

Иногда это бывает, как гром среди ясного неба: годовой счет за электричество и отопление неожиданно большой, и поставщик электроэнергии хочет внезапно много денег. Сразу возникают два вопроса: **Как я должен/должна это оплатить?** И: **Как это вообще может быть?**

Как я должен/должна это оплатить?

К сожалению, почти никогда не избежать того, что счета придётся оплачивать. Вы должны будете доказать, что Вы потребили меньше электричества, газа или тепла, чем было рассчитано. С одной стороны, это едва ли возможно, а с другой – ошибки при расчетах или проблемы со счётчиком бывают редко. Если же у Вас всё-таки есть подозрение, что поставщик электроэнергии допустил ошибку, свяжитесь с консультационным центром (в Вене, например, с нами). Что ещё можно сделать?

Если Вы можете заплатить...,

то заплатите – даже если это будет очень горько. А затем найдите причины такого высокого потребления, чтобы в следующем году Вы опять не получили такой же большой счёт.

Наши информационные листки помогут сэкономить энергию – их можно найти:

<https://www.ebplus.at> >
Soziale Energieberatung

Важно знать об этих вещах:

Вентиль термостата

(автоматический поворотный регулятор на батарее отопления)

Правильно проветривать

Общие советы

Специально для газового отопления:

Хорошо разбираться в **комнатном термостате**

Регулярное **сервисное обслуживание для газового бойлера**

Может быть, Вы платите особенно много за **горячую воду**? Посмотрите информационный листок на эту тему. Кроме этого, на нашей веб-странице Вы найдете информацию по экономичному использованию различных электроприборов!

Если Вы в настоящее время не можете заплатить...,

... то сразу-же проинформируйте Вашего поставщика электроэнергии.

Позвоните по телефону сервисной службы – даже если Вам придется долго ожидать своей очереди. Вы также можете написать электронное письмо или обратиться к нескольким поставщикам электроэнергии (например, в фирму «Wien Energie») с личным визитом. Если же к Вам придёт письмо с требованием оплаты (по-немецки: *Mahnung*) или даже подключится бюро по взысканию долгов, Вам придётся заплатить ещё больше денег! Если Вы объясните Ваше положение, то поставщик электроэнергии обычно делит платёж на более мелкие суммы или устанавливает больший период для оплаты.

Что делать, если Вы не можете сделать платёж?

Платежи должны быть сделаны точно в срок. Если Вы не можете оплатить в этот раз, то поставьте Вашего поставщика электроэнергии в известность о том, что платёж **выпадает**, и объясните свою ситуацию.

Если ничего не получается, потому что ...

- Поставщик электроэнергии хочет получить свои деньги и не идёт Вам навстречу
- Уже подключились бюро по взысканию задолженностей или адвокат, а Вы не можете оплатить их требования
- Электричество или отопление уже отключены, а у Вас нет денег, чтобы их опять подключить

Для таких чрезвычайных ситуаций в Вене существует «Помощь в особых жизненных ситуациях» (по-немецки «Hilfe in besonderen Lebenslagen»). Обратитесь в отделение магистрата 40 (MA 40; тел.: 01 4000 8040) и договоритесь о времени приёма социальных работников. Другие адреса см. на следующей странице, внизу. Если Вы живёте не в Вене, то поинтересуйтесь аналогичными предложениями Вашей общины в этих специфических ситуациях.

Как это могло случиться?

Это Ваш первый годовой счёт, полученный в новой квартире, и Вы должны немного доплатить, и, кроме того, частичные платежи тоже увеличились в этом году?

В новом договоре поставщик электроэнергии **оценивает**, сколько электричества, газа или тепла Вы можете потребить в первый год.

Пример: Поставщик электроэнергии знает, что люди, которые ранее проживали в Вашей квартире, потребляли 2 000 киловатт/часов в год. Один киловатт/ час стоит конкретно 0,20 евро. $2\,000 \cdot 0,20 = 400$. Поставщик электроэнергии прогнозирует, что Вы также будете потреблять 2000 киловатт/ часов, и рассчитывает для Вас 400 евро за год. Вы их оплачиваете частичными платежами, каждый по сто евро (частичный платёж осуществляется каждые 3 месяца).

