



**Informați-vă  
acum!**

# **Asistență la probleme de plată**

**În acest mod veți evita somații sau blocarea furnizării.**

**EWE**

# Probleme cu plata energiei electrice sau a gazelor?

Întâmpinați dificultăți de plată a costurilor energiei – sau aveți în general întrebări referitoare la plata facturilor sau la somații?

Această broșură furnizează răspunsuri utile la principalele întrebări legate de somații, plată și deconectare sau reconectare. În plus, puteți găsi aici și date corespunzătoare de contact ale persoanelor care vă pot ajuta.

Vă rugăm să țineți seama de următoarele aspecte: Cel mai bine este să nu ajungeți la deconectarea de la rețeaua electrică sau de gaze. În lipsa curentului electric, în locuința dumneavoastră nu vor funcționa multe lucruri – de exemplu nu veți avea lumină, nu vor funcționa aparatele de gătit, frigiderul sau televizorul. Fără gaze, este probabil ca locuința dumneavoastră să devină neconfortabilă, întrucât nu veți avea nici căldură și nici apă caldă la duș. Când și modul în care se ajunge la deconectarea de la rețea, puteți afla din prezentarea de pe pagina din dreapta.

Pentru acest motiv, luați legătura cu noi îndată ce întâmpinați dificultăți la plată. Astfel, este cu atât mai probabil ca problemele dumneavoastră să fie soluționate mai repede.

**Pe următoarele pagini, aflați unde puteți suna și ce ați putea face pentru ca în locuința dumneavoastră lucrurile să meargă din nou.**



# Ce se întâmplă dacă nu achitați factura EWE?

Ați primit deja o factură sau chiar o somație de la EWE și nu o achitați? Ocupați-vă rapid de acest aspect, întrucât în caz contrar, se vor întâmpla următoarele cu furnizarea de curent electric și de gaze către dumneavoastră:

După depășirea scadenței, se va transmite automat o somație referitoare la creanță. În cazul în care, în pofida somației, nu stingeți creanța, în principiu, se va efectua deconectarea dumneavoastră de la rețeaua electrică și de gaze. În cazul în care achitați prea târziu, veți fi nevoit/ă să achitați costuri suplimentare (de exemplu costuri legate de somații și de deconectare). Chiar dacă achitați mai târziu, locul de consum va rămâne deconectat.

## Nu permiteți să se ajungă la deconectarea de la rețeaua electrică și de gaze!

Asigurați-vă că se achită cât mai repede factura scadentă sau restanța. Vă ajutăm cu plăcere cu informațiile necesare.

### Contul bancar pentru plățile dumneavoastră:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00 Oldenburgische Landesbank AG

► Vă rugăm să indicați numărul contractului și scopul utilizării

### Linia de asistență pentru întrebările dumneavoastră:

0800 393 2000

► Gratuit din rețeaua germană de telefonie fixă și mobilă

► luni-vineri între orele 7.00 – 20.00, sâmbăta între orele 8.00 – 16.00

### La adresa [www.ewe.de/mahnung](http://www.ewe.de/mahnung), puteți găsi prezenta broșură și în limbile:

arabă – العربية

bulgară – български

engleză – english

kurdă – kurdî

polonă – polski

română – română

turcă – türkçe

maghiară – magyar

# Întrebări importante, răspunsuri utile: despre plățile dumneavoastră către EWE.



## Somația

### De ce primesc o somație?

Atunci când plățile lunare sau plata sumei restante din factura anuală nu s-au efectuat la termenul convenit sau nu au fost achitate către EWE în cuantumul convenit. Termenele relevante le puteți găsi în confirmarea contractului sau în factura anuală.

### Cât trebuie să plătesc ca să nu continui să primesc somații?

Pentru a nu fi somat/ă în continuare, este necesar să transferați imediat întreaga sumă inclusiv costurile aferente. Vă rugăm să țineți seama de următoarele aspecte: În plus față de valoarea din somație, trebuie să transferați valoarea plăților curente până la scadența respectivă.

