



**Tájékozódjon  
most!**

# **Segítség fizetési problémák esetén**

**Így kerülheti el a felszólítást vagy a szolgáltatás kikapcsolását.**

**EWE**

# Gondot jelent az áram- vagy a gázzámla kifizetése?

Fizetési nehézségei támadtak az energiaköltségeket illetően? Esetleg általános kérdései vannak a számlák kifizetésével vagy a felszólításokkal kapcsolatban?

Ebben a brosúrában hasznos válaszokat talál a felszólítással, fizetéssel, a szolgáltatás kikapcsolásával, illetve a visszakapcsolással kapcsolatos legfontosabb kérdésekre. Ezenkívül megtalálja a megfelelő elérhetőségeket is, amelyeken segíteni tudnak Önnek.

Kérjük, fontolja meg: Ne várjon addig, míg sor kerül az áram- vagy a gázszolgáltatás kikapcsolására. Áram nélkül sok minden működésképtelen lesz az otthonában – például nem lesz világítás, nem működik a tűzhely, a hűtőszekrény és a televízió sem. Valószínűleg gáz nélkül sem fogja kellemesen érezni magát otthon, hiszen nemcsak fűteni, hanem zuhanyozni sem fog tudni. Arról, hogy mikor és hogyan kapcsolják ki a szolgáltatásokat, a jobb oldalon lévő összefoglalóban olvashat.

Fizetési nehézségek esetén ezért azonnal vegye fel velünk a kapcsolatot, így valószínűleg gyorsabban megoldhatjuk a problémáját.

**A következő oldalakon megtalálja, hogy kit kell hívnia, és hogy mit tehet, hogy minden újra működjön az otthonában.**



# Mi történik akkor, ha nem fizeti ki az EWE-től kapott számláját?

Számlát, vagy már felszólítást kapott az EWE-től, és nem tudja kifizetni? Intézkedjen gyorsan, különben a következők történhetnek az Ön áram- vagy gázcsatlakozásával:

Az esedékesség lejártá után a fennálló követelésekről automatikusan felszólítást fog kapni. Amennyiben a felszólítás ellenére nem fizeti ki a fennálló követeléseket, alapesetben kikapcsoljuk a gáz-/áramellátást. Ha túl későn fizet, az további költségekkel jár az Ön számára (pl. a felszólítás és a kikapcsolás költségeivel). A csatlakozást késedelmes fizetés esetén el fogják zárni.

## Ne hagyja, hogy kikapcsolják az áram- vagy a gázellátást!

Gondoskodjon rendezetlen számlája, ill. hátraléka haladéktalan kifizetéséről. Szívesen nyújtunk további tájékoztatást.

### A következő bankszámlára kell teljesítenie a kifizetéseket:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

► Kérjük, a közleményben adja meg a szerződésszámát

### Telefonos ügyfélszolgálat kérdés esetére:

0800 393 2000

► Ingyenesen hívható németországi vezetékes- és mobilhálózatról

► Hétfőtől péntekig: 7.00 – 20.00, szombaton: 8.00 – 16.00

### Ez a brosúra a következő nyelveken is letölthető a [www.ewe.de/mahnung](http://www.ewe.de/mahnung) oldalról:

arab – العربية

bolgár – български

angol – english

kurd – kurdî

lengyel – polski

román – românesc

török – türkçe

magyar – magyar

# Fontos kérdések, hasznos válaszok: az EWE felé rendezendő kifizetésekkel kapcsolatban.



## Felszólítás

### Miért kapok felszólítást?

Ha nem fizette ki az előre vagy utólag fizetendő havi díjat a megállapodás szerinti határidőig, vagy nem a megállapodás szerinti összeget fizette ki az EWE-nek. A vonatkozó határidőket a szerződés visszaigazolásán vagy az éves elszámoláson találja.

### Mekkora összeget kell kifizetnem ahhoz, hogy ne kapjak újabb felszólítást?

Ahhoz, hogy ne kapjon további felszólítást, a teljes összeget haladéktalanul át kell utalnia az összes költséggel együtt. Kérjük, vegye figyelembe: A felszólításban szereplő összegén kívül az adott esedékeségi határidőig fennálló további tartozások összegét is át kell utalni.

### Miért számítják fel a korábbi felszólítási költségeket?

A korábbi felszólítási költségeket mindig felszámítjuk, amennyiben nem fizette ki a felszólításban szereplő teljes összeget.

