



ВАШ КОНТРОЛЬНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПО ЖИЛИЩНОМУ ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЮ



Action for Warm Homes

Следование этим правилам поможет вам лучше управлять вашими счетами за электроэнергию и держать дом в тепле и безопасности этой зимой.

Свяжитесь с вашим поставщиком энергоресурсов (energy supplier), чтобы узнать является ли ваш тарифный план самым дешёвым, а также обсудить задолженность по электроэнергии.

Если вы не уверены, какой у вас тарифный план, свяжитесь с вашим поставщиком энергоресурсов, чтобы проверить является ли ваш тарифный план самым дешёвым. Если вы беспокоитесь о том, что у вас может появиться задолженность, свяжитесь с вашим поставщиком как можно скорее. Если они узнают о вашей проблеме, они обязаны обсудить её с вами и постараться найти выход из ситуации. Например, они могут помочь вам составить доступный план по выплате задолженности и принимать оплату в любом удобном для вас виде.

Вы также можете получить совет о том, как избежать задолженности по электроэнергии, позвонив по горячей линии консультирования граждан в сфере потребительских услуг (Citizens Advice Consumer Helpline) по телефону 0808 223 1133 (номер для пользователей текстофонов 18001 0808 223 1133) или связавшись с вашим местным отделом консультирования граждан (звонок может быть платным).

Максимизируйте ваш доход

Убедитесь, что вы получаете все возможные социальные пособия/льготы. Это может позволить вам увеличить ваш доход, а также получить доступ к другим видам помощи. Проконсультируйтесь в вашем местном отделе консультирования граждан (*Citizens Advice*) или позвоните на горячую линию консультирования граждан в сфере потребительских услуг (*Citizens Advice Consumer Helpline*) по номеру 0808 223 1133 (номер для пользователей текстофонов 18001 0808 223 1133) (звонок может быть платным) или зайдите на сайт: www.gov.uk/browse/benefits.

Проверьте, можете ли вы получить скидку на оплату электроэнергии или возврат платежа

Свяжитесь с вашим поставщиком энергоресурсов, чтобы узнать входите ли вы в категорию граждан, имеющих право на льготу «Тёплый дом» (*Warm Home Discount*). Лучше всего этим заняться в октябре каждого года (хотя некоторые поставщики открывают свои программы раньше). Льгота представляет собой скидку в £140 на счета за электричество в зимний период. Те, кто получают часть гарантированных выплат (*Guarantee Credit*) с пенсионных выплат (*Pension Credit*) получают скидку автоматически. Поставщики электроэнергии также

могут предоставить скидку семьям с низким доходом и другим уязвимым группам населения, соответствующим определённым критериям, поэтому этот пункт стоит проверить.

Если вы родились в определённый день, а также в период до этой даты (каждый год эта дата меняется, на данный момент это 26 сентября 1955 года), вы можете получить от £100 до £300 в качестве поддержки в оплате отопления. Эта льгота называется «выплата за зимнее отопление» (*Winter Fuel Payment*). Она производится автоматически в период с ноября по декабрь, если вы ранее подали заявление на её получение или являетесь получателем некоторых других льгот. Гражданам, не попадающим в эту категорию, необходимо подать заявление самим. Позвоните в центр по платежам за зимнее отопление (*Winter Fuel Payment Centre*) по телефону 0800 7310160. Также, некоторые семьи могут претендовать на «выплату из-за холодной погоды» (*Cold Weather Payment*) в размере £25 за соответствующую критериям неделю. Эта выплата также производится автоматически лицам, получающим определённые льготы, когда средняя температура в их местности регистрируется (также посредством прогноза погоды) в ноль градусов Цельсия или ниже в течение семи последующих дней. Вы получите выплату в размере £25 за каждый семидневный период аномально холодной погоды в период с 1 ноября до 31 марта.

Получите поддержку в кризисных ситуациях от местных властей

Фонд по поддержке жилья (*Household Support Fund*) был запущен в Соединённом Королевстве в октябре 2021 года для оказания поддержки семьям, у которых могут возникнуть проблемы с обеспечением тепла этой зимой. Фонд будет активен до апреля 2022 года. Он помогает с оплатой за предметы первой необходимости (напр., отопление, одежда, еда), где средства выделяются местными властями. Позвоните или проверьте веб-сайты ваших местных властей для получения дальнейшей информации о том, как подать заявление, если вы подходите по критериям. Вы также можете связаться с членом вашего местного совета или членом парламента (*MP*), которые предоставят вам детали программы.

Считайте показания счётчика

Если вы будете регулярно считать показания счётчика и предоставлять эти данные вашему поставщику энергоресурсов, это поможет вам следить за использованием электроэнергии, а также получать счета, отражающие точную сумму. Если вы получили счёт с буквой «E» напротив показания счётчика, это означает, что он является приблизительной оценкой поставщика. Возможно, вы платите неточную сумму за вашу энергию.

