



Информи-
райте се
сега!

Помощ при проблеми с плащането

Така ще избегнете напомняне или прекъсване.

EWE

Имате проблеми с плащането на ток или газ?

Имате затруднения с плащането на Вашите разходи за енергия или имате по принцип въпроси относно плащането на сметки или напомняния?

В тази брошура ще намерите полезни отговори на най-важните въпроси по темите напомняне, плащане и прекъсване респ. възстановяване. Освен това тук ще намерите също съответните данни за контакт на службите, които могат да Ви окажат помощ.

Моля имайте предвид: Най-добре е да не допускате да се стигне до прекъсване на електро- или газоподаването. Без електричество в дома Ви няма да функционират много неща, например осветлението, готварската печка, хладилникът, телевизорът. А без газ у Вас вероятно ще бъде много неуютно – не само радиаторът, но и душът ще останат студени. Кога и как се стига до прекъсване ще разберете от прегледа на страницата вдясно.

Затова при затруднения с плащането ни се обадете незабавно. Тогава проблемите Ви вероятно ще бъдат решени по-бързо.

На следващите страници ще научите къде да се обадите и какво можете да направите, за да работи отново всичко във Вашия дом.



Какво се случва, ако не платите сметката си от EWE?

Получили сте сметка или дори вече напомняне от EWE и не ги плащате? Бързо се погрижете за плащането, защото в противен случай с Вашето електро- или газозахранване ще се случи следното:

След изтичане на срока за плащане автоматично ще получите напомняне за просроченото задължение. Ако въпреки напомнянето не уредите неплатеното задължение, по принцип следва прекъсване на газо-/електрозахранването. Ако платите твърде късно, това води до допълнителни разходи за Вас (например разходи по напомняне за плащане и прекъсване). Въпреки плащането със закъснение захранването ще бъде прекъснато.

Не допускайте да се стигне до прекъсване на тока или газа!

Погрижете се за възможно най-бързо плащане на Вашата неплатена сметка респ. Вашето просрочено задължение. С удоволствие ще Ви помогнем допълнително с информация.

Банкови реквизити за Вашите плащания:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

► Моля почвайте номера на Вашия договор като основание за превода.

Гореща линия за Вашите въпроси:

0800 393 2000

► безплатно обаждане от стационарен и мобилен телефон в Германия

► пн – пт 7.00 – 20.00 часа, сб 8.00 – 16.00 часа

Тази брошура се съдържа също и на www.ewe.de/mahnung на следните езици:

арабски – العربية

български – български

английски – english

кюрдски – kurdî

полски – polski

румънски – românesc

турски – türkçe

унгарски – magyar

Важни въпроси, полезни отговори във връзка с Вашите плащания към EWE.



Напомняне

Защо получавам напомняне?

Защото месечните вноски или някое доплащане не са постъпили при EWE в уговорения срок или уговорения размер. Съответните срокове можете да видите от потвърждението на договора или годишната изравнителна сметка.

Колко трябва да платя, за да не получавам допълнителни напомняния?

За да не получавате допълнителни напомняния, трябва незабавно да преведете цялата сума включително всички разходи. Моля обърнете внимание: Допълнително към сумата от напомнянето трябва да се преведат текущите вноски към съответната дата на падеж.

Защо се калкулират предходни разходи по напомняния за плащане?

Предходни разходи по напомняния за плащане се отчитат винаги в сметката, когато суми от предишни напомняния не са били платени в достатъчен размер.

От какво се състои непогасената сума?

Непогасената сума се състои от текущо неплатени суми и суми с настъпил падеж. Те могат да бъдат неплатена/и изравнителна/и сметка/и и/или авансови суми с настъпил падеж. Възможно е също да е било извършено само частично плащане, така че изравнителната сметка или вноската да са се намалили с това плащане и да е изпратено напомняне съответно за остатъчната сума. Моля проверете последната си изравнителна сметка или потвърждението на договора.

Трябва ли да се платят разходите по напомняне за плащане?

Да, разходите по напомняне за плащане трябва да се платят.

Защо се изпраща напомняне въпреки постоянно платежно нареждане/SEPA мандат?

