

## 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 избрания 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](http://www.evn.bg) – „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. Изготвянето на тази справка е допълнителна услуга, която се заплаща по ценоразпис за услуги на дружеството.
- Изравнителната фактура се издава в случаите, когато няма реален отчет всеки месец, а количеството топлинна енергия се отчита сезонно и се начислява месечно на база прогнози. Такива фактури се издават в началото и в края на отоплителния сезон и се изчисляват на база реален отчет. Отчетът се извършва от Вашия топлинен счетоводител. За целта трябва да бъдат отчетени всички индивидуални разпределителни устройства в сгради в режим на етажна собственост. В случай на несъгласие с реално отчетеното изравнителното количество, което е отчетел Вашият топлинен счетоводител, Вие имате възможност да възразите до 30 (тридесет) дни след получаването на изравнителната сметка. Възражение се подава към Вашия топлинен счетоводител или към „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД.
- Може да заплатите задълженията си за топлинна енергия:
  - **безкасово:** на [www.evn.bg](http://www.evn.bg) – „EVN Онлайн плюс“, директен дебит, превод по банкова сметка, интернет банкиране, банкомат, ePay.bg, Transcard;
  - **касово:** касовите салони на Български пощи 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](http://www.evn.bg).

- „Е-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 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, посредством персонална защитен достъп;
  - Оптимална комуникация;
  - Електронен архив за период от 10 години;
  - Пестите хартия, с което допринасяте за опазване на околната среда.
- EVN 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](http://www.evn.bg) в секция „Частни клиенти“ за битовите клиенти и в секция „Бизнес клиенти“ за небитовите, респ. в меню „Топлинна енергия“.

- При производството на топлинна енергия за топлопреносната мрежа, през **2019** година енергийните централи на ЕВН ТР са емитирали **68 040 тона CO<sub>2</sub>**, като целият обем на емисиите е от гориво – природен газ. Емисионният фактор на произведената топлоенергия е **0,205 tCO<sub>2</sub>/MWh**. Отделените емисии на CO<sub>2</sub> 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 въздуха 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 21.03.2013г. 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**. Жалбата се разглежда и се изпраща отговор в срок до 30 (тридесет) дни от постъпването 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.
- За въпроси, свързани с топлоснабдяването можете да се свържете с денонощния ни телефонен център или да посетите един от нашите EVN Офиси в гр. Пловдив:
  - Мол Пловдив, ул. „Перущица“ № 8, 4002, гр. Пловдив, Приемно време за клиенти: всеки ден от 09:00 до 19:30ч, без почивен ден ;
  - ул. „Павликенска“ № 13, 4000, гр. Пловдив, Приемно време за клиенти: понеделник – петък: 08:00 – 16:30ч.;
  - ул. „Кичево“ № 56Б, 4004, гр. Пловдив, Приемно време за клиенти: понеделник – петък: 08:00 –16:30ч.

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 Топлофикация“ ЕАД**

0700 1 7898 (денонощен телефон за информация)

ул. „Христо Г. Данов“ № 37

4000 Пловдив

info@evn.bg

www.evn.bg

**Статус:06.2020 г.**