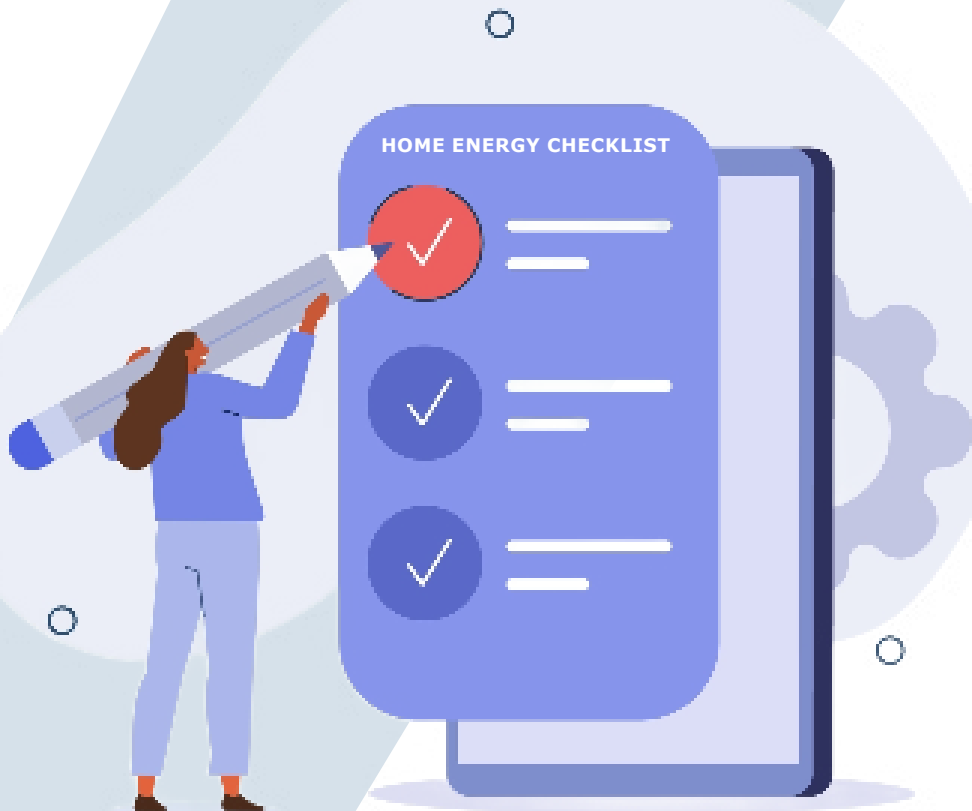














ВАШИЯТ КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ЕЛЕКТРИЧЕСТВО В ДОМА ВИ

National Energy Action е националната благотворителна организация за борба с енергийната бедност и енергийната ефективност. Тази брошура ще Ви преведе през наличната финансова помощ и практическите стъпки, които можете да предприемете, за да поддържате дома си по-топъл, а електричеството си – по-достъпно.



СЪДЪРЖАНИЕ НА КОНТРОЛНИЯ СПИСЪК

- | | | |
|---|--|--------------|
|  | Говорете с Вашия доставчик на електричество
Ако имате затруднения да покривате сметките си за електричество, говорете с Вашия доставчик | pg 02 |
|  | Отчитайте редовно показанията на електромера
Редовното отчитане на показанията на електромера помага да поддържате сметките си в ред | pg 02 |
|  | Регистър на приоритетните услуги (РПУ)
Да сте в регистъра означава, че Вашият доставчик знае, че трябва да Ви даде приоритет | pg 03 |
|  | Бъдете в безопасност у дома
Уверете се, че уредите се обслужват редовно от квалифициран техник | pg 03 |
|  | Не пропускайте възможност да спестите
Уверете се, че кандидатствате за всички обезщетения, на които имате право | pg 04 |
|  | Отстъпки и плащания за електричество
Проверете дали отговаряте на условията за отстъпки за отопление на дома и сметките за отопление през зимата | pg 05 |
|  | Енергийна ефективност
Малките промени могат да имат голямо отражение върху сметките | pg 06 |
|  | Преместването и енергията Ви
Какво да правите, когато се местите в или извън дома си | pg 07 |
|  | Какво да правите, ако Вашият доставчик на енергия фалира
Не се паникьосвайте, регулаторът ще се свърже с Вас | pg 08 |
|  | Полезни ресурси и телефонни линии за помощ
Намерете списък на организациите, споменати в брошурата | pg 09 |

ГОВОРЕТЕ С ВАШИЯ ДОСТАВЧИК НА ЕЛЕКТРИЧЕСТВО

Ако се затруднявате да контролирате сметките си за електричество или започвате да изоставате с плащанията и да задължнявате, наистина е важно да говорите с доставчика си възможно най-скоро. Дружеството ще може да провери дали сте на най-добрата тарифа, да говори с Вас за потреблението на електричество и да Ви информира за всички схеми или подкрепа, които са на разположение, за да Ви помогнат.

