



**Dowiedz się
już teraz!**

Pomoc w przypadku problemów z płatnościami

Unikniesz wezwań do zapłaty albo odłączenia prądu lub gazu.

EWE

Masz problemy z zapłatą za prąd lub gaz?

Masz problemy z zapłatą za energię – albo masz pytania dotyczące regulowania rachunków lub wezwań do zapłaty?

W tej broszurze znajdziesz przydatne odpowiedzi na najważniejsze pytania związane z wezwaniem do zapłaty, zapłatą oraz odłączeniem i ponownym podłączeniem prądu lub gazu. Oprócz tego znajdziesz tutaj także dane kontaktowe do instytucji, które mogą Ci udzielić pomocy.

Pamiętaj jednak: Najlepiej nie dopuścić do odłączenia prądu lub gazu. Bez prądu wiele urządzeń domowych nie będzie działać – oświetlenie, kuchenka, lodówka, telewizor. A bez gazu zrobi się bardzo nieprzyjemnie, nie będzie działać nie tylko ogrzewanie, ale także z prysznicą poleci zimna woda. O tym, kiedy następuje odłączenie prądu lub gazu, informujemy w skrócie z prawej strony.

Dlatego w razie problemów z płatnościami natychmiast zgłoś się do nas. Dzięki temu szybciej uda się rozwiązać Twoje problemy.

Na kolejnych stronach dowiesz się, gdzie możesz zadzwonić i co możesz zrobić, aby w Twoim domu wszystko ponownie działało, jak należy.



Co się stanie, gdy nie zapłacisz rachunku od EWE?

Wpłynął do Ciebie rachunek, a może nawet wezwanie do zapłaty od EWE, i nie udało Ci się dokonać zapłaty? Zajmij się tym szybko, ponieważ w przeciwnym razie zostaną wszczęte następujące działania:

Po przekroczeniu terminu płatności zostanie automatycznie wysłane wezwanie do zapłaty. Jeżeli mimo otrzymania wezwania do zapłaty nie uregulujesz rachunku, nastąpi odłączenie prądu lub gazu. Jeżeli zapłacisz z opóźnieniem, skutkuje to dodatkowymi kosztami po Twojej stronie (np. koszty wezwania do zapłaty i odłączenia). W razie opóźnionej zapłaty prąd lub gaz i tak zostanie odłączony.

Najlepiej nie dopuścić do odłączenia prądu lub gazu!

Zadbaj o to, aby jak najszybciej uregulować rachunki lub zaległości. Chętnie udzielimy Ci dalszych informacji.

Dane banku do płatności:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

► W polu tytułu przelewu należy podać numer umowy

Infolinia:

0800 393 2000

- Bezpłatnie z niemieckiej sieci stacjonarnej lub telefonii mobilnej
- PN-PT godz. 7.00 – 20.00, SO godz. 8.00 – 16.00

Niniejsza broszura jest dostępna na stronie www.ewe.de/mahnung także w następujących językach:

Arabski – العربية
Bułgarski – български
Angielski – english
Kurdyjski – kurdî
Polski – polski
Rumuński – românesc
Turecki – türkçe
Węgierski – magyar

Ważne pytania, przydatne odpowiedzi: wszystko na temat płatności na rzecz EWE.



Wezwanie do zapłaty

Dlaczego przysłano mi wezwanie do zapłaty?

Następuje to, gdy comiesięczne opłaty lub dopłaty nie wpłynęły do EWE w wyznaczonym terminie lub w wyznaczonej wysokości. Terminy są podane w potwierdzeniu umowy lub w rozliczeniu rocznym.

Ile muszę zapłacić, aby nie otrzymywać kolejnych wezwań do zapłaty?

Aby nie otrzymywać kolejnych wezwań do zapłaty, należy niezwłocznie przelać całą kwotę łącznie ze wszystkimi kosztami. Należy pamiętać: Oprócz kwoty wezwania do zapłaty należy przelać także bieżące opłaty zgodnie z ich terminem płatności.

Dlaczego naliczane są wcześniejsze koszty wezwania do zapłaty?