Если вы получили несколько счетов с приблизительными показаниями, это может привести к неожиданно высоким счетам. Показания счётчиков считают слева направо. Не включайте в показания любые цифры, окрашенные в красный цвет или находящиеся в красном квадрате. Вы также можете попросить вашего поставщика установить «умный счётчик». «Умный счётчик» помогает передавать данные поставщику автоматически и поставщик, в свою очередь, будет присылать вам более точные счета. Если у вас тарифный план с предварительной оплатой, возможно, такой способ покажется вам более удобным при доплате платежа. Если ваш счётчик сломан или имеет какие-либо неполадки, свяжитесь с вашим поставщиком или арендодателем, который обязан починить его без взимания платы. Они могут предъявить вам счёт, если окажется, что счётчик был исправен.

Отключение энергии и реестр приоритетных услуг (PSR)

Если у вас отключили свет, позвоните на национальную горячую линию по отключению электроэнергии, набрав 105. Если вы зарегистрируетесь в реестре приоритетных услуг (*Priority Services Register*), вы сможете получить дополнительную помощь через вашего поставщика электропитания, а также от операторов распределительных сетей (компаний, которые эксплуатируют и обслуживают газовые и электрические трубы и проводку) во время отключения света или же если у вас есть какие-либо вопросы. Вы можете воспользоваться доступными услугами, если вы:

- пенсионного возраста
- инвалид или имеете хронические заболевания
- страдаете от какого-либо заболевания на протяжении долгого времени
- испытываете ухудшение слуха и зрения, а также если вам необходимы дополнительные средства для коммуникации
- находитесь в уязвимом положении, включая определённые состояния психического здоровья, физические травмы, а также нестабильные ситуации временного характера
- имеете ребёнка до 5 лет, проживающего с вами

Вам доступен широкий спектр поддержки, включая:

- информацию, представленную в доступном виде
- заранее предоставленное уведомление об отключении электроэнергии
- программу идентификации, защиту паролем и программу лицевого счёта для члена семьи или попечителя, представляющего интересы клиента
- приоритетную поддержку при чрезвычайной ситуации
- меры по установлению безопасности и практичности для клиента при использовании счётчика с предварительной оплатой
- услуги по подсчёту показаний счётчика

Все поставщики энергоресурсов и операторы распределительных сетей ведут свои реестры, но с вашего разрешения они могут делиться этой информацией друг с другом, таким образом, вам не придётся регистрироваться у каждого из них отдельно. Свяжитесь с вашими поставщиками газа/электроэнергии и/или с вашим оператором распределительных сетей для получения дальнейшей информации и регистрации. Дополнительную информацию о вашем операторе можно найти на счёте за электроэнергию.

Что делать, если ваш поставщик электроэнергии больше не работает

Если ваш поставщик электроэнергии отошел от дел, регулятор газового рынка и электроэнергии, Офгем (*Ofgem*), автоматически перераспределит вас к новому поставщику. Переход должен быть оформлен в течение нескольких недель. Если вы столкнулись с такой ситуацией, не нужно отменять функцию платёжа прямым дебетом (*Direct Debit*), не следует пытаться поменять тариф или поставщика, пока вас счёт не будет официально переведён к другому поставщику. Возможно, вам окажется сложнее вернуть деньги, если вы попытаетесь сделать это самостоятельно, до того как вас переведут официально. Дождитесь пока поставщик свяжется с вами напрямую. До этого вам необходимо:

- вести подсчёт данных вашего счётчика – также пригодится сфотографировать показания счётчика
- сохранять все имеющиеся у вас старые счета – они могут послужить вам доказательством вашей истории платежей, кредитного баланса или задолженности
- скачать все счета из вашего приложения при наличии только онлайн-аккаунта

- записать баланс вашего счёта – его можно найти на вашем недавнем расчётном уведомлении

Ваш новый поставщик объяснит вам дальнейшие действия с вашим счётом. Они уведомят вас, когда новый счёт будет активен. Он должен быть оформлен в течение нескольких недель. Вам необходимо будет связаться с новым поставщиком самостоятельно, если он не сделает это сам в течение двух недель. Новый поставщик также предложит вам новый тариф – возможно, с более высокими ценами, чем предыдущий. Вам следует спросить, является ли этот тариф самым дешёвым, что они могут предложить. Если они не свяжутся с вами, вы должны это сделать самостоятельно, чтобы удостовериться, что вы выбрали самый лучший для вас тарифный план. Вы всегда можете поменять поставщика или тариф, если вас не устраивает ваша текущая ситуация. Это можно сделать без оплаты за переход. Для дальнейшей информации, пожалуйста, зайдите на сайт:

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

Берегите себя

Оксид углерода (угарный газ) является смертельным газом, который нельзя увидеть, понюхать или почувствовать во рту. Распространёнными признаками присутствия угарного газа являются горение газа оранжевым или жёлтым цветом, вместо обычного синего, следы золы на отопительном приборе либо над ним и/или медленно горящий или потухающий огонь при сжигании угля или древесины. Угарный газ может выделяться неисправным отопительным прибором, таким как газовый котёл или газовый/огневой обогреватель, находящимися в вашем доме в местах с плохой вентиляцией. Удостоверьтесь, что отопительные приборы, такие как камины, котлы (бойлеры) и газовые духовки регулярно обслуживаются квалифицированным специалистом. Для обслуживания газовых приборов, специалисты должны быть зарегистрированы в организации «*Gas Safe*». Также специалистам, работающим с приборами на нефтяном и твёрдом топливе, рекомендуется зарегистрироваться в таких торговых организациях как OFTEC или HETAS. Попросите вашего специалиста показать его регистрацию. Вы также можете установить сигнализацию для обнаружения угарного газа. Их можно приобрести в магазинах для ремонта, супермаркетах и универсальных магазинах; они стоят примерно £15 и могут спасти чью-то жизнь.

