

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 избора 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.
 - Изравнителна сметка (респ. дебитно или кредитно известие) се издава в случаите, когато няма реален отчет всеки месец, а количеството топлинна енергия се отчита сезонно и се начислява месечно на база прогнозно потребление. Изравнителните сметки се издават в началото и в края на отоплителния сезон и се изчисляват на база реален отчет. Отчетът се извършва от Вашия топлинен счетоводител (търговец за дялово разпределение на топлинната енергия). За целта, трябва да бъдат отчетени всички индивидуални разпределителни устройства и/или водомери в сгради в режим на етажна собственост. Съгласно чл. 70, ал. 8 от Наредбата за топлоснабдяването, рекламации (възражения) по отчета на показанията на уредите, допълнителен отчет на уредите и рекламации (възражения) по разпределението на топлинната енергия в изравнителната сметка за предходния отчетен период се извършват в срок до 31 август. След изтичане на този срок не се приемат нови рекламации (възражения) за преработване на изравнителната сметка.
 - Може да заплатите задълженията си за топлинна енергия:
 - **безкасово:** на www.evn.bg – на платформата „EVN Онлайн плюс“, чрез директен дебит, чрез превод по банкова сметка, интернет банкиране, банкомат, ePay.bg, Transcard;
 - **касово:** касовите салони на „Български пощи“ ЕАД 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.
- Фактурата за задълженията за топлинна енергия се изпраща чрез платформа за електронни фактури чрез системата на „Борика“ ЕАД – „Е-фактура“). Електронната 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 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 онлайн на www.evn.bg или във всеки EVN Офис или Бизнес центъра ни (само за юридически лица след предварителна резервация) в гр. Пловдив .
- 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.
 - Продажбата на топлинна енергия се извършва по реда на публично известни общи условия, одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране („Общи условия“). Публично известните общи условия имат действие до загубване на качеството на клиент на топлинна енергия по смисъла на чл. 153 от Закона за енергетиката.

- Информацията за актуалните промоции и цените, по които ЕВН ТР предоставя допълнителни услуги по ценоразпис, са достъпни във всеки EVN Офис, така и на интернет страницата на дружеството на адрес: www.evn.bg.
- ЕВН 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 **2023 г.** енергийните централи на ЕВН ТР са емитирали **57 144 тона CO₂**, като целият обем на емисиите е от гориво – природен газ. Емисионният фактор на произведената топлоенергия е **180 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 21.03.2013 г. 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](#) или Бизнес центъра ни (само за юридически лица след предварителна резервация) 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: юли, 2024 г.