



LA ENERGÍA DE SU HOGAR



Action for Warm Homes

Siga estos pasos para ayudarle a gestionar las facturas de electricidad y mantener su hogar cálido y seguro este invierno.

Contacte a su proveedor de energía eléctrica para ver si está pagando la tarifa de consumo más económica o para gestionar su deuda energética.

Si no está seguro de cuál es su tarifa energética, contacte a su proveedor de energía para ver si está pagando la tarifa de consumo más económica. Si le preocupa el estar endeudado, contacte a su proveedor de energía lo antes posible. Si saben que hay un problema, están en la obligación de trabajar con usted para encontrar una solución. Por ejemplo, pueden ayudarle a implementar un plan de amortización asequible y aceptar cualquier pago en un formato que le resulte conveniente.

También puede asesorarse sobre la deuda energética en la línea de ayuda al consumidor (Citizens Advice Consumer Helpline) a través del teléfono 0808 223 1133 (los usuarios de telefonía de texto deben llamar al 18001 0808 223 1133) o en la oficina de Línea de Ayuda al Consumidor (local Citizens Advice) de su área de residencia (pueden aplicarse cargos de llamada).

Sáquele el máximo a tus ingresos

Asegúrese de que solicite todas las prestaciones correctas. Esto podría aumentar sus ingresos y hacerle elegible a otras prestaciones. Solicite consejo en la oficina local de atención al ciudadano (local Citizen Advice) o llame a la línea de ayuda al consumidor (Citizens Advice Consumer Helpline) a través del 0808 223 1133 (los usuarios de telefonía de texto deben llamar al 18001 0808 223 1133) (pueden aplicarse cargos de llamada) o visite www.gov.uk/browse/benefits.

Compruebe si es elegible para recibir algún descuento o pago de energía.

Contacte a su proveedor de energía para ver si tiene derecho a un descuento para un hogar cálido (Warm Home Discount). Lo mejor es hacerlo alrededor de octubre de cada año (aunque algunos proveedores abren sus planes antes). Se trata de un descuento de 140 libras esterlinas en las facturas de electricidad para el periodo invernal. Aquellos que reciben el elemento de Crédito de Garantía del Crédito de Pensión (Guarantee Credit element of Pension Credit) deben obtener el descuento automáticamente. Los proveedores de energía pueden ofrecer el descuento a otros hogares vulnerables y de bajos ingresos que cumplan con los criterios de calificación, por lo que vale la pena verificar.

Si nació en una fecha específica o antes (esta fecha cambia cada año, pero actualmente es si nació antes del 26 de septiembre de 1955), podría recibir entre £ 100 y £ 300 para pagar sus facturas de calefacción. Esto se conoce como Pago de combustible de invierno (Winter Fuel Payment). Se paga automáticamente entre noviembre y diciembre, si ha reclamado anteriormente o está recibiendo otros beneficios. Otros deberán aplicar por este. Llame al Centro de Pago de Combustible de Invierno (Winter Fuel Payment Centre) al 0800 7310160. Además, algunos hogares podrían ser elegibles para un Pago de Clima Frío (Cold Weather Payment) de £25 por semana calificada. Esto se paga automáticamente, a quienes reciben ciertos beneficios cuando la temperatura promedio en su área se registra o se pronostica que será de cero grados Celsius o menos durante siete días consecutivos. Usted obtendrá £ 25 por cada período de siete días de clima muy frío entre el 1 de noviembre y el 31 de marzo.

Obtenga apoyo en caso de crisis de su autoridad local (local authority)

El fondo de apoyo a los hogares (Household Support Fund) fue lanzado por el gobierno del Reino Unido en octubre de 2021 para ayudar a los hogares que pueden tener dificultades para mantenerse calientes este invierno. El fondo funciona hasta Abril de 2022. Esto ayuda con el costo de los elementos esenciales (por ejemplo, energía, ropa, alimentos) y los fondos los asigna la autoridad local. Llame o consulte las páginas web de su autoridad local, para obtener más información sobre cómo presentar una solicitud si es elegible. También puede ponerse en contacto con su concejal o diputado local (MP), que debería tener acceso a los detalles del esquema.

