



# КОНТРОЛЬНИЙ СПИСОК ЩОДО ЕНЕРГІЇ У ВАШОМУ ДОМІ



Action for Warm Homes

**Виконайте наступне, щоб керувати своїми рахунками за енергію, а також зберегти тепло та безпеку цієї зими у вашому домі.**

**Зв'яжіться зі своїм постачальником енергії, щоб дізнатися, чи є ваш тариф найдешевшим, або обговоріть питання заборгованості**

Якщо ви не впевнені, який ваш тариф на енергію, зв'яжіться зі своїм постачальником, щоб дізнатися, чи є він найдешевшим. Якщо ви хвилюєтеся стосовно заборгованості за енергію, якомога швидше зверніться до свого постачальника енергії. Вам мають обов'язково приділити увагу, щоб знайти рішення. Наприклад, створити доступний план погашення боргу та прийняти платіж у будь-якому зручному для вас форматі.

Ви також можете отримати консультацію щодо заборгованості за енергоносії, звернувшись за телефонами гарячої лінії Citizens Advice Consumer Helpline: 0808 223 1133 (якщо ви користуєтесь текстовим телефоном, звертайтеся за номером 18001 0808 223 1133), або у місцевій службі Citizens Advice (може стягуватися плата за дзвінки).

**Збільшуйте свій дохід**

Переконайтеся, що ви користуєтесь пільгами, на які маєте право. Це може збільшити ваш дохід, а також отримувати інші види допомоги. Скористайтеся порадами місцевої служби Citizens Advice або зателефонуйте до служби підтримки споживачів Citizens Advice Consumer Helpline за номером 0808 223 1133 (якщо ви користуєтесь текстовим телефоном, звертайтеся за номером 18001 0808 223 1133) (може стягуватися плата за дзвінки) або відвідайте [www.gov.uk/browse/benefits](http://www.gov.uk/browse/benefits).

**Перевірте, чи маєте ви право на будь-які знижки на енергоресурси**

Зверніться до свого енергопостачальника, щоб дізнатися, чи маєте ви право на отримання знижки на опалення (*Warm Home Discount*). Найкраще це робити приблизно в жовтні кожного року (однак деякі постачальники в цьому році роблять свої програми доступними раніше). Це знижка £140 на рахунки за енергію на зимовий період. Ті, хто отримує Гарантійний кредит (*Guarantee Credit*) за Пенсійною програмою (*Pension Credit*), мають знижку автоматично. Постачальники енергії можуть запропонувати інші знижки малозабезпеченим і вразливим до зовнішніх факторів сім'ям, які відповідають певним критеріям, тому варто це перевірити.

Якщо ви народилися в певний день або раніше (ця дата змінюється щороку, але зараз це 26 вересня 1955 року), ви можете отримати від 100 до 300 фунтів стерлінгів на сплату рахунків за опалення. Це буде зимовим платежем за опалення (*Winter Fuel Payment*). Він виплачується автоматично з листопада по грудень, якщо ви подали заявку раніше або отримуєте інші пільги. Тому необхідно подати заявку на отримання таких пільг. Зателефонуйте до Центру

оплати зимового опалення (*Winter Fuel Payment Centre*) за номером 0800 7310160. Крім того, деякі сім'ї можуть отримувати доплату за холодну погоду (*Cold Winter Payment*) в розмірі 25 фунтів стерлінгів за тиждень, що відповідає певним критеріям. Це автоматично виплачується тим, хто отримує необхідні пільги, коли середня температура в їхній місцевості реєструється або за прогнозами становить нуль градусів за Цельсієм або нижче протягом семи днів поспіль. Ви отримаєте 25 фунтів стерлінгів за кожен тиждень, коли стоїть дуже холодна погода з 1 листопада по 31 березня.

### Отримайте кризову підтримку від місцевої влади

У жовтні 2021 року уряд Великої Британії заснував Фонд підтримки сімей (*Household Support Fund*), яким може бути важко зігрітися цієї зими. Фонд діє до квітня 2022 року. Він допомагає оплачувати найнеобхідніші речі (наприклад, енергоресурси, одяг, їжу), кошти виділяє місцева влада. Зателефонуйте або перегляньте веб-сторінки місцевих органів влади, щоб отримати додаткову інформацію про те, як подати заявку, якщо ви відповідаєте вимогам цієї програми. Ви також можете зв'язатися з депутатом місцевої ради або депутатом (*MP*), який має інформацію щодо пільг.