Wcześniejsze koszty wezwania do zapłaty są uwzględniane zawsze wówczas, gdy wcześniejsze kwoty wezwań do zapłaty nie zostały opłacone w pełnej wysokości.

Z czego składa się kwota podana w wezwaniu do zapłaty?

Kwota podana w wezwaniu do zapłaty składa się z nieopłaconych kwot, których termin zapłaty upłynął. Mogą to być niezapłacone rozliczenia i/lub należne kwoty opłat. Być może dokonano tylko zapłaty częściowej, dlatego rozliczenie lub opłata została obniżona o tę kwotę, a pozostałą kwotę podano w wezwaniu do zapłaty. Sprawdź swoje ostatnie rozliczenie lub potwierdzenie umowy.

Czy trzeba uregulować koszty wezwania do zapłaty?

Tak, koszty wezwania do zapłaty trzeba uregulować.

Dlaczego zostało wysłane wezwanie do zapłaty mimo zlecenia stałego/polecenia zapłaty SEPA?

W przypadku zleceń stałych wezwania do zapłaty są wysyłane przeważnie z następujących przyczyn:

1. Przelana kwota jest niższa od wymaganej.
 2. Zapłata wpłynęła po terminie płatności należności.
- W przypadku polecenia zapłaty SEPA wezwania do zapłaty są wysyłane wówczas, gdy nastąpi odrzucenie przez bank i tym samym kwota nie zostanie zapłacona. Nie następuje ponowne obciążenie konta.

Dlaczego wpłynęło do mnie wezwanie do zapłaty mimo przeprowadzki?

Wezwanie do zapłaty mimo przeprowadzki może mieć następujące przyczyny:

1. Nie wpłynęło do nas wypowiedzenie starej umowy. Nadal naliczane są opłaty. Sprawdź w swoich dokumentach, czy umowa została wypowiedziana w odpowiednim terminie i w prawidłowy sposób. Jeżeli wypowiedzenie nie nastąpiło, prześlij je razem

ze stanem licznika, datą odczytu i nowym adresem na adres e-mail info@ewe.de.

2. Rachunek końcowy z poprzedniego mieszkania nie został dotychczas opłacony.

Jakie są możliwości zapłaty?

Uregulowania należności można dokonać w następujący sposób:

1. Ustanowienie polecenia zapłaty SEPA – najwygodniejsze rozwiązanie. W ten sposób upoważniasz nas, EWE VERTRIEB GmbH, poprzez przesłanie polecenia zapłaty SEPA, do pobierania należnych kwot z Twojego konta w formie noty obciążeniowej oraz jak najszybszego opłacania należności.
2. Przelew.

W przypadku przelewu musisz zawsze wprowadzić 12-znakowy numer umowy w polu tytułu przelewu, abyśmy mogli prawidłowo zaksięgować zapłatę.

Dane naszego banku:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

Czy zaległe należności także mogą zostać pobrane z konta?

Zasadniczo nie pobieramy z konta zaległych należności. Należy je przelać z podaniem numeru umowy na konto firmy EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 w Oldenburgische Landesbank.

Gdzie otrzymam dokumenty?

Pocztą elektroniczną lub telefonicznie:

Jeżeli brakuje Ci jakiegoś dokumentu, poproś o niego poprzez adres e-mail info@ewe.de lub naszą infolinię 0800 393 2000.

Czy na miejscu jest dostępna osoba kontaktowa?

Nie. Swoje pytania dotyczące wezwań do zapłaty i rat spłaty możesz kierować wyłącznie na adres info@ewe.de lub naszą infolinię 0800 393 2000.

Nie mogę zapłacić należności. Jakie możliwości mam do dyspozycji?

Aby zapobiec procedurze upominawczej, niezbędne jest uregulowanie całej należności. Jeżeli nie jesteś w stanie dokonać zapłaty, możesz także skontaktować się z publicznymi instytucjami pomocy lub ze swoim bankiem. Niestety nie jesteśmy w stanie udzielić Ci dodatkowej pomocy.



Zapłata

Jakie są możliwości zapłaty?