При постоянни платежни нареждания напомняния се изпращат най-често по следните две причини:

1. Преведената сума е по-малка от изискваната от нас.
2. Получаваме плащането след падежа на вземането. При SEPA мандат изпращаме напомняне винаги когато е извършено връщане на превод от банката и следователно сумата не е платена. Повторно приспадане от сметката не се извършва.

Защо получавам напомняне въпреки преместване в ново жилище?

Напомняне въпреки преместване в ново жилище може да има следните причини:

1. Не ни е предоставено съобщение за прекратяване на стария договор. Приспадането на вноски от сметката продължава. Моля проверете в документацията си дали своевременно и по правилния начин сте ни съобщили за освобождаването на жи-

лицето. Ако не сте ни съобщили за освобождаването на жилището, моля изпратете ни съобщението на info@ewe.de заедно с показанието на брояча, датата на изнасянето от жилището и новия адрес.

2. Окончателната сметка от предишното жилище досега не е платена.

Какви възможности за плащане съществуват?

За плащане на задължения с настъпил падеж съществуват следните възможности:

1. Даване на SEPA мандат – най-удобният за Вас начин. При това – чрез изпращане на SEPA мандат – Вие упълномощавате нас, като EWE VERTRIEB GmbH, да теглим суми с настъпил падеж чрез дебитиране на банковата Ви сметка и да плащаме възможно най-бързо вземания.

2. Превод.

При превода моля посочвайте винаги 12-цифровия номер на Вашия договор като основание за превода, за да можем да заведем плащането правилно по сметка.

Нашите банкови реквизити:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

Могат ли просрочени задължения също да се приспаднат от сметка?

По принцип не приспадаме просрочени задължения от сметка. Те трябва да се преведат по сметката на EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 при Oldenburgische Landesbank, като се посочи номерът на договора.

Къде получавам писмени документи?

По имейл или по телефона:

В случай че не разполагате с даден документ, просто го изискайте на info@ewe.de или по нашата гореща линия 0800 393 2000.

На място има ли специални лица за контакт?

Не. Ако имате въпрос относно писмо-напомняне или съвети, моля обръщайте се единствено към info@ewe.de или нашата гореща линия 0800 393 2000.

Не мога да платя задължението. Какви възможности имам?

За предотвратяване на производство по отправяне на предупреждение е необходимо плащане на цялото задължение. Ако не можете да платите дадено задължение, имате възможност да се обърнете към обществени служби за подпомагане или Вашата банка. Моля проявете разбиране, че не можем да Ви окажем друга помощ.



Плащане

Какви възможности за плащане съществуват?

За плащане на задължения с настъпил падеж съществуват следните възможности:

1. Даване на SEPA мандат – най-удобният за Вас начин. При това – чрез изпращане на SEPA мандат – Вие упълномощавате нас, като EWE VERTRIEB GmbH, да теглим суми с настъпил падеж чрез дебитиране на банковата Ви сметка и да плащаме възможно най-бързо вземания.
2. Превод.
При превода моля посочвайте винаги 12-цифровия номер на Вашия договор като основание за превода, за да можем да заведем плащането правилно по сметка.
Нашите банкови реквизити:
IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

Какво става при просрочени плащания?

По принцип не приспадаме просрочени задължения от сметка. Те трябва да се преведат по сметката на EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 при Oldenburgische Landesbank, като се посочи номерът на договора.

Могат ли просрочени задължения също да се приспадат от сметка?

По принцип не приспадаме просрочени задължения от сметка. Те трябва да се преведат по сметката на EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 при Oldenburgische Landesbank, като се посочи номерът на договора.

Възможна ли е промяна на срока на плащане?

Вноски и сметки трябва да се плащат в посочените срокове. Промяна на срока на плащане респ. отсрочка по принцип не са възможни.

Възможни ли са частични плащания или плащания на вноски?

Ако преди уравниване всички вноски са платени в срок, предлагаме възможност за плащане на просроченото задължение за увеличена изравнителна сметка на подходящи вноски. Ако сроковете за плащане са изтекли, просроченото задължение трябва да се плати в рамките на производството по отправяне на предупреждение.

Не мога да платя задължението.

Какви възможности имам?

За предотвратяване на производство по отправяне на предупреждение е необходимо плащане на цялото задължение. Ако не можете да платите дадено задължение, имате възможност да се обърнете към обществени служби за подпомагане или Вашата банка. Моля проявете разбиране, че не можем да Ви



Прекъсване/ Възстановяване

След колко време трябва да очаквам прекъсване на енергозахранването?