Ако имате задължения към Вашия доставчик на електричество, той може да ви помогне със схема за плащане, който взема предвид Вашите индивидуални обстоятелства и възможност за плащане. Колкото по-скоро се свържете с него, толкова по-бързо може да Ви помогне.

ОТЧИТАЙТЕ РЕДОВНО ПОКАЗАНИЯТА НА ЕЛЕКТРОМЕРА

Има различни видове измервателни устройства, в зависимост от това как плащате за електроенергията или газта си. Ако имате кредитометър и получите сметка, ще бъдете помолени да подадете отчетените показания за електричество и газ.

Ако получите сметка и тя е маркирана с „Е“ спрямо показанията на измервателния уред, това означава, че е прогнозна от Вашия доставчик и може да не е точна. Прогнозните показания могат да доведат до големи, неочаквани сметки, така че трябва редовно да отчитате точни показания.

Измервателните уреди се отчитат отляво надясно. Не включвайте червени числа или числа, които са в червено поле.

Полезен съвет: направете снимка на Вашия измервателен уред, за да запишете точните показания.



ДОСТАВЧИЦИ НА ЕНЕРГИЯ

Доставчици на енергия

Всички доставчици на енергия в Северна Ирландия имат регистър за обслужване на клиенти. Те предлагат различни услуги за поддръжка на уязвими клиенти, включително ако:

- са на пенсионна възраст;
- са инвалиди или хронично болни;
- имат увреждане на слуха или зрението или допълнителни комуникационни нужди.

Предлага се широка гама от подкрепа. Свържете се с вашия доставчик на енергия, за да се регистрирате и да разберете каква подкрепа може да Ви предостави.

Областен мрежов оператор

За всеки, който разчита на електричество за здравни нужди, може да се присъедини към Регистъра за обслужване на медицински клиенти на Североирландските електрически мрежи (NIEN), за да получи допълнителна подкрепа по време на прекъсване на електрозахранването.

Ако имате медицинско оборудване у дома, като например вентилатор, специализирани матраци, системи за хранене или повдигащо оборудване, можете да се регистрирате, за да получавате актуална информация по телефона по време на прекъсване на електрозахранването или планирано прекъсване на електрозахранването. Посетете www.nienetworks.co.uk/help-advice/vulnerable-customers/medical-customer-care-register.

БЪДЕТЕ В БЕЗОПАСНОСТ У ДОМА

ВЪГЛЕРОДНИЯТ ОКСИД Е СМЪРТОНОСЕН ГАЗ, КОЙТО НЕ МОЖЕ ДА БЪДЕ ВИДЯН, ПОМИРИСАН ИЛИ ВКУСЕН. ЧЕСТО СРЕЩАНИТЕ ПРИЗНАЦИ СА:

- **Пламъците от газ горят оранжево или жълто вместо синьо**
- **Петна от сажди върху или над уреда**
- **Пожари от въглища или дърва, които горят бавно или изгасват**

Ако сте собственик на жилище, може да имате право на безплатна годишна проверка за безопасност на газовото отопление и уредите. Консултирайте се с Вашия доставчик дали отговаряте на условията. Проверката за безопасност не замества редовното обслужване на газовите уреди.

Ако усетите миризма на газ или се притеснявате за безопасността на газа, обадете се на **24-часовата служба за спешни случаи при работа с газ в Северна Ирландия на 0800 002 001**.

НЕ ПРОПУСКАЙТЕ ВЪЗМОЖНОСТ ДА СПЕСТИТЕ

Уверете се, че кандидатствате за всички обезщетения, на които имате право. Това е известно като „максимизиране на доходите“. Това не само може да увеличи доходите ви, но и да отключи достъп до друга помощ. Често срещан мит е, че трябва да сте без работа, за да отговаряте на условията – има и много помощи за работещите, така че си струва да направите проверка онлайн. Отнема само около 10 минути да проверите на www.gov.uk/benefits-calculators.

