЕС..

Чл. 27. ЕВН ЕС 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 способи за управление на енергийното потребление в Обектите, които се публикуват на интернет страницата му.

Чл. 28. За избягване на преустановяване на електроснабдяването, ЕВН ЕС 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. 26, възможност за авансово плащане по чл. 17 и др.

РАЗДЕЛ XII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Чл. 29. (1) ЕВН ЕС е администратор на лични данни и обработва личните данни на Клиентите при спазване на действащото законодателство.

(2) ЕВН ЕС обработва личните данни на Клиентите на едно или повече от приложимите правни основания по действащото законодателство, включително когато обработването е необходимо за изпълнение на договор, за изпълнение на законово задължение, за защита на законните интереси на ЕВН ЕС или когато Клиентът е дал съгласие, ако такова се изисква.

(3) За целите на възникването, идентификацията, изпълнението, изменението и прекратяването на договорните отношения, обслужването на Клиенти, фактурирането, събирането на вземания, разглеждането на заявления, сигнали, жалби и възражения, както и за изпълнение на законови задължения, ЕВН ЕС обработва необходимите лични данни, включително, но не само: имена, единен граждански номер и адрес, както и други данни, когато това е необходимо съгласно закона или за изпълнение на задълженията си по тези Общи условия.

(4) ЕВН ЕС може да получава лични данни от Клиента, от негов пълномощник или законен представител, от Оператор на електроразпределителната мрежа, от Компетентен орган, както и от други източници, когато това е разрешено от закона.

(5) ЕВН ЕС може да предоставя лични данни на трети лица в предвидените от закона случаи, както и на лица, които обработват лични данни от името на ЕВН ЕС въз основа на договор и при спазване на приложимото законодателство, включително на Оператор на електроразпределителната мрежа, платежни институции, пощенски и куриерски оператори, доставчици на информационни услуги, лица, ангажирани със събиране на вземания, Компетентен орган и други получатели, когато това е необходимо за изпълнение на задълженията му по тези Общи условия или на законови задължения.

(6) ЕВН ЕС прилага подходящи технически и организационни мерки за защита на личните данни на Клиентите.
(7) Всеки Клиент има право на информация относно обработването на личните му данни, право на достъп, коригиране, изтриване, ограничаване на обработването, възражение, преносимост на данните, когато е приложимо, както и право на жалба до Комисията за защита на личните данни, съгласно действащото законодателство.
(8) Пълната информация относно обработването на лични данни, включително целите на обработването, категориите данни, получателите, сроковете за съхранение, правните основания и начините за упражняване на правата на субектите на данни, е достъпна на интернет страницата на ЕВН ЕС и налична в местата за обслужване на клиенти.

РАЗДЕЛ XIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл. 30. (1) Договорните отношения между ЕВН ЕС и Клиента се прекратяват:

1. когато Клиентът или съответният Обект престане да отговаря на условията за снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител;
2. по писмено искане на Клиента;
3. при смяна на доставчика на електрическа енергия по реда на действащото законодателство;
4. по разпореждане на Компетентен орган;
5. в други предвидени в закона случаи.

(2) Независимо от причините за прекратяване на договорните отношения, Клиентът е длъжен да заплати всички дължими на ЕВН ЕС суми до датата на прекратяването.

Чл. 31. (1) Когато Клиентът желае да прекрати снабдяването с електрическа енергия на свой Обект, се подава съответното заявление по реда, приложим съгласно действащото законодателство и общите условия на съответния Оператор на електроразпределителна мрежа.
(2) При временно преустановяване на снабдяването с електрическа енергия по искане на Клиента се прилага редът, предвиден в действащото законодателство и в общите условия на съответния Оператор на електроразпределителна мрежа.

Чл. 32. Смяната на доставчик на електрическа енергия се извършва по реда, условията и в сроковете, предвидени в действащото законодателство.