### Miből áll a felszólításban szereplő összeg?

A felszólításban szereplő összeg az aktuálisan fennálló és esedékes összegekből tevődik össze. Ezek ki nem fizetett számla/számlák és/vagy esedékes előre fizetendő összegek lehetnek. Előfordulhat, hogy az összegnek csak egy részét fizette ki, így az elszámolás vagy az előzetes díj összege csökkent ezzel a kifizetéssel, és a fennálló hátralék összegéről szól a felszólítás. Kérjük, ellenőrizze az utolsó elszámolást vagy a szerződés visszaigazolását.

### Ki kell fizetni a felszólítás költségeit?

Igen, a felszólítás költségeit ki kell fizetni.

### Rendszeres átutalási megbízás/SEPA átutalási megbízás megléte ellenére miért küldenek felszólítást?

Rendszeres átutalási megbízás esetén leggyakrabban a következő két okból küldünk felszólítást:

1. Az átutalt összeg alacsonyabb a követelésnél.
2. Az összeg a követelés esedékességének lejártá után érkezik meg hozzánk.

SEPA átutalási megbízás esetén akkor küldünk felszólítást, ha bank elutasította a tranzakciót, és ezért nem lett kifizetve az összeg. Ilyenkor nem terheljük újra a számlát.

### Elköltöztem. Miért kapok mégis felszólítást?

Ha elköltözött, a következő okokból kaphat mégis felszólítást:

1. Senki sem jelezte felénk a szerződés megszüntetését. Ilyenkor továbbra is felszámítjuk az előzetesen fizetendő díjakat. Kérjük, ellenőrizze a dokumentumait, hogy időben és megfelelő módon szüntette-e meg a szerződését. Ha nem szüntette meg a szerződést, kérjük, küldje el a megszüntetésre vonatkozó kérelmét a

számláló állásával, a kiköltözés dátumával és az új lakcímével együtt az info@ewe.de címre.

2. Az előző lakás záró elszámolása még nem lett kifizetve.

### Milyen fizetési lehetőségek állnak rendelkezésre?

Az esedékes követelések a következőképpen fizethetők ki:

1. SEPA átutalási megbízás – ez a legkényelmesebb megoldás az Ön számára. A SEPA átutalási megbízással Ön felhatalmazza az EWE VERTRIEB GmbH-t, hogy az megterhelje az esedékes összegekkel az Ön bankszámláját, illetve ez esetben a lehető leggyorsabban visszatérítjük Önnek az esetleges többletet.
2. Átutalás  
Átutaláskor kérjük, mindig írja be a közleménybe 12 jegyű szerződésszámát, hogy megfelelően lekönyvelhessük a kifizetést.  
Banki adataink:  
IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00  
Oldenburgische Landesbank AG

### A hátralékokkal is megterhelik a számlámat?

A hátralékokkal alapvetően nem terheljük meg a számláját automatikusan. Ezeket a szerződésszám megadásával az EWE VERTRIEB GmbH Oldenburgische Landesbanknál vezetett IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 számú bankszámlájára kell átutalni.

### Hogyan kaphatom meg az írásos dokumentumokat?

#### E-mailben vagy telefonon:

ha hiányozna valamelyik dokumentum, igényelje egyszerűen, e-mailben az info@ewe.de címen vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon, a 0800 393 2000 számon.

### Van külön helyszíni kapcsolattartó személy?

Nincs. A felszólítással és díjakkal kapcsolatos kérdéseivel kérjük, kizárólag a következő elérhetőségeken jelentkezzen: info@ewe.de vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon, melynek száma: 0800 393 2000.

### Nem tudom kifizetni a követelést. Mit tehetek?

A fizetési meghagyásos eljárás megakadályozása érdekében a teljes követelést ki kell egyenlíteni. Ha nem tudja kifizetni a követelést, lehetősége van segítséget kérni a segélyszolgálatoktól vagy a bankjától. Kérjük megértését, hogy mi nem tudunk ebben további segítséget nyújtani.





## Kifizetés

### Milyen fizetési lehetőségek állnak rendelkezésre?

Az esedékes követelések a következőképpen fizethetők ki:

1. SEPA átutalási megbízás – ez a legkényelmesebb megoldás az Ön számára. A SEPA átutalási megbízással Ön felhatalmazza az EWE VERTRIEB GmbH-t, hogy az megterhelje az esedékes összegekkel az Ön bankszámláját, illetve ez esetben a lehető leggyorsabban visszatérítjük Önnek az esetleges többletet.
2. Átutalás

Átutaláskor kérjük, mindig írja be a közleménybe 12 jegyű szerződésszámát, hogy megfelelően lekönyvelhessük a kifizetést.