Такси за разговори

Номерата 0800 и 0808 са безплатни от стационарни и мобилни телефони. Стандартните тарифи важат за номера 01, 02 и 03 (обикновено 9 паунда – 13 паунда на минута от стационарни телефони и 3 паунда – 55 паунда от мобилни телефони в зависимост от Вашия оператор). Те обикновено са включени в пакетите за безплатни обаждания. Вижте www.gov.uk/call-charges.

Ако искате допълнителна помощ за проверка на правата си или да подадете жалба, следните организации могат да Ви помогнат:

Advice NI

Телефон за помощ: 0800 915 4604
Имейл: advice@adviceni.net

Осъществете обаждането

Услугата гарантира, че получавате всички помощи, услуги и подкрепа, на които имате право.
Тел.: 0800 232 1271
Имейл: makethecall@dfcni.gov.uk

NI – Служба за финансова подкрепа

Ако сте във финансово затруднение, можете да кандидатствате за дискреционна подкрепа или авансово краткосрочно обезщетение. За допълнителна информация относно това, за което може да помогне тази подкрепа, посетете www.nidirect.gov.uk/campaigns/finance-support.



ОТСТЪПКИ И ПЛАЩАНИЯ ЗА ЕЛЕКТРИЧЕСТВО

ПЛАЩАНЕ ЗА ЗИМНО ГОРИВО

Плащането за зимно гориво за 2025 г. до 2026 г. ще бъде изплатено на всички в Северна Ирландия, **родени преди 22 септември 1959 г.**, освен ако не изберете да не го получавате.

Можете да получите между **100 и 300** паунда, за да платите сметките си за зимно отопление. Не е необходимо да правите нищо – плащанията ще се извършват автоматично.

Няма да Ви бъде изпратен SMS или имейл с искане за банковите Ви данни.

Ако доходът Ви е над 35 000 паунда, плащането Ви за зимно гориво ще бъде възстановено по-късно чрез HMRC.

Допълнителна информация е налична на www.gov.uk/winter-fuel-payment.

Телефон: **0800 731 0160**

Помощ за студено време

Някои домакинства може да отговарят на условията за помощ при студено време в размер на **25 британски лири на отговаряща на условията седмица**. Това се изплаща автоматично на лицата, получаващи определени помощи, когато средната температура в техния район е регистрирана или прогнозирана да бъде нула градуса по Целзий или по-ниска в продължение на седем последователни дни. Ще получите **25 британски лири за всеки седемдневен период на много студено време между 1 ноември и 31 март**.

25
британски
лири на
отговаряща на
условията
седмица

ЕНЕРГИЙНА ЕФЕКТИВНОСТ

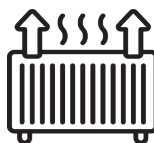
Колкото по-ефективно използвате енергията, толкова по-малко е необходимо, за да поддържате топлината, безопасността и здравето си у дома. Свържете се с Nea NI за нашите брошури, включително съвети за икономия на енергия. Имейл: northern.ireland@nea.org.uk.

Може да имате право на безплатни или с отстъпки помощи за изолация или отопление. Свържете се с NI Energy Advice. Те предлагат безплатни, независими и безпристрастни енергийни съвети на домакинства в Северна Ирландия – включително съвети относно енергийни субсидии и други източници на помощ. Безплатен телефон: 0800 111 4455
Имейл: nienergyadvice@nihe.gov.uk
Уебсайт: www.nihe.gov.uk/Community/NI-Energy-Advice

Да направите дома си възможно най-енергийно ефективен е най-добрият начин да намалите разходите си и да го поддържате по-топъл. Има някои евтини и бързи действия, които можете да предприемете сами, като например:



Врати и прозорци, устойчиви на течение – закупете продукти от местния магазин „Направи си сам“.



Рефлекторите на радиаторите могат да помогнат за насочването на повече топлина в стаята.



Затваряйте завесите привечер, за да задържите повече топлина вътре.

Ако наемете жилище в Северна Ирландия, наемодателите имат специфични отговорности да гарантират, че наетите имоти са безопасни, обитаеми и отговарят на законовите стандарти. Това включва предоставяне на информационно известие за наемане, осигуряване на безопасност на газта и електрическата инсталация и регистрация в Схемата за регистрация на наемодатели.

Ако се притеснявате, че домът ви не е безопасен и хазяинът не е отчел вашите притеснения, можете да се свържете със служител по екологично здраве в местния съвет: www.nidirect.gov.uk/contacts/local-councils-in-northern-ireland.