Uregulowania należności można dokonać w następujący sposób:

1. Ustanowienie polecenia zapłaty SEPA – najwygodniejsze rozwiązanie. W ten sposób upoważniasz nas, EWE VERTRIEB GmbH, poprzez przesłanie polecenia zapłaty SEPA, do pobierania należnych kwot z Twojego konta w formie noty obciążeniowej oraz jak najszybszego opłacania należności.

2. Przelew.

W przypadku przelewu musisz zawsze wprowadzić 12-znakowy numer umowy w polu tytułu przelewu, abyśmy mogli prawidłowo zaksięgować zapłatę.

Dane naszego banku:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

Co się dzieje w przypadku opóźnionej zapłaty?

Zasadniczo nie pobieramy z konta zaległych należności. Należy je przelać z podaniem numeru umowy na konto firmy EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 w Oldenburgische Landesbank.

Czy zaległe należności także mogą zostać pobrane z konta?

Zasadniczo nie pobieramy z konta zaległych należności. Należy je przelać z podaniem numeru umowy na konto firmy EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 w Oldenburgische Landesbank.

Czy możliwa jest zmiana terminu płatności?

Opłaty i rachunki należy uregulować w podanym terminie. Zmiana terminu płatności lub jego odroczenie jest zasadniczo niemożliwe.

Czy możliwe są zapłaty częściowe lub w ratach?

Jeżeli przed rozliczeniem wszystkie opłaty były regulowane terminowo, istnieje możliwość zapłaty zaległości podwyższonego rozliczenia w rozsądnych ratach. Jeżeli terminy płatności upłynęły, zaległość należy uregulować w ramach procedury upominawczej.

Nie mogę zapłacić należności.

Jakie możliwości mam do dyspozycji?

Aby zapobiec procedurze upominawczej, niezbędne jest uregulowanie całej należności. Jeżeli nie jesteś w stanie dokonać zapłaty, możesz także skontaktować się z publicznymi instytucjami pomocy lub ze swoim bankiem. Niestety nie jesteśmy w stanie udzielić Ci dodatkowej pomocy.



Odłączenie prądu lub gazu/ponowne podłączenie

Od którego momentu muszę liczyć się z odłączeniem prądu lub gazu?

Najwcześniejszy możliwy termin odłączenia zostanie podany w pisemnym ostrzeżeniu o wstrzymaniu dostaw prądu lub gazu. Od tego terminu musisz liczyć się z tym, iż prąd lub gaz może zostać w każdej chwili odłączony.

Jak przebiega odłączenie?

Z reguły pracownik operatora sieci otrzymuje zlecenie wyłączenia Twojego licznika. W dniu odłączenia pracownik zjawi się w Twoim domu i wyłączy licznik.

Czy muszę umożliwić dostęp do licznika?

Tak, pracownikowi operatora sieci należy umożliwić dostęp do licznika.

Podstawę prawną stanowią przepisy rozporządzenia o przyłączeniu do sieci niskiego napięcia (NAV) lub rozporządzenia o przyłączeniu do sieci niskiego ciśnienia (NDAV) w § 21.

Należy pamiętać: Jeżeli pracownik operatora sieci nie uzyska dostępu do licznika w celu jego wyłączenia, dopływ energii zostanie odcięty poza domem. Zostaną Ci naliczone związane z tym koszty dodatkowe wynoszące ok. 1200,00 euro.

Dlaczego odłączono mi prąd?

Odłączono Ci prąd, ponieważ nie nastąpiło terminowe uregulowanie opłat lub rozliczenia rocznego.

Co to jest opłata?

Opłaty są naliczane regularnie (przeważnie co miesiąc) w formie ryczałtu za dostawę prądu lub gazu ziemnego. Opłata składa się z aktualnej ceny energii oraz Twojego zużycia. W przypadku nowych klientów wysokość zużycia jest prognozowana, w przypadku stałych klientów jest ona naliczana na podstawie zużycia z poprzedniego roku. Jeżeli roczne zużycie ulegnie zwiększeniu lub zmniejszeniu, wówczas zwiększy lub zmniejszy się także kwota comiesięcznej opłaty.

Czy firma EWE odłączyła mi prąd? Kto odłączył mi prąd?

