



ТОПЛОЕНЕРГИЯ В ДОМА ВИ



Action for Warm Homes

Следвайте тези стъпки, за да се справите със сметките за топлоенергия и да осигурите домът Ви да бъде топъл и уютен през цялата зима.

Свържете се с доставчика Ви за топлоенергия, за да проверите дали ползвате най-бюджетната тарифа и дали имате задължения

При условие че не сте сигурни коя тарифа ползвате до момента, свържете се с доставчика Ви за топлоенергия за справка дали сте избрали най-нискобюджетната тарифа. Ако имате притеснения, че закъснявате с плащанията, свържете се с доставчика Ви възможно най-скоро. В момент на възникнал проблем, те са задължени, с Ваше съдействие, да открият разумно решение. Например, може да ви помогнат с изработката на приемлив план за разсрочено плащане, във вид който Ви е най-удобен.

Също така, относно задължения за топлоенергия е възможно да се обърнете към отдел Гражданска препоръка за потребители (Citizen Advice) на телефон за помощ 0808 223 1133 (телефон за хора със слухови увреждания — 18001 0808 223 1133) или към отдел Граждански съвет във Вашия регион (разговорите може да бъдат таксувани).

Увеличете доходите Ви докрай

Уверете се, че получавате правилните обезщетения. По този начин, доходите Ви може да се увеличат, както и да отговаряте на условия за допълнителни облаги. Посъветвайте се с отдела Граждански съвет във Вашия регион или позвънете на телефон за помощ 0808 223 1133 на отдел Гражданска препоръка за потребители (Citizen Advice) (телефон за хора със слухови увреждания — 18001 0808 223 1133) (разговорите може да бъдат таксувани), или посетете www.gov.uk/browse/benefits.

Проверете дали имате опцията да получите намаления или изплащания на такси за топлоенергия

Свържете се с Вашия доставчик на топлоенергия за справка, касаеща право на отстъпка „Топъл дом”. Най-подходящото време е октомври месец всяка година (но, определени доставчици започват по-рано през годината). Това е отстъпка на стойност £140 за погасяване сметки за електроенергия по време на зимния сезон. Получаващите „Гарантиран кредит” въз основа полагащ се Пенсионен кредит, се възползват от отстъпката автоматично. Доставчиците на топлоенергия е вероятно да предложат този вид отстъпка на семейства с ниски доходи, които отговарят на същите критерии. Така че е важно да направите проверка.

В случай че сте родени преди или на определена дата (тази дата се променя всяка година, но към момента тя е 25 септември 1955), е допустимо да получите в рамките на сума от £100 до £300 за подпомагане изплащането на сметките за отопление. Нарича се „Зимно

обезщетение за гориво“. Изплаща се автоматично през ноември или декември, вземайки предвид че сте предявили искане за обезщетения или до момента получавате такива. Останалите е нужно да предявят искане. Обадете се на центъра за Зимно обезщетение за гориво на 0800 7310160. Допълнително, някои домакинства имат възможност за облаги „Обезщетение за студено време“ на стойност £25 за всяка седмица, отговаряща на изискванията. Изплаща се автоматично на възползващите се на даден вид облаги, в случаите когато температурата на времето е отчетената или се прогнозира да бъде 0 градуса по Целзий или по-ниска за седем поредни дни. Ще получите по £25 за всеки седем-дневен период със студено време на датите от 1 ноември до 31 март.

Получете помощ при кризисни ситуации от Вашата районна управа

Фондът „Подпомагане на домакинствата“ бе стартиран от страна на британското правителство през октомври 2021 с цел подкрепа на тези домакинства, които е вероятно да изпитат затруднения с отоплението през тази зима. Фондът ще работи до април 2022 и ще допринесе към покриването на разходи за основни човешки нужди (в т. ч. топлоенергия, облекло, храна). Средствата ще бъдат разпределени от страна на местната управа във Вашия регион. Позвънете или направете справка в сайтовете на районната Ви управа за допълнителна информация във връзка с начин на кандидатстване, дадено че отговаряте на условията. Също така може да се свържете с местен общински съветник или член на парламента, който би трябвало да разполага с нужната информация относно въпросния проект.