ПРЕМЕСТВАНЕ И ЕНЕРГИЯТА ВИ

НАСТАНЯВАНЕ

Кой ми доставя електричеството?

Обадете се на NIE Networks на **03457 643 643**; може да Ви е необходим MPRN (17-цифрен номер), който се намира на сметка за ток. За да останете при настоящия доставчик, свържете се с него с ново отчитане на електромера, за да избегнете таксуване за предишно потребление.

Кой ми доставя газ?

Проверете сметка за газ или касова бележка за допълване. Можете също да се свържете с местния си мрежов оператор:

- **Грейтър Белфаст/Ларн:** Phoenix Energy – **03454 55 55 55**
- **Районът на Тен Таунс:** firmus energy – **0330 024 9000**
- **Газ за западния района:** SGN Natural Gas – **0800 975 7774**

Искате да смените доставчика си? Посетете www.consumercouncil.org.uk за най-добрите оферти.

ИЗНАСЯНЕ

Уведомете Вашия доставчик поне два работни дни преди преместването, за да избегнете допълнителни такси. Предоставете:

- **Номер на Вашата сметка** (на Вашата фактура)
- **Вашия MPRN/GPRN** (17-цифрен номер, също на Вашата фактура)
- **Датата, на която се изнасяте**
- **Последно отчитане на електромера** в деня на преместването Ви – направете снимка
- **Адрес за препращане** (за Вашата окончателна фактура или евентуално възстановяване на сумата)

Уведомете Вашия наемодател или новия обитател

- Ако сте под наем или продавате, информирайте Вашия наемодател или новия обитател, че сте затворили сметката.
- Те ще трябва да се регистрират при избрания от тях доставчик, използвайки MPRN на имота.

КАКВО ДА НАПРАВИТЕ, АКО ВАШИЯТ ДОСТАВЧИК НА ЕНЕРГИЯ ФАЛИРА

Ако Вашият доставчик на енергия фалира, регулаторът на комуналните услуги за Северна Ирландия автоматично ще Ви премести към нов доставчик в рамките на няколко седмици. Не се опитвайте да правите никакви промени в енергийното си снабдяване, докато сметката Ви не бъде преместена към нов доставчик. Може да Ви е по-трудно да получите дължимите пари, ако смените доставчика, преди това да се случи. Изчакайте новият Ви доставчик да се свърже с Вас.

Междувременно:



Правете редовни отчитания на електромера и ги снимайте, ако можете.



Пазете всички стари сметки, които имате – те могат да Ви помогнат да докажете историята на плащанията си, кредитния баланс или дълга си.



Изтеглете всички сметки от приложението си, ако имате само онлайн акаунт.



Запишете си салдото по сметката си – ще го намерите в последното си извлечение.

Вашият нов доставчик ще Ви пише, за да Ви уведоми кога е създаден новият Ви акаунт. Трябва да се свържете с новия си доставчик, ако не получите отговор от него в рамките на две седмици. Вашият нов доставчик също ще Ви обяви нова тарифа, така че говорете с него, за да се уверите, че това е най-евтината им оферта. Можете да преминете към друг доставчик, без да плащате такса за излизане, ако не сте доволни от новия си доставчик или тарифа.

За повече информация посетете:

Регулатор на комуналните услуги за Северна Ирландия

Уебсайт: www.uregni.gov.uk

Потребителски съвет за Северна Ирландия

Уебсайт: www.consumerCouncil.org.uk

ПОЛЕЗНИ РЕСУРСИ И ТЕЛЕФОННИ ЛИНИИ ЗА ПОМОЩ

По-долу можете да намерите списък с организациите, споменати в брошурата, както и някои други организации, които биха могли да Ви помогнат:

ПОТРЕБИТЕЛ

СЪВЕТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В СЕВЕРНА ИРЛАНДИЯ (CCNI) е законоустановеният орган за защита на потребителите в Северна Ирландия. CCNI предоставя съвети и информация, разследва и разрешава оплаквания и се застъпва от ваше име. CCNI публикува актуални таблици за сравнение на енергията и разполага с инструмент за сравнение на цени. Посетете www.consumerCouncil.org.uk.

Телефон: **028 9025 1600**

Имейл: info@consumerCouncil.org.uk

СЪВЕТИ ЗА ОБЕЗЩЕТЕНИЯ И ДЪЛГОВЕ

Уверете се, че кандидатствате за правилните помощи. Това би могло да увеличи доходите ви, както и да ви даде право на други видове помощ. Посъветвайте се със следните организации:

ADVICE NI предоставя съвети за обезщетения и дългове.