### Зніміть показання лічильника

Регулярно знімайте показання лічильників і надсилайте їх своєму енергопостачальнику, це допоможе вам стежити за споживанням енергії та підтримувати точні рахунки. Якщо ви отримуєте рахунок, і на ньому є позначка «E» на фоні показань лічильника, це означає, що він *оцінений* вашим постачальником. Можливо, ви не платите належну суму за використану енергію. Неправильно надані показання іноді можуть призвести до неочікувано великих рахунків. Лічильники зчитуються зліва направо. Не вказуйте червоні цифри або ті, що знаходяться в червоному полі. Запитайте у свого постачальника, чи можна встановити розумний лічильник. Якщо так, то ваш постачальник зможе автоматично знімати показання та надавати більш точний рахунок. Можливо, вам буде зручніше робити передоплату. Якщо ваш лічильник зламаний або несправний, зверніться до постачальника енергії або орендодавця, який зобов'язаний безкоштовно відремонтувати його. У разі виявлення, що лічильник не зламаний, з вас може бути стягнута плата.

### Відключення енергії та реєстр пріоритетних послуг (PSR)

Якщо вам відключили енергію, зателефонуйте на національну телефонну лінію відключення енергії за номером 105. Якщо ви зареєструєтесь у Реєстрі пріоритетних послуг (*Priority Services Register*), ви можете отримати додаткову допомогу від свого постачальника енергії, а також від операторів розподільних мереж (компаній, які експлуатують та обслуговують газові труби та електропровід) під час відключення енергії або взагалі. Ви також можете отримати певні послуги, якщо ви:

- пенсійного віку
- інвалід або хронічно хворий
- довгий час хворієте
- маєте порушення слуху чи зору або потребуєте додаткові засоби для спілкування
- перебуваєте у вразливому становищі, включаючи певні психічні розлади, фізичні травми, а також тимчасові ситуації
- маєте дитину віком до 5 років

Вам доступний широкий спектр підтримки, а саме:

- інформація надається у доступних форматах
- повідомлення про заплановані відключення енергії надсилаються завчасно
- схема ідентифікації, захист паролем та номінація члена сім'ї або опікуна від імені клієнта
- пріоритетна допомога в надзвичайній ситуації
- заходи щодо забезпечення безпечного та практичного використання калькулятора передоплати для клієнта
- послуги зняття показань лічильників

Усі постачальники енергії та оператори мереж ведуть власні реєстри, але з вашої згоди вони можуть обмінюватися інформацією один з одним, тому вам не потрібно реєструватися окремо. Зверніться до свого постачальника газу/електрики та/або оператора розподільної мережі для отримання додаткової інформації та реєстрації. Деталі оператора розподільної мережі можна знайти у рахунку за електроенергію.

### Що робити, якщо енергопостачальник припинив свою діяльність

Якщо ваш постачальник енергії припинить свою діяльність, керівний орган з питань газу та електроенергії *Ofgem* автоматично переведе вас до нового постачальника. Це має відбутися протягом кількох тижнів. Якщо це сталося, не скасовуйте свій Direct Debit, не намагайтеся змінити тариф або постачальника, доки ваш обліковий запис не буде переміщено до нового постачальника. Вам буде важче отримати гроші, якщо ви самостійно перейдете до іншого постачальника до того, як вас переведуть. Зачекайте, поки ваш новий постачальник зв'яжеться з вами. Але до цього моменту ви повинні:

- зняти показання лічильника – краще сфотографувати
- зберігати всі старі рахунки, які у вас є – вони можуть допомогти підтвердити вашу історію платежів, кредитний баланс або суму заборгованості
- завантажте будь-які рахунки зі свого додатка, якщо у вас обліковий запис лише в мережі Інтернет  
запишіть баланс облікового запису – ви знайдете його в останній виписці

Ваш новий постачальник повинен пояснити, що станеться з обліковим записом. Вам повідомлять, коли буде створено новий. Це має відбутися протягом кількох тижнів. Якщо ви не отримаєте від нього повідомлення протягом двох тижнів, вам слід зв'язатися зі своїм новим постачальником. Ваш новий постачальник також встановить вам новий тариф - він може бути дорожчим, ніж попередній. Дізнайтеся, чи найдешевший це варіант. Якщо постачальник не зв'язується з вами, зверніться до нього самостійно, щоб переконатися, що ви використовуєте найкращий для вас тариф. Ви можете змінити постачальника або тариф, якщо незадоволені чимось. Ви можете зробити це, не сплачуючи комісії за припинення отримання послуг. Для додаткової інформації відвідайте: <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/energy/energy-supply/problems-with-your-energy-supply/check-whos-taken-over-your-energy-supply/>

### Убезпечте себе

Окис вуглецю - смертельний газ, який неможливо побачити, відчути на запах або на смак. Загальними ознаками чадного газу є полум'я, що горить оранжевим або жовтим кольором замість звичайного синього, плями сажі на або над газовим приладом та/або вугілля чи дрова, які горять повільно або гаснуть. Окис вуглецю може утворюватися несправними приладами, що спалюють паливо у вашому домі, такими є газовий котел або газовий камін/обігрівач, якщо

погана вентиляція. Переконайтеся, що прилади, які працюють на паливі, такі як каміни, котли та газові плити, регулярно обслуговуються кваліфікованими інженерами. Для роботи з газовими приладами такі працівники повинні бути зареєстровані в Gas Safe. Рекомендується також, щоб працюючі з нафтовими або твердопаливними приладами, були зареєстровані в торговому органі, такому як OFTEC або HETAS. Попросіть у свого інженера підтвердження реєстрації. Ви також можете встановити звукову сигналізацію чадного газу. Вона продається в магазинах DIY, супермаркетах і вуличних магазинах; коштує близько 15 фунтів стерлінгів і може врятувати життя.