Спустя год снимаются показания с Вашего счётчика. При этом выясняется, что Вы потребили не 2 000 киловатт/часов, а 3 000. Но они стоят 600 евро, а не 400. И тогда поставщик электроэнергии может идти двумя путями:

1. Он хотел бы получить от Вас 200 евро, которых пока у него нет (4 раза по сто евро Вы уже оплатили). Двести евро составляют **последующий платёж**.
2. Он рассчитывает, что Вы в следующем году опять потребите 3 000 киловатт/часов. Так как они стоят 600 евро, то он повышает **сумму частичного платежа**: Теперь Вы должны платить каждые три месяца по 150 евро.

Многие поставщики электроэнергии хотели бы сделать первый частичный платёж по 350 евро, и три последующих – по 150 евро. Первым платежом Вы платите 150 евро + доплата 200 евро.

Для газа и тепла – то же самое: вначале по одному году оценивают, оплачиваете ли Вы слишком мало или слишком много. Если Вы потребили меньше, чем прогнозировалось, то деньги Вам вернут.

Начиная со второго года договора, потребление предыдущего года является основой того, как будет прогнозироваться Ваше потребление в следующем году.

Так как Ваше «нормальное» потребление при переезде в новую квартиру пока не известно, это часто приводит к необычным счетам после первого года... И, к сожалению, часто к доплатам!

Предыдущие годовые счета были не такими большими, и вдруг Вам надо заплатить намного больше?

Возможно, это объясняется следующим:

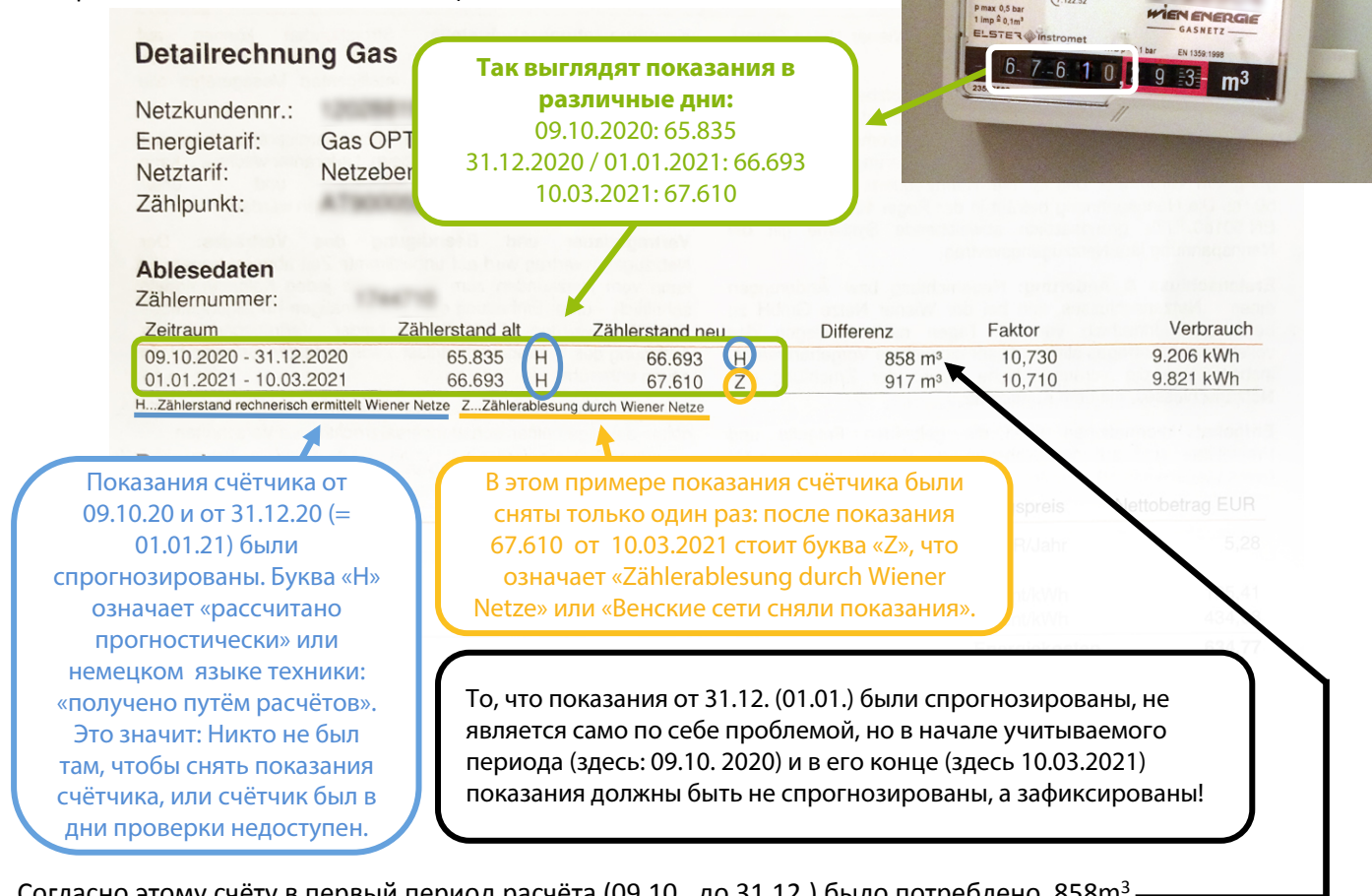
- Сейчас Вы используете квартиру иначе, чем раньше. Например: Вы проводите дома больше времени, чем раньше; родился ребёнок, въехали дополнительные жильцы, ...
- Последняя зима была особенно холодной
- У поставщика электроэнергии было повышение цен
- Сломалось что-то, что раньше было в порядке (например, система отопления, бойлер для горячей воды или окно)
- Вы приобрели дополнительные электроприборы (например, электрообогреватель, кондиционер или второй холодильник)
- Не снимались показания счетчика (см. стр. 3)
- Раньше счёт приходил непосредственно от Вашего поставщика электроэнергии – теперь по поручению собственника жилья этим занимается особая учётная служба. Если неожиданно для Вас пришёл годовой счёт от новой фирмы при том, что Вы не меняли поставщика электроэнергии? Такие фирмы как *ISTA*, *Techem*, *Messtechnik* или *Malik Gert* часто поднимают цены на свои услуги.