Spółka EWE VERTRIEB GmbH (lub inny operator) udostępni Ci prąd i/lub gaz. W wyniku nieuregulowanych opłat lub rachunków nastąpiło odłączenie prądu. Dokonała tego spółka EWE Netz GmbH. Pozostałe pytania możesz wyjaśnić bezpośrednio z infolinią: 0800 393 2000.

Ważne pytania, przydatne odpowiedzi: wszystko na temat płatności na rzecz EWE.



Odłączenie prądu lub gazu/ ponowne podłączenie

Odłączono mi prąd/gaz, czy muszę wszystko od razu zapłacić, żeby znów mieć prąd/gaz?

W przypadku odłączenia prądu lub gazu należy natychmiast zapłacić całą zaległą kwotę łącznie z kosztami wezwania do zapłaty, odłączenia i ponownego podłączenia, aby ponownie uzyskać dostęp do prądu lub gazu. Punktem odniesienia jest wpłynięcie kwoty na konto operatora, a nie data wystania przelewu.

Jakie koszty powstają w przypadku odłączenia prądu lub gazu/ponownego podłączenia?

Koszt odłączenia przy liczniku wynosi 65,00 euro, a ponownego podłączenia licznika 77,35. Jeżeli konieczne są dodatkowe wizyty pracownika operatora, powstają dodatkowe koszty.

Ważne: Koszty powstałe w związku z odłączeniem i ponownym podłączeniem należy uregulować przed przywróceniem dostaw energii.

Jakie warunki muszą być spełnione, aby nastąpiło ponowne podłączenie?

Warunkiem zlecenia ponownego podłączenia jest całkowita zapłata zaległych kwot.

Należy pamiętać:

Kwota ta obejmuje także koszty odłączenia i ponownego podłączenia prądu. Należy ją uregulować przed przywróceniem dostaw energii.

Warunek specjalny w przypadku gazu: Jeżeli wyłączony zostanie licznik gazu, wówczas konieczna jest kontrola ciśnienia. Kontrolę tę musisz zlecić samodzielnie uprawnionemu przedsiębiorstwu instalacyjnemu. Musisz także pokryć przypadające w związku z tym koszty. Zgłoszenie gotowości należy jak najszybciej przekazać operatorowi sieci, dopiero wówczas może nastąpić ponowne podłączenie.

Zapłata została przeze mnie uregulowana – dlaczego nie dokonano ponownego podłączenia?

Zasadniczo zlecenie ponownego podłączenia następuje dopiero po zapłacie wszystkich przypadających kosztów odłączenia i ponownego podłączenia na rzecz operatora sieci. Po wpłynięciu zapłaty z reguły dostęp do energii jest przywracany przez operatora sieci w ciągu dwóch dni roboczych (pn-pt).

Informujemy, że wpłynięcie kwoty przelewu na nasze konto może trwać do trzech dni roboczych, dopiero wówczas następuje przywrócenie dostępu do energii.

Czy przedłożenie potwierdzeń wpłaty może się przydać?

Ponowne podłączenie następuje dopiero po wpłynięciu całej kwoty na konto EWE. Wszystkie inne potwierdzenia nie są akceptowane jako dowody.

Czy można uzgodnić termin odłączenia/ponownego podłączenia?

Nie, zasadniczo nie przewiduje się uzgodnienia terminu. Jeżeli jednak uzgodnienie terminu byłoby konieczne, wówczas możesz podać nam swój numer telefonu w celu przekazania go operatorowi sieci pod numerem telefonu 0800 393 2000.

Czy poprzez swoją wizytę w punkcie EWE ServicePunkt mogę przyspieszyć sprawę lub w ogóle coś osiągnąć?

W punkcie ServicePunkt nie uzyskasz pomocy w tej kwestii, w razie potrzeby skontaktuj się z infolinią.

Czy przelana kwota rzeczywiście wpłynęła na konto EWE?

Z reguły potrzeba około trzech dni roboczych, aby przelew został zaksięgowany na koncie odbiorcy. Jeżeli w tym czasie kwota nie wpłynie na konto, możliwe jest, że nie została ona prawidłowo przypisana. Sprawdź, czy w polu tytułu przelewu został wpisany prawidłowy numer umowy. Sprawdź także, czy zostały podane prawidłowe dane konta?