Banki adataink:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

### Mi történik a lejárt kifizetésekkel?

A hátralékokkal alapvetően nem terheljük meg a számláját automatikusan. Ezeket a szerződésszám megadásával az EWE VERTRIEB GmbH Oldenburgische Landesbanknál vezetett IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 számú bankszámlájára kell átutalni.

### A hátralékokkal is megterhelik a számlámat?

A hátralékokkal alapvetően nem terheljük meg a számláját automatikusan. Ezeket a szerződésszám megadásával az EWE VERTRIEB GmbH Oldenburgische Landesbanknál vezetett IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 számú bankszámlájára kell átutalni.

### Van lehetőség a fizetési határidő módosítására?

Az előzetesen fizetendő díjakat és a számlákat a megadott határidőig ki kell fizetni. A fizetési határidő módosítására, illetve halasztásra alapvetően nincs lehetőség.

### Van lehetőség részletfizetésre?

Amennyiben egy elszámolást megelőző valamennyi előzetesen esedékes díjat határidőre kifizettek, egy nagyobb összegű elszámolási hátralék esetében felajánljuk a lehetőséget a megfelelő mértékű részletekben történő kifizetésére. Ha a fizetési határidők lejártak, a hátralékot a fizetési meghagyásos eljárás végéig kell kifizetni.

### Nem tudom kifizetni a követelést. Mit tehetek?

A fizetési meghagyásos eljárás megakadályozása érdekében a teljes követelést ki kell egyenlíteni. Ha nem tudja kifizetni a követelést, lehetősége van segítséget kérni a segélyszolgálatoktól vagy a bankjától. Kérjük megértését, hogy mi nem tudunk ebben további segítséget nyújtani.



## Kikapcsolás/ visszakapcsolás

### Mikortól számíthatok a szolgáltatás kikapcsolására?

A kikapcsolás legkorábbi lehetséges időpontját az ellátás megszüntetéséről szóló értesítésünkben, írásban közöljük. Ezen időponttól kezdve Ön bármikor számíthat az energiaellátás megszüntetésére.

### Mi a kikapcsolás menete?

Általában a hálózat üzemeltetőjének egyik alkalmazottját bízunk meg az Ön mérőórájának üzemén kívül helyezésével. Az alkalmazott a kikapcsolás napján megjelenik Önnél, és üzemén kívül helyezi a mérőórát.

### Biztosítanom kell a hozzáférést a mérőórához?

Igen, Önnek lehetővé kell tennie, hogy a hálózat üzemeltetője hozzáférhessen a mérőórához.

Ennek jogalapját a NAV, ill. a NDAV 21. §-ában találja.

Kérjük, vegye figyelembe: Amennyiben nem biztosít hozzáférést a hálózat üzemeltetőjének alkalmazottja számára a kikapcsolás elvégzéséhez, az energiaellátást adott esetben a ház területén kívül szakítjuk meg. Ilyen esetben felszámítjuk Önnek az ebből eredő kb. 1200,00 euró összegű többletköltséget.

### Miért kapcsolták ki nálam az ellátást?

Önnél azért kapcsoltuk ki az ellátást, mert nem fizette ki határidőre az előzetesen fizetendő díjakat vagy az éves elszámolásban szereplő összeget.

### Mi az az előre fizetendő díj?

Az előre fizetendő díjakat rendszeresen (többnyire havonta) átalányként számítjuk fel az áram- vagy földgázellátásért. Az előre fizetendő díj az aktuális energiadíjból, valamint az Ön fogyasztásából áll. A fogyasztás mértékének meghatározása új ügyfelek esetében becsléssel, a meglévő ügyfelek esetében pedig az előző évi fogyasztásuk alapján történik. Amennyiben az éves fogyasztás mértéke nő vagy csökken, annak megfelelően nő vagy csökken az előzetes díjfizetés mértéke is.

### Az EWE kapcsolta ki az ellátást? Kik kapcsolták ki nálam az ellátást?

Az EWE VERTRIEB GmbH (vagy más szolgáltató) biztosítja az Ön számára az áram- és/vagy gázellátást. Azért kapcsoltuk ki az ellátást, mert Ön nem fizette ki az előzetesen fizetendő díjakat vagy számlákat. A kikapcsolást az EWE Netz GmbH hajtotta végre. További kérdéseivel hívja közvetlenül az ügyfélszolgálatunkat: 0800 393 2000.