### De ce se facturează costuri anterioare cu somațiile?

Costurile anterioare cu somațiile se facturează în toate cazurile în care sume din somații anterioare nu au fost achitate în cuantum suficient.

### Din ce se compune suma din somație?

Suma din somație se compune din sumele restante și din sumele scadente. Acestea pot constitui unul/mai multe facturi anuale neachitate și/sau plăți scadente. Este posibil să se fi efectuat o plată parțială, iar astfel din suma din factura anuală sau din suma scadentă s-a scăzut plata efectuată, iar somația se referă la restul sumei datorate. Vă rugăm să verificați ultima factură anuală sau confirmare contractuală.

### Este obligatoriu să se plătească costurile cu somațiile?

Da, costurile cu somațiile trebuie achitate în mod obligatoriu.

### De ce se transmite o somație în pofida existenței unei autorizări de debit direct/a unui mandat SEPA?

Procedura somației în cazul unor autorizări de debit direct se efectuează pentru două motive:

1. Suma transferată este mai mică decât suma solicitată de noi.
2. Plata ajunge la noi după scadența creanței.

În cazul unui mandat SEPA transmitem o somație atunci când banca a refuzat o plată, iar astfel suma nu a fost transferată. Nu se va realiza o altă debitare.

### De ce primesc o somație în pofida faptului că m-am mutat?

O somație în pofida mutării de la adresă poate avea următoarele cauze:

1. Nu dispunem de nicio reziliere a vechiului contract. Se facturează în continuare plăți periodice. Vă rugăm să verificați în documentele dumneavoastră dacă ne-ați declarat în timp util și în mod corect rezilierea contractului. În cazul în care contractul nu a fost reziliat, vă rugăm să trimiteți notificarea rezilierii

alături de valoarea contorului, data citirii și noua adresă la [info@ewe.de](mailto:info@ewe.de).

2. Factura finală pentru locuința anterioară nu a fost achitată.

### Ce posibilități de plată există?

Pentru compensarea creanțelor scadente există următoarele posibilități:

1. Autorizarea unui mandat SEPA – este cea mai confortabilă soluție pentru dumneavoastră. Astfel, ne autorizați în calitate de EWE VERTRIEB GmbH ca prin transmiterea unui mandat SEPA să debităm sumele scadente din contul dumneavoastră per operațiune de debitare directă, precum și să rambursăm în cel mai scurt timp eventuale sume aferente soldului creditor.
2. Transfer bancar.

În cadrul transferului bancar, la scopul utilizării vă rugăm să indicați mereu numărul dumneavoastră din contract, compus din 12 cifre, pentru a putea înregistra plata în mod corect.

Datele noastre bancare:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

### Se pot debita și sume restante?

Din principiu, nu debităm sume restante. Aceste sume trebuie transferate, cu indicarea numărului de contract în contul EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 deschis la Oldenburgische Landesbank.

### Unde primesc înscrisuri?

#### Per e-mail sau telefonic:

În cazul în care vă lipsește vreun document, solicitați-l pur și simplu fie la [info@ewe.de](mailto:info@ewe.de) fie la linia de asistență 0800 393 2000.

### Există persoane de contact speciale la fața locului?

Nu. Pentru întrebări referitoare la somații și rate, vă rugăm să vă adresați exclusiv [info@ewe.de](mailto:info@ewe.de) sau liniei noastre de asistență 0800 393 2000.

### Nu pot să plătesc creanța. Ce posibilități am?

Pentru a evita procedura somației de plată este necesar să se achite întreaga creanță. În situația în care vă aflați în incapacitatea de a achita o creanță, aveți de asemenea posibilitatea de a vă adresa oficiilor de asistență publică sau băncii dumneavoastră. Apelăm la înțelegerea dumneavoastră pentru faptul că nu putem să vă asistăm în alt mod.