Якщо ви орендуєте житло, то за законом орендодавці повинні проводити щорічну перевірку безпеки газових приладів у будинку та надавати вам сертифікат безпеки газу (*Gas Safety Certificate*). Якщо у вас не має такого сертифікату, попросіть його копію у орендодавця. Якщо ви власник житла та маєте певні пільги, можете мати право на безкоштовну щорічну перевірку безпеки газового обладнання. Зв'яжіться зі своїм постачальником газу, щоб з'ясувати, чи відповідаєте ви вимогам для отримання таких пільг, і запитайте про реєстрацію в Реєстрі пріоритетних послуг. Якщо ви відчули запах газу, зателефонуйте на цілодобову гарячу лінію газової служби (*Gas Emergency Hotline*) за номером 0800 111 999. Для отримання додаткової інформації про безпеку використання газових приладів відвідайте [www.co-bealarmed.co.uk](http://www.co-bealarmed.co.uk). Якщо ви старші або маєте інвалідність, можливо, варто звернутися до місцевої пожежної служби, щоб вони надали вам певні вказівки та обладнання для запобігання пожежам.

### Уникайте вологи та конденсату

У холодну пору року, конденсат може стати великою проблемою в багатьох будинках. Спробуйте наступне:

- У холодну погоду підтримуйте температуру в усіх приміщеннях вище 15°C. Це зменшить утворення конденсату на зовнішніх стінах
- Утепліть свій будинок (див. нижче)
- Провітрюйте приміщення. Переконайтеся, що вентиляційні отвори та повітряні блоки не закриті та не заблоковані
- Намагайтеся не сушити білизну вдома. Якщо ви це робите, провітрюйте приміщення та не сушіть одяг на радіаторах. Злегка відчинивши вікна, дозвольте волозі вийти, але пам'ятайте про безпеку
- Вдень, або коли виходите на вулицю, відкривайте вентиляційні отвори
- Протріть вікна/дзеркала/плитку/душ вбираючою ганчіркою

Після купання або прибирання відкрийте вікна на короткий час, щоб випустити пар, якщо це безпечно.

### Зробіть свій будинок енергоефективним

Запобігання протягам - дешевий спосіб зробити свій будинок теплішим. Продукція для захисту від протягів доступна в магазинах DIY. Закривайте штори, коли настають сутінки, щоб зберегти тепло, кладіть під килими термопідкладку. Ізоляція мансарди та порожнини стін також може значно зменшити рахунки за енергію та підвищити комфорт, як і заміна старого неефективного котла. Можливо, ви маєте право на безкоштовні або пільгові заходи ізоляції чи опалення. Зв'яжіться зі своїм постачальником енергії та дізнайтеся, чи відповідаєте ви вимогам програми «Зобов'язання енергетичної компанії (*Energy Company Obligation, ECO*)»,

або зверніться до місцевої ради чи до Служби консультації громадян (*Citizens Advice*) і запитайте про будь-які схеми, що діють у вашому регіоні. Якщо ви орендуєте житло, за законом орендодавці повинні переконатися, що воно безпечне і придатне для проживання. Якщо ви хвилюєтесь, що ваше житло не є безпечним або непридатне для проживання, зв'яжіться з працівниками охорони навколишнього середовища (*Environmental Health team*) у вашому регіоні, які можуть оцінити майно на предмет загроз здоров'ю та безпеки, та вимагати від вашого орендодавця зробити покращення за власні кошти.



## ОПЛАТА ЗА ДЗВІНКИ

За користування консультаційних ліній та інших послуг може стягуватися плата. Номери 0800 і 0808 - безкоштовні для стаціонарних і мобільних телефонів. Стандартні тарифи застосовуються для номерів 01, 02 і 03 (9-13 п. за хвилину зі стаціонарного телефону і 3-55 п. із мобільного, залежно від вашої мережі), однак зазвичай вони включені в пакети безкоштовних дзвінків. Додаткову інформацію дивіться на сайті [www.gov.uk/call-charge](http://www.gov.uk/call-charge)

## Національна енергетична акція (NEA)

NEA - незалежна благодійна організація, реєстраційний номер 290511. Компанія з обмеженою гарантією. Зареєстрована в Англії та Уельсі № 1853927.