Възможно най-скорошната дата за прекъсването Ви се съобщава писмено в известието за прекратяване на снабдяването. От тази дата нататък трябва по всяко време да очаквате прекратяване на енергозахранването.

Как протича прекъсването на енергозахранването?

Изключването на Вашия брояч обикновено се възлага на служител на мрежовия оператор. В деня на прекъсването служителят идва при Вас на място и изключва брояча.

Трябва ли да осигуря достъп до брояча?

Да, на упълномощения служител на мрежовия оператор трябва да се осигури достъп до брояча.

Правните основания за това ще намерите в § 21 на наредбите NAV респ. NDAV.

Моля обърнете внимание: В случай че служителят на мрежовия оператор не получи достъп за прекъсване на енергозахранването, тогава – при необходимост – то се изключва извън сградата. Възникващите вследствие на тази мярка допълнителни разходи от около 1200,00 евро се включват във Вашата сметка.

Защо ми е прекъснато енергозахранването?

Енергозахранването Ви е прекъснато, защото не сте платили навреме вноските или годишната изравнителна сметка.

Какво е вноската?

Авансовото плащане се включва редовно (най-често ежесечно) в сметката Ви като обща сума за снабдяването с ток или газ. Вноската се образува от текущата цена на енергията и Вашето потребление. Размерът на потреблението се изчислява при нови клиенти, при постоянни клиенти то се пресмята от потреблението през предходната година. Ако годишното потребление се увеличава или намалява, размерът на месечното авансово плащане също се увеличава или намалява.

Прекъсването от EWE ли е? Вследствие на какво ми е прекъснато енергозахранването?

EWE VERTRIEB GmbH (или друг доставчик) Ви снабдява с ток и/или газ. Поради неплатени вноски или сметки се е стигнало до прекъсване на енергозахранването. То е извършено от EWE Netz GmbH. За разяснения по допълнителни въпроси се обърнете директно към горещата линия: 0800 393 2000.

Важни въпроси, полезни отговори във връзка с Вашите плащания към EWE.



Прекъсване/ Възстановяване

Енергоснабдяването ми е прекъснато.

Трябва ли веднага да платя всичко, за да имам отново ток/газ?

При прекъсване трябва незабавно да се плати цялата неплатена сума включително разходите по напомняне, прекъсване и възстановяване, за да бъде възстановено отново енергозахранването. При това е важно паричното постъпление при доставчика, а не датата на превода.

Какви разходи възникват при прекъсване/възстановяване?

Разходите за спиране на брояча възлизат на 65,00 евро, а за повторното пускане на спрянния електромер се представя сметка от 77,35 евро. Ако са необходими допълнителни посещения на сервизен персонал за извършване на дейности на място, възникват допълнителни разходи.

Важно: Възникналите вследствие прекъсване и възстановяване разходи трябва да се платят преди възстановяване на захранването.

При какви условия се извършва възстановяване?

Условие за възлагане на възстановяване е пълното плащане на неплатената сума.

Моля обърнете внимание:

Разходите за прекъсването и възстановяването също спадат към тази сума. Те трябва да бъдат платени от Вас преди възстановяване на енергозахранването.

Специално условие за газ: При изключен газов брояч по принцип е необходима проверка под налягане. Тази проверка трябва да бъде възложена от самите Вас на регистрирано инсталационно предприятие. Възникналите от това разходи са за Ваша сметка. Съобщението за готовност трябва да се предаде възможно най-бързо на мрежовия оператор, едва тогава е възможно възстановяване.

Платил съм. Защо не ми се възстановява енергозахранването?

По принцип поръчката за възстановяване се дава едва след като всички неплатени задължения и натрупани разходи за прекъсване и възстановяване бъдат платени на мрежовия оператор. След постъпване на Вашето плащане енергозахранването се разрешава отново от мрежовия оператор обикновено в рамките на два работни дни (пн – пт).

Моля обърнете внимание, че е възможно да изминат до три работни дни, докато Вашият превод постъпи при нас. Едва тогава се извършва деблокирането.

От полза ли ще е представянето на документи за извършено плащане?