Чл. 33. (1) Съобщенията, уведомленията и другите документи по тези Общи условия се изпращат на посочения от Клиента адрес за кореспонденция и/или на посочения от него електронен адрес.
(2) Когато Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция, съобщенията могат да бъдат изпращани на адреса на Обекта.
(3) При промяна на адреса за кореспонденция и/или на електронния адрес Клиентът е длъжен да уведоми ЕВН ЕС в срок до седем (7) дни от настъпването на промяната.
(4) При неизпълнение на задължението по ал. 3 всички съобщения, уведомления и други документи, изпратени на последния посочен пред ЕВН ЕС адрес за кореспонденция и/или електронен адрес, се считат за надлежно връчени.
(5) ЕВН ЕС не носи отговорност за неполучено съобщение, когато това се дължи на неверни или непълни данни, предоставени от Клиента, или на причини, които не зависят от ЕВН ЕС.
(6) Когато съобщението или уведомлението се отнася до неопределен кръг Клиенти, ЕВН ЕС може да го публикува на интернет страницата си и/или в местата за обслужване на клиенти, като в този случай то се счита за надлежно оповестено от датата на публикуването му, освен ако в закона или в самото съобщение е предвидено друго.

Чл. 34. (1) Изменения и допълнения на тези Общи условия се извършват по реда, предвиден за тяхното одобряване и влизане в сила.
(2) При изменение на действащото законодателство разпоредбите на тези Общи условия, които му противоречат, както и неуредените в тях въпроси, се уреждат пряко от съответните императивни норми на закона, без да е необходимо изменение на Общите условия.
(3) При изменение, отмяна или замяна на нормативни разпоредби и понятия, към които тези Общи условия препращат, включително по чл. 35, се прилагат новите разпоредби и понятия, а при липса на пълно съответствие – тези, които са най-близки по смисъл до използваните в Общите условия, доколкото това съответства на целта и предмета на уредените с тях отношения.
(4) Ако някоя разпоредба от тези Общи условия бъде призната за недействителна, това не засяга действителността на останалите разпоредби, които продължават да се прилагат, доколкото това е допустимо от закона.

РАЗДЕЛ XIV. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Чл. 35. (1) По смисъла на тези Общи условия:

1. **„Битов клиент“** има значението по § 1, т. 2а от Допълнителните разпоредби (ДР) на Закона за енергетиката:
2. **„Домакинство”** има значението по §1, т. 13в от ДР на Закона за енергетиката;
3. **„Домакинство в положение на енергийна бедност”** има значението по в § 1, т. 13г от ДР на Закона за енергетиката;
4. **„Допълнителни услуги”** са услугите, публикувани на интернет страницата на дружеството, които ЕВН ЕС приема да извърши от името и за сметка на Клиента, при изрично писмено искане от негова страна;
5. **“Киберинцидент“** има значението по § 1, т. 12 от ДР на Закона за киберсигурност;
6. **„КЕВР**” е Комисия за енергийно и водно регулиране;
7. **„Компетентен орган”** е държавен или общински орган, овластен въз основа на действащото законодателство, с правомощия да издава актове със задължителен за ЕВН ЕС и/или за Клиентите характер, във връзка с отношенията им, уредени с тези Общи условия;
8. **„Координатор на балансираща група“** е лице, на което е издадена лицензия за някоя от дейностите пренос, разпределение, търговия 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 по чл. 91, ал. 2 от Закона за енергетиката и което е регистрирано от оператора на електропреносната мрежа – за настоящите Общи условия това означава ЕВН ЕС;
9. **„Краен снабдител“** има значението по § 1, т. 28а, б. „а“ от ДР на Закона за енергетиката;
10. **„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;
11. **„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, пандемия, епидемия, природни бедствия (наводнения, земетресения, гръм, буря, ураган, торнадо, проливен дъжд, градушка, свличане, срутвания на земни маси, заледявания, и др.), доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите Общи условия на основание чл. 306 от Търговския закон;
12. „**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;
13. **„Общи условия“** са настоящите Общи условия за продажба на електрическа енергия от ЕВН ЕС като Краен снабдител, ведно с всички приложения към тях;
14. **„Оператор на електроразпределителна мрежа“** има значението по § 1, т. 34б, б. „а“ от ДР на Закона за енергетиката;
15. **„Универсална услуга“** има значението по § 1, т. 66е от ДР на Закона за енергетиката;
16. **„Уязвим клиент“** е „Уязвим клиент за снабдяване с електрическа енергия“ по смисъла на § 1, т. 66в от ДР на Закона за енергетиката.

(2) Настоящите Общи условия са изготвени на основание чл. 98а от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ОУ-ХХ/ХХ.ХХ.2026 на КЕВР.

(3) С влизането в сила на настоящите Общи условия се отменят Общи условия на договорите за продажба на електрическа енергия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД, одобрени с Решение № ОУ-013/10.5.2008 на КЕВР.