

**Уважаеми клиенти на „ЕВН Трейдинг Саут Ийст Юрп“ ЕАД (EVN Трейдинг),
приложената информация е в изпълнение на глава трета,
Раздел VI от Закона за енергетиката (ЗЕ)**

Продажбата на електрическа енергия от EVN Трейдинг на Клиенти се извършва на базата на сключени договори при условията на ЗЕ и на Правилата за търговия с електрическа енергия (ПТЕЕ). Индивидуалните договори могат да бъдат сключени и при установени отнапред 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.

- Цената на доставяната електрическа енергия и на допълнителните услуги, свързани с това са отразени в индивидуалния договор.
- Цените на мрежовите услуги, предоставяни от оператора на съответната електрическа мрежа, към която е присъединен обектът на клиента, се определят от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). Уведомяването за промяна в цените се извършва при условия и срокове, предвидени в ЗЕ, подзаконовите нормативни актове, издадени на негово основание и Общите условия на съответния мрежови оператор.
- Фактурата за задълженията за електрическа енергия се изпраща чрез платформа за електронни фактури чрез системата на „Борика“ ЕАД – „Е-фактура“). Електронната фактура (предоставя се чрез системата на „Борика“ ЕАД „Е-фактура“), е счетоводен документ, отговарящ на всички законови изисквания, подписан с 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. 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.
- Доставената електрическа енергия се заплаща по определените в договора начини.
- Справка за потреблението за последните 36 (тридесет и шест) месеца може да бъде заявена по електронна поща на адрес: info@evn-trading.com или през сайта www.evn-trading.com в меню Клиенти – Услуги.
- Предоставянето на подробни данни за управление на потреблението на Клиента е възможно само при използване на интелигентни измервателни системи (по смисъла на ЗЕ), изпълняващи условието за оперативната съвместимост с вече въведените системи и стандарти за измерване и за отчитане на електрическата енергия. Повече информация за предоставените услуги от операторите на електрически мрежи може да намерите на www.elyug.bg („Електроразпределение Юг“ ЕАД), <https://ermzapad.bg/bg/> („Електроразпределителни мрежи Запад“ АД), www.energo-pro-grid.bg („Електроразпределение Север“ АД), www.erp-zlatni.bg („ЕРП Златни пясъци“ АД) и www.eso.bg („Електроенергиен системен оператор“ ЕАД)
- 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
- Информация за актуалните цени, включително за актуални промоции, може да бъде получена на обявения телефон за обслужване на клиенти, както и на следния интернет адреси: www.evn-trading.com.

- Примерни, алтернативни мерки, които могат да бъдат приложени с цел избягване на временно преустановяване на електрическата енергия, поради неплатени задължения, са:
 - ✓ Допълнително предизвестие преди временно преустановяване на продажбата 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.
 - ✓ Предоговаряне на начините за плащане;
 - ✓ 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-trading.com.

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 EVN Трейдинг на свободен пазар за **2023 г.** е, както следва:

Източници според информация от партньори	Относителен дял (%) енергоизточници за EBN TCEE
1. АЕЦ	2,00
2. ВЕИ	0,80
3. Национална енергийна борса, микс търговци и балансиращ пазар	97,20

Емисионният фактор* за въглероден диоксид (EFCO₂) на електроенергията, предлагана от **EVN Трейдинг** за **2023 г.** е **0,403 tCO₂/MWh**.

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

- Спорове между търговеца и клиентите се решават по пътя на преговорите, а ако това се окаже невъзможно – по предвидения в сключения договор ред.
- Жалби от клиенти се приемат и завеждат на адреса за кореспонденция, както и на електронен адрес: **info@evn-trading.com** Жалбата се разглежда и се изготвя 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 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-trading.com, в секция Нормативна база.

Във връзка с обслужване на клиенти предоставяме следните данни за контакт:

„ЕВН Трейдинг Саут Ийст Юръп“ ЕАД

бул. "Цар Освободител" № 14

1000, гр. София

Т 0700 1 3636 (от 08:00 ч. до 16:45 ч. всеки работен ден)

Ф +359 32 278 532

info@evn-trading.com

www.evn-trading.com

Статус: юли, 2024 г.