Tome una lectura del medidor

Si toma lecturas regulares del medidor y las envía a su proveedor de energía, esto le ayudará a controlar su uso de energía y mantener sus facturas precisas. Si recibe una factura y tiene una "E" marcada contra la lectura del medidor, esto significa que es *estimada* por su proveedor. Es posible que no esté pagando la cantidad correcta por su energía. Tener varias lecturas estimadas a veces puede generar facturas grandes e inesperadas. Los medidores se leen de izquierda a derecha. No incluya ningún número que sea rojo o en un cuadro rojo. También puede preguntarle a su proveedor si puede instalar un medidor inteligente. Esto significa que su proveedor puede tomar lecturas automáticas y puede proporcionar una factura más precisa. Si tiene prepago a usted también puede resultarle más conveniente recargar. Si su medidor está roto o defectuoso, comuníquese con su proveedor de energía o arrendador, quien debe repararlo sin cargo. Se le podría cobrar si encuentran que el medidor no está defectuoso.

Cortes de energía y Registro de Servicios Prioritarios Priority Services Register (PSR)

Si usted tiene un corte de energía, llame a la línea telefónica nacional de corte de energía al número 105. Si se inscribe en un Registro de Servicios Prioritarios (Priority Services Register), puede recibir ayuda adicional de su proveedor de energía, así como de los operadores de su red de distribución (a las empresas que operan y mantienen las tuberías, cables de gas y electricidad) durante un corte de energía o en general. Usted puede recibir los servicios disponibles si:

- está en edad de jubilarse
- está discapacitado o tiene una enfermedad crónica
- tiene una condición médica a largo plazo
- tiene una discapacidad auditiva o visual o necesidades de comunicativas adicionales
- se encuentran en una situación vulnerable que incluye determinadas afecciones de salud mental, lesiones físicas y situaciones temporales de vulnerabilidad
- tiene un hijo menor de 5 años que vive con usted

Hay una amplia gama de soporte disponible que incluye:

- información proporcionada en formatos accesibles
- aviso previo de cortes de energía planeados
- esquema de identificación, protección con contraseña y esquema de nominado para un miembro de la familia o cuidador en nombre del cliente
- apoyo prioritario en caso de emergencia
- arreglos para garantizar que sea seguro y práctico para el cliente usar un medidor de prepago
- servicios de lectura de medidores

Todos los proveedores de energía y operadores de red mantienen sus propios registros, pero con su consentimiento pueden compartir información entre ellos, por lo que no tiene que registrarse por separado para ambos. Póngase en contacto con su proveedor de gas/electricidad y/o el operador de la red de distribución para obtener más información y registrarse. Los detalles de su operador de red de distribución se pueden encontrar en su factura de energía.

Qué hacer si su proveedor de energía cierra su negocio

Si su proveedor de energía cierra su negocio, el regulador de gas y electricidad, Ofgem, lo trasladará automáticamente a un nuevo proveedor. Esto debería suceder en unas pocas semanas. Si usted tiene uno, no cancele su débito (Direct Debit) directo, no intente cambiar de tarifa o de proveedor hasta que su cuenta se transfiera al nuevo proveedor. Usted puede encontrar más difícil obtener el dinero que se le debe si cambia antes de que esto suceda. Espere a que su nuevo proveedor lo contacte. Antes de que su nuevo proveedor lo contacte, usted debe:

- tomar lecturas del medidor - es útil tomar una foto de las lecturas de su medidor
- Conserve cualquiera de las facturas antiguas que tenga; estas pueden ayudar a comprobar su historial de pagos, saldo crediticio o deudas.
- descargue cualquiera de las facturas de su aplicación, si tiene una cuenta solo en línea
- anote el saldo de su cuenta; lo encontrará en su estado de cuenta más reciente

Su nuevo proveedor debe explicar qué le pasará a su cuenta. Ellos le escribirán para informarle cuando se haya configurado su nueva cuenta. Esto debería suceder en unas pocas semanas. Usted debe ponerse en contacto con su nuevo proveedor si no tiene noticias de él en dos semanas. Su nuevo proveedor también le aplicará una nueva tarifa, que puede ser más cara que la anterior. Pregúnteles si es su oferta más barata. Si no se comunican con usted, debe comunicarse con ellos para asegurarse de que tiene la mejor tarifa para usted. Puede cambiar si no está satisfecho con su nuevo proveedor o tarifa. Puede hacer esto sin pagar una tarifa de salida. Para obtener más información, visite:

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

Manténgase a salvo

El monóxido de carbono es un gas mortal que no se puede ver, oler ni saborear. Los signos comunes del monóxido de carbono son las llamas de gas que arden de color naranja o amarillo en lugar del azul normal, manchas de hollín en o sobre el aparato y/o fuegos de carbón o leña que arden lentamente o se apagan. El monóxido de carbono puede ser producido por aparatos que queman combustible defectuosos en su hogar, como una caldera de gas o un fuego/calentador de gas donde hay poca ventilación. Asegúrese de que los aparatos que queman combustible, como fuegos, calderas y cocinas de gas, sean revisados regularmente por un ingeniero calificado. Para los aparatos de gas, los ingenieros deben estar registrados en Gas Safe. También se recomienda que los ingenieros que trabajen en aparatos de petróleo o combustible sólido estén registrados en un organismo comercial como OFTEC o HETAS. Pídale a su ingeniero una prueba de su registro. También puede instalar una alarma acústica de monóxido de carbono. Estos se pueden comprar en tiendas de bricolaje, supermercados y tiendas de la calle; cuestan alrededor de £ 15 y podrían salvar vidas.