# Fontos kérdések, hasznos válaszok: az EWE felé rendezendő kifizetésekkel kapcsolatban.



## Kikapcsolás/ visszakapcsolás

### **Kikapcsolták az ellátást. Minden azonnal ki kell fizetnem, hogy újra kapjak áramot/gázt?**

Az ellátás kikapcsolása esetén a teljes összeget – beleértve a felszólítást, a kikapcsolás, valamint a visszakapcsolás költségeit is – ki kell fizetni a visszakapcsoláshoz. Ehhez azt az időpontot vesszük figyelembe, amikor a pénzüsszeg megérkezik a szolgáltatóhoz, nem pedig az átutalás dátumát.

### **Milyen költségek keletkeznek kikapcsoláskor/visszakapcsoláskor?**

Ha a mérőóránál történik a kikapcsolás, annak költsége 65,00 euró, valamint a kikapcsolt mérőóra újra üzembe helyezésének költségét, 77,35 eurót is kiszámlázunk. Amennyiben a munkatársaknak ezen felül is fel kell keresniük a helyszínt, további költségek merülhetnek fel.

Fontos: A kikapcsolás, ill. visszakapcsolás költségeit az energiaellátás visszaállítása előtt ki kell fizetni.

### **Milyen esetekben kapcsolják vissza újra az ellátást?**

A visszakapcsolás megrendelésének feltétele a teljes fennálló tartozás kifizetése.

#### Kérjük, vegye figyelembe:

A szolgáltatás ki-, illetve visszakapcsolásának díja is beleszámít ebbe az összegbe. Ezeket a visszakapcsolás előtt Önnek ki kell fizetnie.

Gázszolgáltatásra vonatkozó külön feltétel: Amennyiben a gázórát kapcsolták le Önnél, általában nyomásvizsgálatra is szükség van. Ezzel az ellenőrzéssel Önnek kell megbíznia egy regisztrált szerelővállalatot. Az ebből eredő költségek Önt terhelik. Az ellenőrzésről készült jelentést a lehető leggyorsabban továbbítani kell a hálózat üzemeltetőjének. Csak ezt követően van lehetőség a szolgáltatás visszakapcsolására.

### **Fizettem. Miért nem kapcsolják vissza a szolgáltatást?**

A visszakapcsolást alapvetően csak azt követően rendeljük meg a hálózat üzemeltetőjétől, miután Ön az összes fennálló követelést, illetve a kikapcsolás és a visszakapcsolás költségeit is kifizette. Miután az összeg megérkezett hozzánk, általánosságban két munkanapon belül (hétfőtől péntekig) jóváhagyja a hálózat üzemeltetője az energiaellátás újbóli biztosítását.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy akár három munkanapot is igénybe vehet, amíg az átutalás megérkezik hozzánk, és csak ezt követően engedélyezzük az energiaellátás visszakapcsolását.

### **Meggyorsíthatja a folyamatot az átutalásról szóló igazolás bemutatása?**

A visszakapcsolást kizárólag akkor végezzük el, ha a

teljes összeg megérkezett az EWE-hez. Semmilyen igazolást nem áll módunkban elfogadni.

### **Van lehetőség egyeztetni a kikapcsolás/visszakapcsolás időpontjáról?**

Nem, alapvetően nincs lehetőség időpont-egyeztetésre. Amennyiben mégis feltétlenül szükség lenne időpont-egyeztetésre, a 0800 393 2000-as telefonszámon megadhatja nekünk a telefonszámát, hogy továbbítsuk azt a hálózat üzemeltetőjének.

### **Meggyorsíthatom, vagy bármilyen módon befolyásolhatom a folyamatot, ha személyesen felkeresem az EWE ügyfélszolgálatát?**

Az ügyfélszolgálaton nem tudunk ebben az ügyben segítséget nyújtani, kérjük, hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat.

### **Az átutalt összeg valóban meg is érkezett az EWE-hez?**

Általában három munkanap alatt kerül az átutalt összeg az Ön szerződés szerinti egyenlegére. Ha ez idő alatt nem érkezik be az összeg, előfordulhat, hogy nem lehetett megfelelően hozzárendelni a szerződéshez. Kérjük, ellenőrizze, hogy helyesen adta-e meg a szerződésszámot az átutalás közleményében, és hogy a megfelelő banki adatokat használta-e az átutaláskor. Banki adataink a következők:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG



# Mérőórák

## Hogyan találom meg a mérőórát?

Minden mérőóra számmal van ellátva. A mérőóraszám egyedi. E szám alapján tudjuk megállapítani a fogyasztás helyét.

