

Уважаеми клиенти на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД (ЕВН ТР), приложената информация е в изпълнение на Закона за енергетиката (ЗЕ)

- Консумираната от Вас топлинна енергия се фактурира ежемесечно и се изчислява според избрания от Вас (или Общо събрание – за сгради в режим на етажна собственост) начин на отчитане от търговец за дялово разпределение (ТДР):
 - реално отчетена топлинна енергия (дистанционен отчет);
 - прогнозно количество топлинна енергия, на базата на процентния дял на консумацията на Вашия имот от общата консумация на сградата през предходния отоплителен сезон;
- Подробна информация за консумацията на топлинна енергия в ползван от битови клиенти имот може да бъде получена в Интернет на www.evn.bg – след еднократна регистрация в портала „EVN Онлайн плюс“.
- Справка за начислените, платени и дължими суми (потреблението) за период от 12 или 36 месеца може да бъде заявена във всеки EVN Офис или чрез ПУК код по телефон/e-mail. Изготвянето на тази справка е допълнителна услуга, която се заплаща по ценоразпис за услуги на дружеството. Информация е налична на сайта www.evn.bg в меню Топлоенергия съответно в секция Домакинства и Бизнес.
- Изравнителната фактура се издава в случаите, когато няма реален отчет всеки месец, а количеството топлинна енергия се отчита сезонно и се начислява месечно на база прогнози. Такива фактури се издават в началото и в края на отоплителния сезон и се изчисляват на база реален отчет. Отчетът се извършва от Вашия топлинен счетоводител. За целта трябва да бъдат отчетени всички индивидуални разпределителни устройства в сгради в режим на етажна собственост. В случай на несъгласие с отчетеното изравнителното количество от Вашия топлинен счетоводител, Вие имате възможност да възразите до 30 (тридесет) дни след получаването на изравнителната сметка. Възражение се подава към Вашия топлинен счетоводител или към „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД.
- Може да заплатите задълженията си за топлинна 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, обслужвана от EVN България, касовите салони на Easy Pay и чрез кеш-терминали на територията на цялата страна.

Подробна информация за всички начини на плащане е налична в интернет на www.evn.bg.

- „Е-фактура“ е счетоводен документ, отговарящ на всички законови изисквания, подписан с квалифициран електронен подпис и напълно равносетен на издаваните фактури на хартиен носител. Цифровият сертификат или универсалният електронен подпис гарантира 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, посредством персонално защитен достъп;
 - Оптимална комуникация;
 - Електронен архив за период от 10 години;
 - Пестите хартия, с което допринасяте за опазване на околната среда.
- EVN ТР предоставя на своите клиенти планови и аварийни ремонтни услуги по вътрешни отоплителни инсталации (ВОИ) и инсталации за битово-горещо водоснабдяване (БГВ), като например монтаж на отоплителни тела, пренастройка на системи за автоматично регулиране за ВОИ и БГВ, аварийно

обезвъздушаване на инсталациите и др. Подробна информация и ценоразпис на услугите са публикувани в интернет на www.evn.bg в секция „Домакинства“ за битовите клиенти и в секция „Бизнес“ за небитовите, респ. в меню „Топлоенергия“.

- При производството на топлинна енергия за топлопреносната мрежа, през **2022 г.** енергийните централи на ЕВН ТР са емитирали **63 021 тона CO₂**, като целия обем на емисиите е от гориво – природен газ. Емисионният фактор на произведената топлоенергия е **210 tCO₂/MWh**. Отделените емисии на CO₂ и други замърсители са най-ниски, в сравнение с останалите видове горива (дърва, въглища, нафта и др.). По този начин ЕВН ТР допринася за намаляване на фините прахови частици в атмосферата и подобряване качеството на атмосферния въздух в Пловдив.
- Уведомлението на Клиентите относно предложени промени, както и одобрени договорни условия от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), се извършва своевременно съгласно Наредба № 3 от 21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.
- Уведомлението на клиентите относно предложена промяна на цените на топлинната енергия, както и утвърдени от КЕВР цени, се извършва в съответствие с Наредба № 5 от 23.01.2014 г. за регулиране на цените на топлинната енергия.
- Спорове между ЕВН ТР и клиентите се решават по пътя на преговорите. ЕВН ТР приема и завежда жалби и сигнали в EVN Офиси, на адреса 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 постъпването им. В случай че не е удовлетворен, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката спрямо компетенциите им:
 - Жалби, свързани с: изпълнението на изискванията за техническото състояние и експлоатацията на обектите; прилагането на реда и техническите условия за топлоснабдяване; прекратяване на топлоподаването и прилагане на дяловото разпределение на топлинна енергия, несъгласие с фактурираната топлинна енергия, са от компетентността на Министерство на енергетиката;
 - Жалби, свързани с изпълнението на изискванията за сигурност на доставките на топлинна енергия, се разглеждат от КЕВР.

При непостигане на съгласие по спора клиентът има право да се обърне и към съответния компетентен съд.

За въпроси, свързани с топлоснабдяването, можете да се свържете с денонощния ни телефонен център или да посетите един от нашите [EVN Офиси](#) в гр. Пловдив.

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 Топлофикация“ ЕАД

0700 1 7898 (денонощен телефон за информация)

ул. „Христо Г. Данов“ № 37

4000 Пловдив

info@evn.bg

www.evn.bg

Статус:06.2023 г.