Dane naszego banku:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG



Liczniki

Jak znaleźć swój licznik?

Każdy licznik posiada numer. Numer licznika jest niepowtarzalny. Dlatego poprzez ten numer jesteśmy w stanie określić miejsce zużycia.

Jak mogę odczytać stan licznika?

Na liczniku znajdują się mierniki. Obok lub poniżej widnieje napis kWh dla prądu lub m³ dla gazu i m³ dla wody.

Kiedy muszę dokonać odczytu stanu licznika?

Przy otrzymaniu lub zwrocie kluczy wspólnie z administratorem domu lub właścicielem domu.

Co jest mi potrzebne, aby zarejestrować się/wyrejestrować się w EWE?

Najlepiej protokół przekazania z adresem, numerem licznika, stanem licznika oraz datą otrzymania lub zwrotu kluczy.

Co to jest opłata?

Opłaty są naliczane regularnie (przeważnie co miesiąc) w formie ryczałtu za dostawę prądu lub gazu ziemnego. Opłata składa się z aktualnej ceny energii oraz Twojego zużycia. W przypadku nowych klientów wysokość zużycia jest prognozowana, w przypadku stałych klientów jest ona naliczana na podstawie zużycia z poprzedniego roku. Jeżeli roczne zużycie ulegnie zwiększeniu lub zmniejszeniu, wówczas zwiększy lub zmniejszy się także kwota comiesięcznej opłaty.

Kto jest odpowiedzialny za kwoty opłat i kto je reguluje?

Klient jest stroną umowy i jest odpowiedzialny za regulowanie opłat. Jeżeli klient jest świadczeniobiorcą urzędu zatrudnienia lub urzędu socjalnego, należy wyjaśnić to z tymi instytucjami.

Co muszę przekazać urzędowi zatrudnienia/urzędowi socjalnemu?

Te informacje uzyskasz od obsługującego Cię referenta w urzędzie zatrudnienia/urzędzie socjalnym.

Czym jest rozliczenie roczne?

Raz w roku otrzymasz od EWE rachunek za prąd i/lub gaz. Jest w nim wykazane Twoje roczne zużycie w zdefiniowanym okresie. Znajduje się tam także informacja, czy otrzymasz zwrot pieniędzy (saldo dodatnie) lub czy musisz wyrównać niedopłatę (pozostała kwota do zapłaty). Na podstawie danych o zużyciu rachunek roczny informuje także o wysokości nowej opłaty.

Kiedy otrzymam rachunek roczny?

Jest on sporządzany raz w roku. Termin jest różny dla różnych adresów.

Czy mogę otrzymać kopię rachunku rocznego?

Tak, pocztą. W punktach serwisowych nie możesz otrzymać kopii.

Czy możliwa jest płatność w ratach w przypadku dopłaty?

Tę kwestię możesz wyjaśnić wyłącznie przez infolinię serwisową EWE. W tym celu skontaktuj się z bezpłatną infolinią: 0800 393 2000.

Kiedy otrzymam wezwanie do zapłaty?

Następuje to, gdy comiesięczne opłaty lub dopłaty nie wpłyną do EWE w wyznaczonym terminie lub w wyznaczonej wysokości. Terminy są podane w potwierdzeniu umowy lub w rozliczeniu rocznym.

Przykładowe liczniki:



Licznik gazu



Analogowy licznik prądu



Cyfrowy licznik prądu



Cyfrowy licznik prądu

Dodatkowe informacje na temat różnych typów liczników znajdziesz na stronie www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse



Uregulowanie rachunku za prąd lub gaz.

Dane banku do płatności:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

► W polu tytułu przelewu należy podać numer umowy

Infolinia:

0800 393 2000

- Bezpłatnie z niemieckiej sieci stacjonarnej lub telefonii mobilnej
- PN-PT godz. 7.00 – 20.00, SO godz. 8.00 – 16.00

**Niniejsza broszura jest dostępna na stronie www.ewe.de/mahnung
także w następujących językach:**

Arabski – العربية
Bułgarski – български
Angielski – english
Kurdyjski – kurdî
Polski – polski
Rumuński – românesc
Turecki – türkçe
Węgierski – magyar