

**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 ненарушилостта 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 ЕВН България Електроснабдяване ЕАД, като предимствата за Вас са:

- Бързина и сигурност – разполагате с фактурата веднага след издаването ѝ чрез персонален защищен 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 склучени договори при условията на ЗЕ и на Правилата за търговия с електрическа енергия. Индивидуалните договори могат да бъдат склучени и при установени Общи условия, по смисъла на Търговския закон. В договорите се съдържа информация относно условията за едностренно 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 заявете 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, 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 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 сключат индивидуален договор за доставка на електрическа енергия с избрания от тях доставчик на пазара по 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 2022 г.** е, както следва:

Източници според информация от партньори	Относителен дял (%) енергоизточници за ЕВН ЕС ТЕ
1. Кондензационни ТЕЦ, използващи гориво въглища	14,2
2. Национална енергийна борса, микс търговци и балансиращ пазар	85,8

Емисионният фактор* за въглероден диоксид (**EFco₂**) на електроенергията, предлагана **от търговеца за 2022 г.** е 0,693 **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 **2022 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 (**EFco₂**) на електроенергията, предлагана **ЕВН ЕС - ДПИ за 2022 г.** е 0,509 **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 компетенцията им:
 - Жалби, свързани с: изпълнението на изискванията за сигурност на доставките; качественото 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 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 пъсъци“ 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 съдържаща 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 регуляции.

„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: 06.2023 г.