

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПО ЧЛ. 386 ОТ ЗАКОНА ЗА ЕНЕРГЕТИКАТА

Предоставяна от „СИГ Енерджи“ ООД в изпълнение на чл. 38б от Закона за енергетиката

РАЗДЕЛ I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И НАЧИН НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

1. Настоящата информация се предоставя от „СИГ Енерджи“ ООД, ЕИК 206788246, в качеството му на лицензиран търговец на електрическа енергия и координатор на стандартна балансираща група, притежаващо Лицензия № Л-633-15 от 12.10.2022 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), в изпълнение на задълженията по чл. 38б от Закона за енергетиката (ЗЕ).

2. Редът и сроковете за разглеждане на молби, жалби, сигнали и предложения, както и въпросите, свързани с достъпа до данни за потреблението, са уредени в отделни Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „СИГ Енерджи“ ООД по чл. 38в от ЗЕ, достъпни на: <https://energy.bg/static/documents>.

РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИЯ ПО ЧЛ. 38б, АЛ. 1 ОТ ЗАКОНА ЗА ЕНЕРГЕТИКАТА

1. Начини на плащане и цени на съпътстващи услуги

Заплащането на доставената електрическа енергия и предоставените услуги се извършва чрез банков превод по банковата сметка на „СИГ Енерджи“ ООД, посочена в съответната фактура, в договорените срокове. „СИГ Енерджи“ ООД не начислява собствени такси за прекъсване и възстановяване на снабдяването. Разходите за тези дейности, извършвани от съответния мрежови оператор, се заплащат от клиента съгласно приложимите цени на оператора и условията на договора. Информация за цените на мрежовите услуги се публикува на интернет страницата на съответния мрежови оператор.

2. Процедура по смяна на доставчик

Смяната на доставчик и координатор на балансираща група се извършва по реда на ПТЕЕ чрез съответния мрежови оператор. Необходимите действия се извършват от клиента или от „СИГ Енерджи“ ООД въз основа на отделно изрично пълномощно. За самата процедура по смяна не се начислява такса. Смяната не освобождава клиента от непогасените му задължения по предходния

договор. Информацията за необходимите идентификационни данни, включително приложимия код за смяна и EIC код, се предоставя на клиента без допълнително заплащане.

3. Информация за реално потребените количества и стойността на услугата

Информация за реално потребените количества електрическа енергия и стойността на предоставените услуги се предоставя на клиента ежемесечно въз основа на отчетните данни, подадени от съответния мрежови оператор. За предоставянето на информацията за потреблението и стойността на услугите не се изисква допълнително заплащане.

4. Окончателна изравнителна сметка при смяна на доставчик

При смяна на доставчика „СИГ Енерджи“ ООД изготвя и изпраща на клиента окончателна изравнителна сметка в срок до шест седмици след смяната съгласно чл. 95, ал. 4 от ЗЕ, въз основа на отчетните данни, предоставени от съответния мрежови оператор.

5. Дял на енергийните източници в общата доставена енергия

През 2025 г. „СИГ Енерджи“ ООД не е извършвало доставки на електрическа енергия, поради което за този период няма приложими данни за дяловете на енергийните източници в общата доставена от дружеството електрическа енергия. Информацията се актуализира ежегодно с данни за предходната календарна година.

6. Обществено достъпни източници за въздействието върху околната среда

Информация за емисиите на въглероден диоксид (CO₂) и радиоактивните отпадъци, свързани с производството на електрическа енергия, е достъпна в публикацията на Асоциацията на издаващите органи (Association of Issuing Bodies — AIB) „European Residual Mix 2025“, включително в приложения към нея доклад с резултатите за остатъчните енергийни миксове:

<https://www.aib-net.org/facts/european-residual-mix/2025>

7. Средства за уреждане на спорове

Споровете между дружеството и потребителите се решават доброволно чрез преговори. Потребителите могат да подават жалби до КЕВР по реда на чл. 22 от ЗЕ по въпроси от нейната компетентност, както и да търсят защита пред компетентния съд.

Редът за подаване и разглеждане на молби, жалби, сигнали и предложения пред „СИГ Енерджи“ ООД е регламентиран в Правилата за работа с потребители на енергийни услуги по чл. 38в от ЗЕ.

8. Условия за предоставяне на електронни фактури

Електронните фактури и информацията за фактурирането се изпращат на посочения от клиента електронен адрес съгласно договора, без допълнително заплащане.

9. Стандартизиран товаров профил

За обектите, за които съгласно ПТЕЕ се прилага стандартизиран товаров профил (СТП), профилът се определя и администрира от съответния мрежови оператор. Информация за конкретния причислен стандартизиран товаров профил се предоставя индивидуално на клиента по електронна поща.

10. Алтернативни мерки преди преустановяване на снабдяването

Преди предприемане на действия по преустановяване на снабдяването поради неизпълнение на задължения за плащане „СИГ Енерджи“ ООД изпраща на клиента предварително писмено уведомление най-малко пет работни дни преди преустановяването съгласно условията на договора. С уведомлението дружеството предоставя информация за възможните алтернативни мерки за предотвратяване на преустановяването, които не пораждат допълнителни разходи за застрашените клиенти.

11. Крайна дата на договора

Клиентът получава информация за конкретната крайна дата на договора във фактурата или в информационните материали, предоставяни заедно с нея. Когато срокът на договора се изчислява от началото на доставката, крайната дата се определя въз основа на действителната начална дата на доставката и уговорения договорен срок.

12. Обобщение на основните договорни условия

Преди сключване на договор за доставка на електрическа енергия или преди удължаването му „СИГ Енерджи“ ООД предоставя на клиента лесно видимо, кратко и ясно обобщение на основните договорни условия. Обобщението включва най-малко информация за общата цена, допълнителните услуги, и правата на клиента.

РАЗДЕЛ III. КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

В изпълнение на чл. 38б, ал. 4 от ЗЕ дружеството предоставя на потребителите контролния списък, приет от Европейската комисия, съдържащ практическа информация за техните права.

Контролният списък е достъпен на интернет страницата на дружеството на адрес: <https://energy.ec.europa.eu/publications/consumer-rights-checklist>

ДАНИИ ЗА КОНТАКТ



„СИГ Енерджи“ ООД

ЕИК: 206788246

Адрес: гр. Благоевград, п.к. 2700, ул. „Рилски езера“ № 11

Електронна поща: office@energy.bg

Интернет страница: <https://energy.bg>