Кто ещё может помочь? – Организации в Вене

- Sozialberatung der Caritas
- Individuelle Spontanhilfe des Roten Kreuzes
- Sozialberatung der Volkshilfe
- Hilfe in besonderen Lebenslagen (MA 40)

Если Ваше потребление было оценено без учёта показаний счётчика?

Так выглядит это в счёте за газ от поставщика «Wien Energie» (за электричество и тепло – аналогично):



Согласно этому счёту в первый период расчёта (09.10. до 31.12.) было потреблено 858m³

газа. Это промежуток между показаниями счётчика:

$$66.693 \text{ (показание от 31.12.)} - 65.835 \text{ (показание от 09.10.)} = 858$$

Если показание от 09.10. было спрогнозировано слишком маленьким, то это означает, что в действительности потребление было меньше, чем рассчитывалось. Предположим, что в действительности оно составило 66.500:

$$66.693 \text{ (показание от 31.12.)} - 66.500 \text{ (показание от 09.10.)} = 193$$

Тогда выходит, что 858 m³ газа были рассчитаны ошибочно, хотя в это время потребление составило только 193 m³!

Но: Это также означает, что Вы по прошлому годовому счёту оплатили слишком мало, и это сейчас выравнивается. Таким образом, может быть, что в необычно большом годовом счёте учтена оплата за электроэнергию, которая раньше не была указана и, соответственно, не оплачена.

Чтобы знать наверняка, что Ваш счёт не формируется путём прогноза, Вы можете в любое время справиться, когда в последний раз были сняты показания Вашего счётчика, и когда это будет в следующий раз. В Вене за это отвечают, в основном, «Венские сети» (по-немецки «Wiener Netze») по тел. 050 128-10100 [по состоянию на март 2022]. Иногда показания снимают и другие фирмы. Если «Wiener Netze» не снимает показания именно в Вашем доме, то Вам там всегда могут сказать, куда Вам надо позвонить.

Если Ваш счётчик находится в квартире (а не в подъезде или в подвале): В любом случае Вы должны позаботиться сами о том, чтобы кто-то был дома в то время, когда назначена запись показаний счётчика. Вы получите письмо от фирмы, эксплуатирующей сеть или занимающейся снятием показаний счётчиков, в котором Вам будет сообщена дата. Если Вы в это время заняты: позвоните и установите новый срок – или сообщите показания счётчика самостоятельно по телефону!