Телефон за консултации: **0800 915 4604**

Имейл: advice@adviceni.net

УСЛУГАТА „ОБАДЕТЕ СЕ“

гарантира, че получавате всички помощи, услуги и подкрепа, на които имате право.

Телефон: **0800 232 1271**

Имейл: makethecall@dfcni.gov.uk

ЕНЕРГИЙНА ЕФЕКТИВНОСТ

NI ENERGY ADVICE

предлага безплатни безпристрастни съвети на собственици на жилища относно изолационни и отоплителни схеми и други източници на помощ.

Безплатен телефон: **0800 111 4455**

Имейл: nienergyadvice@nihe.gov.uk

Уебсайт: www.nihe.gov.uk/Community/NI-Energy-Advice

ENERGY SAVING TRUST

предлага насоки за начини за пестене на енергия в дома.

Посетете техния уебсайт www.energysavingtrust.org.uk.

LIGHTNING REACH

Сигурният портал на Lightning Reach Ви позволява да кандидатствате за подкрепа от множество доставчици. Посетете www.lightningreach.org.

СПЕШНА ПРОДОВОЛСТВЕНА И КРИЗИСНА ПОДКРЕПА

За да получите достъп до местна хранителна банка, може да Ви е необходимо направление от местна консултантска организация, Вашия лекар или здравен посетител, социални служби или Вашия служител по жилищно настаняване. Те ще Ви дадат ваучер, който можете да замените за храна в хранителната банка.

За да разберете откъде да получите ваучери за храна и най-близките хранителни банки, посетете www.trussell.org.uk/emergency-food/get-a-food-voucher.

Приложения за смартфони като **OLIO** и **TooGoodToGo** ще Ви уведомят кога се продава храна на ниска цена близо до Вас.

НАФТА ЗА ДОМАШНА УПОТРЕБА

Нафтата се различава от природния газ и електричеството и обикновено се доставя на едро. Има много начини на плащане, а голям брой доставчици предоставят гъвкави спестовни планове. Консултирайте се с Вашия доставчик какви методи са налични.

Повече информация от **Съвета на потребителите** за седмичните промени в цената на нафтата за битово отопление можете да получите:

www.consumercouncil.org.uk/homeheatingoilpricechecker/tool.

NIHE Oil Savings Network

Защо не се присъедините към Oil Savings Network на Националния институт по жилищно строителство (NIHE)?

Можете да се възползвате от отстъпки за членове, ако NIHE Oil Savings Network има регистриран доставчик, който да обслужва пощенския Ви код. Можете да се консултирате с екипа им на NIenergyadvice@nihe.gov.uk.



Повече полезни ресурси и телефонни линии за помощ

БЕЗОПАСНОСТ

Ако усетите миризма на газ, искате да съобщите за изтичане на газ или се нуждаете от спешна помощ за газ, има безплатна 24-часова линия за спешна помощ за газ, на която можете да се обадите на **0800 002 001**.

Ако имате прекъсване на електрозахранването или опасения за безопасността с измервателен уред, кабели или друго оборудване, водещи към дома, свържете се с мрежите за електроенергия в Северна Ирландия (NIE) на техния телефонен номер за спешни случаи: **03457 643 643**.

АКО СЕ НУЖДАЕТЕ ОТ ДОПЪЛНИТЕЛНА ПОДКРЕПА, СЛЕДНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ МОГАТ ДА ВИ ПОМОГНАТ

NI Energy Advice

Безплатен телефон: 0800 111 4455
nienergyadvice@nihe.gov.uk

Konsellu NI

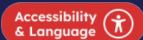
Безплатен телефон: 0800 915 4604
www.adviceni.net

Съвет на потребителите в Северна Ирландия

Безплатен телефон: 0800 121 6022
www.consumercouncil.org.uk

National Energy Action на Северна Ирландия

Телефон: 028 9023 9909
northern.ireland@nea.org.uk



Можете да преведете уебсайта и листовките на National Energy Action на над 160 езика – и да получите текст в реч на над 100 езика. Можете също така да адаптирате текста за невроразнообразието, включително ADHD и дислексия, както и за зрителни увреждания. Използвайте бутона „**Рецитирай ме**“ на www.nea.org.uk.

National Energy Action е националната благотворителна организация за енергийна бедност, която помага на всички да имат топъл, безопасен и здравословен дом.

Отидете на www.nea.org.uk.