## Honnan olvashatom le a mérőóraállást?

A mérőórán számlálók vannak. Mellett vagy alatta pedig az áram esetében kWh, a gáz és a víz esetében pedig m<sup>3</sup> áll.

## Mikor kell leolvasni a mérőóraállást?

Amikor megkapja a kulcsot, vagy visszaadja azt a gondnoknak vagy a háztulajdonosnak.

## Mi szükséges ahhoz, hogy bejelentkezzek vagy kijelentkezzek az EWE-nél?

A legjobb megoldás egy átadási jegyzőkönyv címmel, a mérőóra számával, a mérőóraállással, valamint a kulcs átvételének vagy átadásának dátumával.

### Mi az az előre fizetendő díj?

Az előre fizetendő díjakat rendszeresen (többnyire havonta) átalányként számítjuk fel az áram- vagy földgázellátásért. Az előre fizetendő díj az aktuális energiadíjból, valamint az Ön fogyasztásából áll. A fogyasztás mértékének meghatározása új ügyfelek esetében becsléssel, a meglévő ügyfelek esetében pedig az előző évi fogyasztásuk alapján történik. Amennyiben az éves fogyasztás mértéke nő vagy csökken, annak megfelelően nő vagy csökken az előzetes díjfizetés mértéke is.

## Kire vonatkozik az előzetes díjfizetés, illetve kinek kell kifizetnie ezeket?

Maga az ügyfél a szerződéses partner, és neki kell kifizetnie az előzetes díjakat. Ha a munkaügyi központtól vagy a szociális hivataltól érkezik a pénz, velük kell ezt tisztázni.

## Mit kell leadnom a szociális hivatalnál/munkaügyi központnál?

Erről a munkaügyi központ/szociális hivatal ad Önnek felvilágosítást.

## Mit jelent az éves elszámolás?

Az EWE évente egyszer számlát küld Önnek az áram- és/vagy gázfogyasztásról. Ezen látható egy meghatározott időtartamon belüli éves fogyasztás. A számlán szerepel továbbá az is, hogy jár-e Önnek vissza pénz (jóváírás), vagy kell-e további összeget fizetnie (fennmaradó fizetendő összeg). Az éves elszámolás a fogyasztói adatok alapján tájékoztatást nyújt a következő évben fizetendő előzetes díjról is.

## Mikor kapok éves elszámolást?

Évente egyszer készítünk éves elszámolást. Minden címre más időpontban küldjük ki ezt.

## Kaphatok másolatot az éves elszámolásról?

Igen, postai úton. Az ügyfélszolgálatokon nem nyomtatható másolat az elszámolásról.

## Az utólagosan fizetendő összeget részletekben is ki lehet fizetni?

Ezt kizárólag az EWE telefonos ügyfélszolgálatával tudja tisztázni. Kérjük, ezzel kapcsolatban hívja az ingyenesen elérhető ügyfélszolgálatot: 0800 393 2000.

## Mikor kapok felszólítást?

Ha nem fizette ki az előre vagy utólag fizetendő havi díjat a megállapodás szerinti határidőig, vagy nem a megállapodás szerinti összeget fizette ki az EWE-nek. A vonatkozó határidőket a szerződés visszaigazolásán vagy az éves elszámoláson találja.

## Példák a mérőórára:



Gázóra



Analog villanyóra



Digitális villanyóra



Digitális villanyóra

A különböző mérőóra-típusokról a következő oldalon talál további információkat: [www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerpro-zesse](http://www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerpro-zesse)



## Az Ön villany- vagy gázzámlájának kifizetése.

**A következő bankszámlára kell teljesítenie a kifizetéseket:**

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

▶ Kérjük, a közleményben adja meg a szerződésszámát

**Telefonos ügyfélszolgálat kérdés esetére:**

0800 393 2000

▶ Ingyenesen hívható németországi vezetékes- és mobilhálózatról

▶ Hétfőtől péntekig: 7.00 – 20.00, szombaton: 8.00 – 16.00

**Ez a brosúra a következő nyelveken is letölthető a [www.ewe.de/mahnung](http://www.ewe.de/mahnung) oldalról:**

arab – العربية

bolgár – български

angol – english

kurd – kurdî

lengyel – polski

román – românesc

török – türkçe

magyar – magyar