

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 и небитови клиенти

Информация за сметката си получавате на посочен от Вас имейл чрез „Е-фактура“ – счетоводен документ, отговарящ на всички законови изисквания, подписан с валиден електронен подпис и напълно равностоен 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, както и на сайта на EVN България Електроснабдяване ЕАД, 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 и Бизнес центрове (само за юридически лица след предварителна резервация) 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 и Бизнес център (само за юридически лица след предварителна резервация), по електронна поща, в случай че разполагате с персонален унифициращ код (ПУК) или квалифициран електронен подпис (КЕП). 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, подменю Свободен пазар.

- Може да заплатите задълженията си за електрическа енергия:
 - Безкасово: през www.evn.bg – в портала 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, 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 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

- Информацията за актуалните цени, включително за актуални промоции, може да бъде получена 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, са:
 - ✓ Допълнително предизвестие преди временно преустановяване 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 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 електрическа енергия, реализирано от „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД в качеството му на **търговец на електрическа енергия на свободен пазар** за **2023 г.** е, както следва:

Източници според информация от партньори	Относителен дял (%) енергоизточници за ЕВН ЕС ТЕ
1. Фотоволтаични ЕЦ	0,1
2. Национална енергийна борса, микс търговци и балансиращ пазар	99,9

Емисионният фактор* за въглероден диоксид (**EF_{CO₂}**) на електроенергията, предлагана **от търговеца** за **2023 г.** е **0,415 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.

Относителният дял на всеки енергоизточник в общото количество ел. енергия, реализирано от ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД в качеството му на **доставчик от последна инстанция** (ЕВН ЕС – ДПИ) за **2023 г.** е, както следва:

Източници според информация от партньори	Относителен дял енергоизточници за ЕВН ЕС-ДПИ (в %)
1. Национална енергийна борса, микс търговци и балансиращ пазар	100,00

Емисионният фактор* за въглероден диоксид (**EF_{CO₂}**) на електроенергията, предлагана **ЕВН ЕС - ДПИ** за **2023 г.** е **0,415 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.

- 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 компетентността 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 – „Електроразпределителни мрежи Запад“ 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: юли, 2024 г.