

## Уважаеми клиенти на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (в качеството му на Краен снабдител), приложената информация е в изпълнение на Закона за енергетиката (ЗЕ)

### Информация за битови клиенти

- Информация за сметката си може да получавате на посочен от Вас имейл или чрез SMS.
- Можете да получите подробна информация за консумацията на електрическа енергия във Вашия обект и да направите проверка на сметка на [www.evn.bg](http://www.evn.bg) – „EVN Онлайн плюс“.
- Можете да заявите и безплатно да получавате чрез SMS или на посочен от Вас имейл уведомление 3 дни преди преустановяване на снабдяването с електрическа енергия поради неплащане.

### Информация за небитови клиенти

„Е-фактура“ е счетоводен документ, отговарящ на всички законови изисквания, подписан с квалифициран електронен подпис и напълно равносвален 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 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

- Обслужване на място Ви предлагаме 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](http://www.evn.bg) (меню Контакти на началната страница) 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, наличен в интернет на [www.evn.bg](http://www.evn.bg) в меню „Електрическа енергия“, в секция „Частни клиенти“ за битовите клиенти и в секция „Бизнес клиенти“ за небитовите клиенти.
- Може да заплатите задълженията си за електрическа енергия:
  - Безкасово: на [www.evn.bg](http://www.evn.bg) – „EVN Онлайн плюс“ (за битови клиенти); 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](http://www.evn.bg).

- Услугата за възстановяване на снабдяването с електрическа енергия при временно преустановено такова поради неплатени задължения се извършва от оператора на електроразпределителната мрежа.
- Уведомлението на клиентите относно предложена промяна на цените на електрическа енергия и за утвърдените от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) нови цени, се извършва в съответствие с Наредба № 1 от 14.03.2017 г. за регулиране на цените на електрическата енергия.
- Уведомлението на клиентите относно предложени промени в общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия и за одобрените от КЕВР общи условия, се извършва съгласно Наредба № 3 от 21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.
- 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](http://www.elyug.bg).

- ЕВН ЕС издава окончателни фактури, които клиентите получават като клиенти на краен снабдител, преди да излязат на либерализирания пазар.

Относителният дял на всеки енергоизточник в общото количество ел. енергия, продадено от „Национална електрическа компания“ ЕАД на ЕВН ЕС, в качеството му на Краен снабдител (ЕВН ЕС-КС) е, както следва:

#### Източници

#### според информация от НЕК ЕАД

#### Относителен дял енергоизточници за ЕВН ЕС-КС (в %) /информация от НЕК ЕАД/

1. АЕЦ	16,23
2. Кондензационни ТЕЦ, използващи гориво въглища	68,21
3. Комбинирани ТЕЦ, използващи гориво природен газ	0,43
4. Вятърни електроцентрали	1,43
5. Фотоволтаични електроцентрали	2,66
6. ВЕЦ	9,70
7. ВЕИ на биомаса	0,82
8. Закупена от БНЕБ	0,52

В резултат на това емисионният фактор\* за въглероден диоксид (**EF<sub>CO<sub>2</sub></sub>**) на електроенергията, предлагана от **„EVN Електроснабдяване“ ЕАД, като краен снабдител за 2019 г. е 0,747 tCO<sub>2</sub>/MWh.**

\* Изчисленията са направени от експерти на EVN като са ползвани официални данни, публикувани в сайтовете на МОСВ и НСИ. 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](http://www.moew.government.bg/static/media/ups/tiny/file/Climate/Climate_Change_Policy_Directorate/IECCP/AKTUALNO/EmissionFactors.pdf)

Относителният дял на радиоактивните отпадъци в общата доставена електрическа енергия от ЕВН ЕС – КС през 2019 г. е **0,008 kg/MWh.**

- 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**. Жалбата се разглежда и се изпраща отговор в срок до 30 (тридесет) дни от датата на получаването ѝ. В случай че не е удовлетворен, клиентът има право да подаде жалба и до КЕВР. 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 лицензионна територия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД:

т 0700 1 0007 – „Електроразпределение Юг“ 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](http://www.evn.bg), в секция Документи и Регулация.

**„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](mailto:info@evn.bg)

[www.evn.bg](http://www.evn.bg)

**Статус: 06.2020 г.**

