

Уважаеми клиенти на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (в качеството му на Доставчик от последна инстанция и търговец на електрическа енергия), приложената информация е в изпълнение на Закона за енергетиката (ЗЕ)

Информация за битови клиенти и небитови клиенти

- Информация за сметката си може да получавате на посочен от Вас имейл чрез „Е-фактура“, счетоводен документ, отговарящ на всички законови изисквания, подписан с валиден 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 чрез персонален защитен достъп;
 - Оптимална комуникация;
 - Електронен архив за период от 10 години;
 - Пестите хартия, с което допринасяте за опазване на околната среда.

Обща информация

- Продажбата на електрическа енергия от „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД в качеството му на търговец на електрическа енергия се извършва на базата на сключени договори при условията на ЗЕ и на Правилата за търговия с електрическа енергия. Индивидуалните договори могат да бъдат сключени и при установени Общи условия, по смисъла на Търговския закон. В договорите се съдържа информация относно условията за едностранно прекратяване на договора от ползвателя на енергийни услуги, включително при промяна на договорните условия и цени, и възможността за такова прекратяване без допълнително плащане.
- Предлагаме Ви и обслужване на място 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. За клиенти на ЕВН ЕС – ДПИ е наличен в интернет на www.evn.bg в меню Бизнес – Електроенергия - ДПИ. За клиенти на ЕВН ЕС-ТЕС – в секция Бизнес, меню Електроенергия, съответно в подменю Свободен пазар и подменю Клиенти по типов договор.
- Може да заплатите задълженията си за електрическа енергия:
 - Безкасово: 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, временно преустановено поради неплатени задължения, се извършва от оператора на електроразпределителната мрежа.
- Крайните цени на ЕВН ЕС, в качеството му на доставчик от последна инстанция (ЕВН ЕС - ДПИ), се определят по методика, утвърдена с решение на КЕВР.
- Процедурата за смяна на доставчик е разписана в разпоредбите на Глава осма „Условия и ред за смяна на доставчика на електрическа енергия и на координатора на балансираща група. Доставчик от последна инстанция“ от 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 доставчика от последна инстанция, преди да излязат на либерализирания пазар.

Относителният дял на всеки енергоизточник в общото количество електрическа енергия, реализирано от ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД в качеството му на търговец на електрическа енергия на свободен пазар за **2020 г.** е, както следва:

Източници според информация от партньори	Относителен дял (%) енергоизточници за ЕВН ЕС ТЕ
1. АЕЦ	0,05
2. ВЕИ	0,16
3. Национална енергийна борса и микс търговци	99,79

Емисионният фактор* за въглероден диоксид (**EF_{CO₂}**) на електроенергията, предлагана **от търговеца** за **2020 г.** е **0,534 tCO₂/MWh.**

* Изчисленията са направени от експерти на EVN като са ползвани официални данни за източниците на закупената електроенергия, съгласно методика публикувана 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

Относителният дял на всеки енергоизточник в общото количество ел. енергия, продадено от „Национална електрическа компания“ ЕАД на ЕВН ЕС, в качеството му на доставчик от последна инстанция (ЕВН ЕС – ДПИ) за **2020 г.** е, както следва:

Източници според информация от НЕК ЕАД	Относителен дял енергоизточници за ЕВН ЕС-ДПИ (в %) /информация от НЕК ЕАД/
1. АЕЦ	-
2. Кондензационни ТЕЦ, използващи гориво въглища	94,68
3. Комбинирани ТЕЦ, използващи гориво природен газ	0,06
4. Вятърни електроцентрали	0,41
5. Фотоволтаични електроцентрали	2,65
6. ВЕЦ	1,70
7. ВЕИ на Биомаса	0,50

Емисионният фактор* за въглероден диоксид (**EF_{CO₂}**) на електроенергията, предлагана **от „EVN Електроснабдяване“ ЕАД, като доставчик от последна инстанция** за **2020 г.** е **1,102 tCO₂/MWh.**

* Изчисленията са направени от експерти на EVN като са ползвани официални данни предоставени от НЕК ЕАД, съгласно методика публикувана 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 компетентците 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 Вашата лицензионна територия:

т 0700 1 0007 – „Електроразпределение Юг“ ЕАД;

т 0700 10 010 – „ЧЕЗ Разпределение България“ АД;

т 0700 1 61 61 - "Електроразпределение Север" АД;

т 052 355 129 – „ЕРП Златни пясъци“ АД;

т 02 96-96-804 – „Електроенергиен системен оператор“ 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.