Направете отчитане

Ако редовно отчитате и изпращате данни на своя доставчик на топлоенергия, по този начин ще имате представа какво е Вашето потребление и дали месечните Ви сметки са точни. Получаването на фактура с буквата „E“ срещу отчетеното месечно потребление на енергия означава че това е предположение от страна на доставчика. Допустимо е да не заплащате точната сума, отговаряща на потреблението. Наличието на няколко предположени отчитания е вероятно да доведе до неочаквани сметки на висока стойност. Датчиците се отчитат от ляво към дясно. Не включвайте числа в червен цвят или такива показвани в червена кутия. Посъветвайте се с Вашия доставчик за възможността за инсталиране на електронен датчик. При такъв вариант, доставчикът може да получава отчетите автоматично, водещо до по-точни резултати, както и по-точни сметки за плащане. Казано че ползвате предплатен план, би Ви било по-комфортно да предплатите избрана от Вас сума. При неизправности с датчика във Вашия дом, свържете се с доставчика на топлоенергия или наемодателя на жилището, които са задължени да ги коригират без допълнителни заплащания. Вероятно е да бъдете таксувани въз основа, че датчикът е напълно изправен.

Прекъсвания и Регистър на услуги за хора с предимства (PSR)

При наличието на прекъсване на енергията, позвънете на номер 105 за връзка с Националната телефонна линия при прекъсвания на електроенергията. При участие в Регистъра на услуги за хора с предимства, ще получите съдействие от Вашия доставчик на топлоенергия, включително и дистрибуторите (компаниите, които отговарят за функционирането и поддръжката на тръбите за природен газ и кабелите за електроенергия) при ситуации на прекъсване и други. Ще може да се възползвате от наличните услуги, ако:

- сте навършили пенсионна възраст
- сте инвалид или имате хронично заболяване
- страдате от дълготрайно заболяване
- имате слухови или зрителни увреждания, както и допълнителни комуникативни нужди
- се намирате в уязвими ситуации, включващи определени психични заболявания, контузии и временни случаи на уязвимост
- има дете на възраст под 5 години, живущо с Вас

Налице са разнообразие от видове помощ, в това число и:

- достъп до информация в достижими формати
- предупреждения за планирани прекъсвания на електроенергията
- начин за идентификация, защита с парола и план за номиниране на член от семейството, плюс за болногледач от името на клиент
- предимство при поддръжка в извънредни случаи
- мерки, осигуряващи безопасност и практичност за потребители, които желаят да използват датчик с предплатен план
- отчетни услуги

Всички доставчици на топлоенергия и дистрибутори съхраняват техни регистри, но при Ваше разрешение може да споделят взаимно информация, за да не Ви се налага да се регистрирате при всички поотделно. Свържете се с доставчика Ви на газ / електроенергия и/или дистрибутора за допълнителни въпроси и регистрация. Данни за Вашия дистрибутор може да откриете на фактурата за топлоенергия.

Какво да сторите ако доставчикът Ви на топлоенергия фалира

В обстоятелство че доставчикът Ви на топлоенергия фалира, регулаторът на природен газ и електроенергия, Ofgem, автоматично ще Ви прехвърли към друг доставчик. Това трябва да бъде извършено до няколко седмици. Ако сте потребител, не отменяйте директния Ви дебит и не предприемайте мерки за превключване на тарифата или доставчика до прехвърляне на партидата Ви към нов доставчик. В случай че превключите, може да изпитате затруднения с получаването на дължани на Вас пари. Изчакайте новият Ви доставчик да Ви се обади. Преди новият Ви доставчик се обади, нужно е да:

- отбележите данните от датчика — полезно е да снимате информацията, показана на датчика
- запазете всякакви стари фактури — чрез тях може да докажете предходните Ви плащания, кредитен баланс или дълг
- изтеглите всички фактури от Вашето мобилно приложение, в случай сте потребител само на онлайн сметка
- отбележите текущия баланс на Вашата партида — ще го откриете в последната издадена фактура

Новият Ви доставчик е длъжен да Ви информира за промени, касаещи Вашата партида. Ще Ви изпратят писмено уведомление, когато новата Ви партида бъде открита. Обезателно е да бъде готово до няколко седмици. Трябва да комуникирате с новия Ви доставчик, ако те не се свържат с Вас до две седмици. Ще бъдете прехвърлени на нова тарифа от страна на новия Ви доставчик, където е възможно тя да бъде по-скъпа от предходната. Попитайте ги дали тя е най-евтината. В случай че не се свържат с Вас, обадете им се, за да се уверите че ползвате най-изгодната за Вас тарифа. При момент на неудовлетворение, имате шанс да преминете на нова тарифа, в това число и на нов доставчик. Не се изисква плащане за прекратяване на абонамент. За повече информация, посетете:

<https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/energy/energy-supply/problems-with-your-energy-supply/check-whos-taken-over-your-energy-supply/>.