Если вы снимаете своё жильё, то, согласно закону, ваш арендодатель обязан проводить ежегодные проверки газовых приборов в доме и предоставить вам сертификат газовой безопасности. Если вы ещё не видели сертификат, попросите вашего арендодателя предоставить вам копию. Если вы являетесь домовладельцем, получающим определённые льготы, вы можете быть квалифицированы в качестве получателя бесплатной ежегодной проверки. Свяжитесь с вашим газовым поставщиком, чтобы проверить ваш статус и попросите зарегистрироваться в реестре приоритетных услуг. Если вы почувствуете запах газа, звоните на круглосуточную телефонную линию экстренной помощи при утечке газа (*Gas Emergency Hotline*) по номеру 0800 111 999. Для получения дальнейшей информации о том, как избежать отравления угарным газом, зайдите на сайт: www.co-bealarmed.co.uk. Если вы пожилого возраста или имеете инвалидность, возможно, вам стоит обратиться в вашу местную пожарную службу и узнать, могут ли они предоставить вам информацию о противопожарных мерах безопасности, а также предоставить вам соответствующее оборудование.

Избегайте влажности и конденсации

Во время холодной погоды конденсация может представлять большую проблему во многих домах. Попробуйте следовать следующим правилам:

- Придерживайтесь температуры выше 15°C во всех комнатах в холодную погоду. Это уменьшит вероятность появления конденсации на внешних стенах
- Теплоизолируйте ваше жильё (см. ниже)
- Проветривайте ваш дом. Убедитесь, что все вентиляционные отверстия и необожжённые кирпичи ничем не прикрыты и не заслонены
- Постарайтесь не сушить вещи в доме. При необходимости используйте сушилку для белья и не сушите одежду на батареях. Немного приоткрытые окна помогут влаге испариться, но не забывайте о безопасности
- Держите верхние оконные вентиляционные отверстия открытыми в течение дня или при выходе на улицу
- Протирайте окна/зеркала/плитку/душевую кабину влагопоглощающей тканью

Не пренебрегая правилами безопасности, открывайте окна после принятия ванны или душа и оставляйте их открытыми на некоторое время, чтобы, таким образом, пар испарился.

Сделайте ваш дом энергосберегающим

Предотвращение сквозняков может быть дешёвым способом утеплить ваше жильё. Товары, направленные на предотвращение сквозняков, можно найти в строительных магазинах. Задёргивайте занавески с наступлением темноты, чтобы сохранить тепло, и используйте термальную подкладку для ковров. Теплоизоляция стен на чердаках и пустотных стен также может заметно уменьшить счета и увеличить уровень комфорта, также как и замена старого неэффективного бойлера. Вам может быть доступна бесплатная теплоизоляция либо другие бесплатные способы отопления или скидка на них. Свяжитесь с вашим поставщиком услуг и узнайте, являетесь ли вы кандидатом для регистрации в программе «Обязательство энергетической компании» (*Energy Company Obligation (ECO)*) или с вашим местным советом или отделом консультирования (*Citizens Advice*) и спросите о любых местных программах в вашем округе. Если вы снимаете жильё, то, согласно закону, арендодатель обязан обеспечить его безопасность и пригодность для проживания. Если вы обеспокоены тем, что ваше частное жильё, которое вы снимаете, не соответствует нормам безопасности и пригодности для проживания, свяжитесь с местными представителями санитарного состояния окружающей среды (*Environmental Health*), они смогут оценить состояние территории на наличие угроз здоровью и безопасности и потребовать от вашего арендодателя устранить их за свой счёт.



СТОИМОСТЬ ЗВОНКОВ

За звонки на линии по оказанию консультативной помощи, а также за другие услуги может взиматься плата. Звонки на номера 0800 и 0808 являются бесплатными со стационарных и мобильных телефонов. Стандартные тарифы распространяются на номера 01, 02 и 03 (обычно 9-13 пенни за минуту со стационарных и 3-55 пенни с мобильных телефонов в зависимости от вашей сети), тем не менее, обычно их цена уже включена в пакеты бесплатных вызовов. Дополнительную информацию можно найти на www.gov.uk/call-charge

National Energy Action (NEA)

NEA является независимой благотворительной организацией, регистрационный номер 290511. Компания с ограниченной ответственностью. Регистрационный номер в Англии и Уэльсе 1853927.