## Plata

### Ce posibilități de plată există?

Pentru compensarea creanțelor scadente există următoarele posibilități:

1. Autorizarea unui mandat SEPA – este cea mai confortabilă soluție pentru dumneavoastră. Astfel, ne autorizați în calitate de EWE VERTRIEB GmbH ca prin transmiterea unui mandat SEPA să debităm sumele scadente din contul dumneavoastră per operațiune de debitare directă, precum și să rambursăm în cel mai scurt timp eventuale sume aferente soldului creditor.

2. Transfer bancar.

În cadrul transferului bancar, la scopul utilizării vă rugăm să indicați mereu numărul dumneavoastră din contract, compus din 12 cifre, pentru a putea înregistra plata în mod corect.

Datele noastre bancare:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

### Ce se întâmplă în cazul unor plăți după scadență?

Din principiu, nu debităm sume restante. Aceste sume trebuie transferate, cu indicarea numărului de contract în contul EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 deschis la Oldenburgische Landesbank.

### Se pot debita și sume restante?

Din principiu, nu debităm sume restante. Aceste sume trebuie transferate, cu indicarea numărului de contract în contul EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 deschis la Oldenburgische Landesbank.

### Este posibilă o modificare a termenelor de plată?

Plățile periodice și cele aferente facturilor trebuie achitate la termenele indicate. În general nu este posibilă modificarea termenului de plată sau amânarea la plată.

### Există posibilitatea unor plăți parțiale sau în rate?

În măsura în care anterior unei facturi anuale, s-au achitat la termen toate plățile periodice, oferim posibilitatea de achitare a unei sume restante mai mari în rate adecvate. În cazul în care termenele de plată au expirat, restanța trebuie achitată în timpul procedurii somației de plată.

### Nu pot să plătesc creanța.

#### Ce posibilități am?

Pentru a evita procedura procedura somației de plată este necesar să se achite întreaga creanță. În situația în care vă aflați în incapacitatea de a achita o creanță, aveți de asemenea posibilitatea de a vă adresa oficiilor de asistență publică sau băncii dumneavoastră. Apelăm la înțelegerea dumneavoastră pentru faptul că nu putem să vă asistăm în alt mod.



## Deconectarea/Reconectarea la rețea

### De când ar trebui să iau în calcul deconectarea?

Termenul de deconectare cel mai recent vi se va comunica în scris în notificarea suspendării furnizării. De la acea dată, trebuie să vă așteptați în orice moment la încetarea alimentării cu energie.

### Cum se derulează o deconectare?

În mod uzual, un angajat al operatorului rețelei de distribuție va primi sarcina scoaterii din funcțiune a contorului dumneavoastră. La data blocării, respectivul angajat se va prezenta la dumneavoastră la fața locului și va scoate contorul din funcțiune.

### Am obligația să îi permit accesul la contor?

Da, lucrătorului autorizat al operatorului rețelei de distribuție trebuie să i se permită accesul la contor.

Puteți găsi bazele legale în acest sens la NAV respectiv NDAV la articolul 21.

### Vă rugăm să țineți seama de următoarele aspecte:

În cazul în care lucrătorul operatorului rețelei de distribuție nu are acces în scopul deconectării, debransarea de la rețeaua de energie se va realiza eventual din afara casei. Vi se vor factura însă cheltuielile suplimentare în cuantum de 1.200,00 de euro pe care le presupune o asemenea măsură.

### De ce am fost deconectat/ă?

Ați fost deconectat/ă, deoarece nu ați achitat la timp plățile periodice sau factura anuală.

### Ce este o plată periodică?

Plata periodică este suma care vi se calculează în mod regulat (adesea lunar) ca o sumă forfetară pentru furnizarea de curent electric sau gaze. Plata periodică se compune din prețul actual al energiei, precum și din consumul dumneavoastră. La clienții noi, consumul se estimează, în timp ce în cazul clienților existenți, acesta se deduce din consumul aferent anului anterior. În cazul în care consumul anual crește sau scade, se va majora sau se va reduce și valoarea plății lunare periodice.