Бъдете внимателни

Въглеродният оксид е смъртоносен газ, който е невидим, няма мирис или вкус. Общи признаци за наличие на въглероден оксид са пламъци с оранжев или жълт цвят, вместо нормалното синьо оцветяване, петна от сажди на или над уредите и/или бавногорящи въглища или дърва и пламъци извън уредите. Въглеродният оксид може да се отдели при използване на повредени устройства за горене на горива от рода на газов бойлер или печки на газ/дърва при обстоятелства като ограничена вентилация. Уверете се че уредите с горива — огньове, бойлери и газови готварски печки, се проверяват редовно от страна на квалифицирани техници. За газови уреди, техниците задължително трябва да участват в Газовия регистър. Също така е препоръчително техниците, които работят с уреди на течни или твърди горива да се регистрират при OFTEC или HETAS. Поискайте доказателство, че техникът Ви е регистриран. Имате и опция за инсталиране на звукова аларма за наличие на въглероден оксид. Те се закупуват от магазини за инструменти, супермаркети и други магазини, включително и онлайн; струват близо £15 и спасяват животи.

Ако сте на квартира, по закон, наемодателите са задължени да изпълняват годишни проверки на безопасността на всички газови уреди в дома и да Ви връчат сертификат за безопасност от газ. До момент, при отсъствие на такъв сертификат е редно да се обърнете към наемодателя на жилището за копие. Във вариант че Вие сте собственик, възползващ се от дадени облаги, вероятно е да отговоряте на условията за получаване на безплатна годишна проверка за безопасност от газ. Говорете с Вашия доставчик дали може да участвате и за кандидатура в техния Регистър на услуги за хора с предимства. При наличието на мирис на природен газ се обадете на телефона за Извънредни случаи на газови аварии на 0800 111 999, работещ 24 часа в денонощието. За още информация във връзка с предпазните мерки против въглеродния оксид, отидете на адрес www.co-bealarmmed.co.uk. При условие че Вие сте в напреднала възраст или сте инвалид, би било добре да направите справка с Пожарната служба във Вашата област за съвети за предотвратяване на пожар и предоставка на пособия.

Предотвратете образуването на влага и конденз

При студено време, кондензът може да бъде голям проблем в домовете. Пробвайте следните неща:

- Когато времето е студено, поддържайте температурата във всички стаи над 15°C. Така ще ограничите образуването на конденз във външните стени.

- Обърнете внимание на топлоизолацията (прочетете по-долу).
- Проветрявайте Вашия дом. Уверете се че вентилационните отвори и блокове не са запушени.
- Не вършете сухо пране вкъщи. В противен случай използвайте сушилня и не сушете дрехи на радиаторите. Отварянето на прозорците ще разреши на влагата да избяга навън, но бъдете нащрек за възможни нахлувания в дома Ви.
- Отваряйте клапите за вентилация на прозорците през деня или преди напускане на дома.
- Избърсвайте прозорците/огледалата/плочките/банята с абсорбираща кърпа.

При възможност, отваряйте прозорците след душ или измиване и ги оставяйте отворени за кратко време, за да излезе парата.

Направете дома си по-енерго-икономичен

Предотвратяване нахлуването на студен въздух в дома Ви е евтин начин за неговото отопление. Продукти за изолация може да намерите в магазините за инструменти. Затваряйте завесите преди залез, за да запазите топлината в дома и използвайте топлоизолационни подложки за килими. Поставянето на вътрешна изолация на стените и таваните също може драстично да допринесе към понижаването на сметките и подобряването на комфорта, дотолкова и замяната на стар, неикономичен бойлер. Допустимо е Вие да имате възможност за получаване на безплатна топлоизолация и отопление или намаление на цените. Свържете се с Вашия доставчик на топлоенергия за да проверите дали може да участвате в програмата „Задължени енергийни компании (ЕСО)“ или местната управа, или Гражданския съвет и дали са налице други проекти в региона Ви. Ако сте на квартира, тогава по закон наемодателите са длъжни да се уверят че мястото е обитаемо. При съмнения за това че наетото от Вас жилище е небезопасно или необитаемо, обърнете се към екипа за здравеопазване на районната управа, който да провери имота за опасности и да изиска наемодателя Ви да направи подобрения на собствена сметка.



ТАКСУВАНЕ НА РАЗГОВОРИТЕ

Разговорите към телефоните за помощ може да доведат до натрупване на такси. Обаждането на 0800 и 0808 телефонни номера са безплатни за потребители на стационарни и мобилни телефони. Прилагат се стандартни цени за разговори на номерата с 01, 02 и 03 (обикновено 9p-13p на минута от стационарни и 3p-55p от мобилни, в зависимост от избраната мрежа), но често са включени в пакети за безплатни разговори. Повече информация на адрес www.gov.uk/call-charge.

Национално енергийно движение (NEA)

NEA е независима благотворителна агенция с регистрационен номер 290511. Дружество с ограничена гаранция. Регистрирана в Англия и Уелс с номер 1853927.