Si alquila su casa, por ley, los arrendatarios deben realizar un control de seguridad anual de los aparatos de gas en el hogar y proporcionarle un Certificado de seguridad del gas (Gas Safety Certificate). Si aún no ha visto el certificado, pídale una copia al propietario. Si es usted el propietario de la vivienda y recibe ciertos beneficios, puede ser elegible para una revisión anual gratuita de seguridad del gas. Comuníquese con su proveedor de gas para verificar su elegibilidad y pregunte acerca de cómo registrarse en su Registro de Servicios Prioritarios (Priority Services Register). Si huele a gas, llame a la línea directa de emergencia de gas (Gas Emergency Hotline) las 24 horas al 0800 111 999. Para obtener más información sobre la seguridad del monóxido de carbono, visite www.co-bealarmed.co.uk . Si es mayor o tiene discapacidades, puede que valga la pena consultar con el servicio de bomberos local si pueden proporcionarle consejos y equipos de prevención de incendios.

Evite la humedad y la condensación

Cuando hace frío, la condensación puede ser un gran problema en muchos hogares. Intente lo siguiente:

- Mantenga la temperatura en todas las habitaciones por encima de los 15°C en climas más fríos. Esto reducirá la formación de condensación en las paredes exteriores.
- Aísle su hogar (vea a continuación)

- Mantenga su casa ventilada. Asegúrese de que las rejillas de ventilación y los ladrillos de aire no estén cubiertos u obstruidos
- Trate de no secar la ropa en la casa. Si lo hace, use un tendedero y no seque la ropa en los radiadores. Abrir las ventanas levemente permitirá que la humedad se escape, pero tenga cuidado con la seguridad.
- Abra las rejillas de ventilación de las ventanas durante el día o al salir
- Limpie las ventanas/espejos/azulejos/ducha con un paño absorbente

Abra las ventanas después de bañarse o lavar y déjelas abiertas por un periodo breve, para liberar el vapor si es seguro hacerlo.

Haga que su hogar sea energéticamente eficiente

Evitar las corrientes de aire puede ser una forma económica de calentar su hogar. Los productos a prueba de corrientes de aire están disponibles en las tiendas de bricolaje. Cierre las cortinas al anochecer para mantener el calor y use una base térmica debajo de las alfombras. El aislamiento de la pared del desván y rellenar las cavidades de la pared con aislantes, también puede marcar una gran diferencia en las facturas y la comodidad, al igual que reemplazar una vieja caldera ineficiente. Puede ser elegible para medidas de calefacción o aislamiento gratuitas o con descuento. Comuníquese con su proveedor de energía y vea si califica para la "Obligación de la Compañía de Energía (OCE)" (Energy Company Obligation (ECO)) o su consejo local o ayuda al consumidor (Citizens Advice) y pregunte sobre los esquemas locales que operan en su área. Si alquila su casa, por ley, los propietarios deben asegurarse de que sea segura y habitable. Si le preocupa que su alojamiento de alquiler privado no sea seguro o habitable, comuníquese con el equipo de Salud Ambiental de su autoridad local (Environmental Health), que puede evaluar la propiedad en busca de peligros para la salud y la seguridad y solicitar al propietario que realice mejoras con sus propios fondos.



CARGOS DE LLAMADA

Las llamadas a las líneas de asesoramiento y otros servicios pueden incurrir en gastos de llamada. Los números 0800 y 0808 son gratuitos para teléfonos fijos y móviles. Se aplican tarifas estándar para los números 01, 02 y 03 (típicamente 9p-13p por minuto desde teléfonos fijos y 3p-55p desde móviles dependiendo de su red), sin embargo, generalmente se incluyen en paquetes de llamadas gratuitas. Ver más información en www.gov.uk/call-charge

Acción Nacional de Energía (ANE) (National Energy Action (NEA))

ANE (NEA) es una organización benéfica independiente, número de registro 290511. Compañía limitada por garantía. Registrado en Inglaterra y Gales con el número 1853927.