### Am fost deconectat/ă de EWE? Prin ce mijloace am fost deconectat/ă?

EWE VERTRIEB GmbH (sau alt furnizor) vă furnizează curent electric și/sau gaze. Ca urmare a unor plăți periodice sau a unor facturi neachitate, s-a ajuns la deconectarea de la rețea. Această măsură a fost efectuată de EWE Netz GmbH. Pentru orice clarificări suplimentare vă puteți adresa direct liniei de asistență: 0800 393 2000.

# Întrebări importante, răspunsuri utile: despre plățile dumneavoastră către EWE.



## Deconectarea/ Reconectarea la rețea

### **Am fost debransat/ă, trebuie să achit toată suma imediat pentru a avea din nou curent electric/gaze?**

În cazul deconectării, pentru a se putea realiza reconectarea la rețea, este necesar să se achite întreaga sumă restantă, inclusiv costurile aferente procedurii somației de plată, precum și deconectării și reconectării. În acest sens, prezintă relevanță data intrării sumei la furnizor și nu data efectuării transferului.

### **Ce costuri iau naștere în cazul conectării/deconectării?**

Costurile blocării furnizării la contor sunt de 65,00 euro, iar repunerea în funcțiune a contorului blocat se facturează cu 77,35 euro. În cazul în care sunt necesare intervenții suplimentare ale echipei externe, se ivesc costuri suplimentare.

**Important:** Costurile ivite ca urmare deconectării și reconectării trebuie achitate înainte de reluarea furnizării.

### **În ce condiții se efectuează reconectarea?**

Condiția pentru reconectare este plata integrală a sumei scadente.

### **Vă rugăm să țineți seama de următoarele aspecte:**

Această sumă include costurile deconectării și reconectării. Acestea trebuie achitate de dumneavoastră înainte de repunerea în funcțiune.

**Condiție specială gaze:** În cazul în care contorul de gaze a fost oprit, este necesar să se efectueze o verificare generală a presiunii. Această verificare trebuie comandată de dumneavoastră la o întreprindere de instalații autorizată. Dumneavoastră veți suporta și costurile aferente verificării. Notificarea finalizării trebuie transmisă în cel mai scurt timp operatorului rețelei de distribuție și abia după aceea se poate efectua reconectarea.

### **Am plătit – de ce nu se efectuează reconectarea?**

În principiu, comanda de reconectare se formulează abia după plata tuturor creanțelor scadente și a costurilor de deconectare și reconectare către operatorul rețelei de distribuție. După intrarea plății dumneavoastră, de regulă operatorul rețelei de distribuție va autoriza reluarea furnizării de energie în termen de două zile lucrătoare (luni-vineri).

Vă rugăm să țineți seama de faptul că transferul plății dumneavoastră în contul nostru poate dura până la trei zile lucrătoare, iar autorizarea se va efectua abia după acest moment.

### **Este utilă prezentarea dovezilor de plată?**

Deblocarea furnizării se va realiza abia după intrarea plății integrale la EWE. Nicio altă dovadă nu va fi acceptată ca bază.

### **Se poate conveni un termen de deconectare/reconectare?**

Nu, în principiu nu se prevede niciun termen. În cazul în care cu toate acestea este imperios necesar să se convină un termen, la numărul de telefon 0800 393 2000, puteți să ne comunicați numărul dumneavoastră de telefon în scopul retransmiterii către operatorul rețelei de distribuție.

### **Aș putea grăbi procedura sau să realizez ceva printr-o vizită la punctul de service EWE ServicePunkt?**

La ServicePunkt nu veți putea primi asistență în această privință, vă rugăm să vă adresați liniei telefonice de asistență.

### **Suma transferată a intrat efectiv la EWE?**

De regulă perioada dintre data transferului bancar și înregistrarea plății în contul dumneavoastră contractual este de trei zile lucrătoare. În cazul în care plata nu a fost înregistrată în acest timp, este posibil ca aceasta să nu fi fost alocată corect. Vă rugăm să verificați dacă la scopul utilizării ați indicat numărul corect al contractului. În plus, ați utilizat datele bancare corecte?