Възстановяването се извършва едва след пълното парично постъпление при EWE. Всякакви други удостоверения не се приемат като доказателство.

Може ли да се договори дата за прекъсването/възстановяването?

Не, договаряне на дата по принцип не е предвидено. Но в случай че е наложително съгласуване на дата, можете да ни съобщите Вашия телефонен номер на телефона за връзка 0800 393 2000, за да го предадем на мрежовия оператор.

Мога ли чрез лично посещение в сервизния пункт на EWE да ускоря нещата или изобщо да въздействам?

В сервизния пункт не може да Ви бъде помогнато по тази тема. Моля обърнете се към горещата линия.

Преведената сума постъпила ли е действително при EWE?

Обикновено изминават три работни дни до заверяването на превод по Вашата сметка по договор. Ако сумата не е постъпила през това време, е възможно да не е била разпределена правилно. Моля проверете дали в основанието за плащане сте посочили правилния номер на договора и дали сте използвали правилните реквизити на банковата сметка?

Нашите банкови реквизити са:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG



Броячи

Как да намеря брояча си?

Всеки брояч има номер. Този номер на брояч е уникален. Затова по този номер можем да установим мястото на потребление.

Къде да отчитам показанието на брояча?

На брояча има броячни механизми. До тях или под тях са посочени kWh за ток или m³ за газ и m³ за вода.

Кога трябва да се отчита?

При получаването или връщането на ключа, заедно с управителя или собственика на сградата.

Какво ми е необходимо, за да стана абонат или да прекъсна абонамента си при EWE?

Препоръчва се приемо-предавателен протокол с адрес, номер на брояча, показание на брояча и дата на получаването или предаването на ключа.

Какво е вноска?

Авансовото плащане се включва редовно (най-често ежемесечно) в сметката Ви като обща сума за снабдяването с ток или газ. Вноската се образува от текущата цена на енергията и Вашето потребление. Размерът на потреблението се изчислява при нови клиенти, при постоянни клиенти то се пресмята от потреблението през предходната година. Ако годишното потребление се увеличава или намалява, размерът на месечното авансово плащане също се увеличава или намалява.

Кой е отговорен за авансовите суми респ. кой ги плаща?

Самият клиент е страна по договора и е отговорен за плащането на вноските. Когато се получават пари от Центъра за работа или Социалната служба, тогава въпросът трябва да се изясни с тях.

Какво трябва да предам на Социалната служба/ Центъра за работа?

Тази информация ще получите от Вашия референт в Центъра за работа/Социалната служба.

Какво е годишна изравнителна сметка?

Веднъж в годината получавате сметка за ток и/или газ от EWE. Тя показва годишното Ви потребление в определен период от време. Там е посочено също дали ще получите обратно пари (положително салдо) или трябва да доплатите (оставаща сума за плащане). Въз основа на данните за потребление годишната

изравнителна сметка Ви информира също относно новата вноска.

Кога пристига годишната изравнителна сметка?

Тя се издава един път в годината. Моментът за всеки адрес е различен.

Мога ли да получа копие на годишната изравнителна сметка?

Да, по пощата. В сервизните пунктове не могат да се разпечатват копия.

Възможно ли е плащане на части за доплащане?

Това можете да изясните единствено по горещата линия на сервиза на EWE. За целта моля обадете се на безплатната гореща линия: 0800 393 2000.

Кога получавам напомняне?

Когато месечните вноски или някое доплащане не са постъпили при EWE в уговорения срок или уговорения размер. Съответните срокове можете да видите от потвърждението на договора или годишната изравнителна сметка.



Газомер



Аналогов електромер



Дигитален електромер



Дигитален електромер

Допълнителна информация относно различните типове броячи се съдържа на www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse



Плащане на Вашата сметка за ток или газ

Банкови реквизити за Вашите плащания:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

► Моля почвайте номера на Вашия договор като основание за превода.

Гореща линия за Вашите въпроси:

0800 393 2000

- безплатно обаждане от стационарен и мобилен телефон в Германия
- пн – пт 7.00 – 20.00 часа, сб 8.00 – 16.00 часа

Тази брошура се съдържа също и на www.ewe.de/mahnung на следните езици:

арабски – العربية
български – български
английски – english
кюрдски – kurdî
полски – polski
румънски – românesc
турски – türkçe
унгарски – magyar