Datele noastre bancare sunt:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00  
Oldenburgische Landesbank AG



# Contoare

## Cum îmi identific contorul?

Fiecare contor are o serie. Aceasta este o serie unică. Pentru acest motiv, prin intermediul acestei serii putem identifica consumatorul.

## Unde pot citi contorul?

Pe contor se află mecanisme de măsurare. Lângă și sub acestea scrie kWh pentru curent electric sau m<sup>3</sup> pentru gaze și m<sup>3</sup> pentru apă.

## Când trebuie citite contoarele?

La primirea sau returnarea cheii, împreună cu administratorul sau proprietarul.

## De ce am nevoie pentru a mă înregistra/a-mi anula înregistrarea la EWE?

Cel mai bine prezentați un proces verbal de predare-priemire cu adresă, seria contorului, citirea contorului și data primirii sau predării cheii.

## Ce este o plată periodică?

Plata periodică este suma care vi se calculează în mod regulat (adesea lunar) ca o sumă forfetară pentru furnizarea de curent electric sau gaze. Plata periodică se compune din prețul actual al energiei, precum și din consumul dumneavoastră. La clienții noi, consumul se estimează, în timp ce în cazul clienților existenți, acesta se deduce din consumul aferent anului anterior. În cazul în care consumul anual crește sau scade, se va majora sau se va reduce și valoarea plății lunare periodice.

## Cine răspunde de plățile periodice respectiv cine le achită?

Clientul însuși este partener contractual și răspunde de plata acestor sume periodice. În situația în care acesta beneficiază de ajutor de la Jobcenter sau de la Sozialamt, aceste aspecte trebuie clarificate cu instituția respectivă.

## Ce trebuie să predau la Sozialamt/Jobcenter?

Această informație o primiți de la persoana dumneavoastră de contact de la Jobcenter/Sozialamt.

## Ce este factura anuală?

Odată pe an, primiți de la EWE o factură aferentă consumului de curent electric și/sau de gaze. Aceasta va indica consumul anual într-o perioadă definită. În factură se va preciza dacă trebuie să vi se rambuseze o sumă de bani (sold creditor) sau dacă mai trebuie să plătiți dumneavoastră (sumă restantă de plată). Pe baza acestor date referitoare la consum, factura anuală

vă va furniza inclusiv informații referitoare la cuantumul noii plăți periodice.

## Când primesc factura anuală?

Aceasta se eliberează odată pe an. Data exactă de emitere diferă în funcție de adresă.

## Pot primi o copie a facturii anuale?

Da, prin poștă. La punctele de service nu se pot tipări facturi.

## Este posibilă plata în rate a sumei de plată din factura anuală?

Puteți clarifica acest aspect exclusiv la linia de asistență de service a EWE. Vă rugăm să apelați în acest sens linia de asistență gratuită a EWE: 0800 393 2000.

## Când primesc o somație?

Atunci când plățile lunare sau plata sumei restante din factura anuală nu s-au efectuat la termenul convenit sau nu au fost achitate către EWE în cuantumul convenit. Termenele relevante le puteți găsi în confirmarea contractului sau în factura anuală.

## Exemple de contoare:



Contor de gaze



Contor analog de curent electric



Contor digital de curent electric



Contor digital de curent electric

Informații suplimentare referitoare la diferitele tipuri de contoare se găsesc la adresa [www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse](http://www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse)



## Plata facturii dumneavoastră de energie electrică sau gaze.

### Contul bancar pentru plățile dumneavoastră:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00  
Oldenburgische Landesbank AG

► Vă rugăm să indicați numărul contractului și scopul utilizării

### Linia de asistență pentru întrebările dumneavoastră:

0800 393 2000

- Gratuit din rețeaua germană de telefonie fixă și mobilă
- luni-vineri între orele 7.00 – 20.00, sâmbăta între orele 8.00 – 16.00

### La adresa [www.ewe.de/mahnung](http://www.ewe.de/mahnung), puteți găsi prezenta broșură și în limbile:

arabă – العربية  
bulgară – български  
engleză – english  
kurdă – kurdî  
polonă – polski  
română – română  
turcă – türkçe  
maghiară – magyar