

DE

So können Sie vermeiden, dass wir Ihre Versorgung unterbrechen!

Informationen für Haushaltskunden zur angedrohten Versorgungsunterbrechung und Angebot einer Abwendungsvereinbarung für Haushaltskunden (§ 41 b Abs. 2 EnWG; § 19 Abs. 3 und 5 Strom- und GasGVV; 118 b Abs. 5 und 7 EnWG). Haushaltskunde sind Sie, wenn wir Sie als Verbraucher oder Gewerbekunde mit nicht mehr als 10.000 kWh für Ihren gewerblichen Verbrauch im Jahr versorgen.

EN

**This is how to avoid an interruption
to your supply!**

AR

هكذا يمكنكم تفادي أن نقوم بقطع تزويدكم بالطاقة!

FR

**Évitez que nous n'interrompions
votre fourniture en énergie !**

FA

اینگونه می‌توانید از ایجاد وقفه توسط ما در تامین شما اجتناب نمایید!

PL

**Odbiorco, uniknij odłączenia mediów
w swoim gospodarstwie domowym!**

RO

**Cum puteți evita întreruperea ali-
mentării!**

TR

**Kaynak tedarikinin, yani hizmetin
kesilmemesi için yapılması gerekenler!**

RU

**Как избежать приостановления
снабжения?**

BG

**Ето как можете да предотвратите
прекъсване на снабдяването!**

So können Sie vermeiden, dass wir Ihre Versorgung unterbrechen!

Informationen für Haushaltskunden zur angedrohten Versorgungsunterbrechung und Angebot einer Abwendungsvereinbarung für Haushaltskunden (§ 41 b Abs. 2 EnWG; § 19 Abs. 3 und 5 Strom- und GasGVV; 118 b Abs. 5 und 7 EnWG). Haushaltskunde sind Sie, wenn wir Sie als Verbraucher oder Gewerbekunde mit nicht mehr als 10.000 kWh für Ihren gewerblichen Verbrauch im Jahr versorgen.

Grundsätzlich gilt: Ihre Rechnungen und Abschläge müssen Sie pünktlich, also zum angegebenen Fälligkeitstermin, bezahlen. Warten Sie bitte zukünftig nicht die Mahnung mit Sperrandrohung ab, denn dann fallen bereits Mahnkosten für Sie an. Regelmäßige Mahnungen führen außerdem dazu, dass wir zukünftig eine Vorauszahlung von Ihnen verlangen werden.

Sie haben eine Androhung der Versorgungsunterbrechung (Sperrandrohung/Mahnung) erhalten? So geht es weiter:

Mit der Mahnung hatten wir angekündigt, die Versorgung zu unterbrechen. **Grund dafür ist eine überfällige Forderung für entstandene Verbrauchskosten.** Den genauen Tag für die Zahlungsfrist finden Sie auf den ersten Seiten dieses Schreiben.

Zahlen Sie nun umgehend Ihre überfälligen Beträge oder melden Sie sich bei uns, damit wir eine gemeinsame Lösung finden können. Zusätzlich zur sofortigen Zahlung haben Sie als Haushaltskunde verschiedene Möglichkeiten, die Unterbrechung der Versorgung (Sperrung Ihres Zählers) zu verhindern:

Wichtig: Bitte beachten Sie, dass die Verhinderung der Versorgungsunterbrechung Sie nicht von Ihren Zahlungsverpflichtungen befreit. Unsere Forderung werden wir auch kostenpflichtig gerichtlich geltend machen.

1. Sie informieren uns umgehend, wenn eine Sperrung in Ihrem Fall unverhältnismäßig ist in Textform durch E-Mail an die Adresse inkassomanagement@enercity.de. Diese E-Mail muss eine kurze Beschreibung der konkreten Umstände und entsprechende Belege enthalten, wenn eine Sperrung in Ihrem Fall unverhältnismäßig ist. Das wäre vor allem der Fall, wenn eine Gefahr für Leib und Leben für Sie bzw. Ihre Angehörigen entsteht, die mit Ihnen im gleichen Haushalt leben.

Geeignete Belege können zum Beispiel sein:

- ärztliche Atteste über eine schwere Krankheit für Sie und/oder Ihre Kinder
- Kopie der Geburtsurkunden oder der Ausweise Ihrer minderjährigen Kinder
- Bestätigung des Einwohnermeldeamtes, dass die Kinder in Ihrem Haushalt wohnen

2. Abschluss einer Ratenvereinbarung

(Abwendungsvereinbarung nach § 19 Abs. 5 Strom- und GasGVV bzw. §118 b Abs. 7 EnWG) – ein Muster zu unserem zinslosen Angebot für Sie als Haushaltskunde finden Sie auf helpcenter.enercity.de Stichwort: Abwendungsvereinbarung

Lassen Sie kostenlos überprüfen, ob Sie, je nach Zuständigkeit, durch das Jobcenter, den örtlichen Sozialhilfeträger oder einer anderen Beratungsstelle, von dort direkt oder von anderen örtlichen Stellen eine Unterstützung erhalten können. Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch (SGB) zur sozialen Mindestsicherung können Sie in der Regel beim Fachbereich Soziales bzw. den Sozialämtern beantragen. Weitere Informationen dazu und einige Kontaktdaten an die Sie sich wenden können finden Sie weiter unten in diesem Schreiben.

Was kommt auf Sie zu, wenn wir die Versorgung unterbrechen?

Im Fall der Versorgungsunterbrechung (Zählersperrung) durch die von uns zu beauftragende enercity Netzgesellschaft mbH berechnen wir Ihnen die anfallenden Kosten der Unterbrechung und der Wiederöffnung jeweils wie in der folgenden

Tabelle angegeben. Die genannten Kosten verstehen sich inklusive der jeweils aktuellen gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit eine solche gesetzlich anfällt.

Service	Versorgungsunterbrechung (Sperrung)	Wiederöffnung des unterbrochenen (gesperrten) Zählers	zusätzliche Hinweise
Strom	44,12 Euro	52,50 Euro	—
Gas	92,43 Euro	98,91 Euro	zzgl. der Kosten für die durch Sie notwendige Beauftragung zur Überprüfung der Wiederinbetriebnahme der Gasanlage durch einen externen Installationsbetrieb
Wasser	71,43 Euro	76,43 Euro	—

Hier erhalten Sie weitere Unterstützung

Jobcenter oder örtliche Sozialhilfeträger

Der Abschluss einer Abwendungsvereinbarung (Ratenzahlung) mit enercity ist für Sie nicht möglich und Sie beziehen Leistungen der Grundsicherung für Arbeitssuchende oder Sozialhilfe? Dann empfehlen wir Ihnen, dass Sie mit Ihrem Jobcenter oder Ihrem örtlichen Sozialhilfeträger Kontakt aufnehmen. Dort können Sie zum Beispiel eine Direktzahlung an uns vereinbaren, wenn die persönlichen Voraussetzungen dafür erfüllt werden. Sie vermeiden so zukünftig weitere Mahnungen und Mehrkosten.

Bei Fragen zur Sicherung des Lebensunterhalts wenden Sie sich bitte ebenfalls an die oben genannten Einrichtungen. Informationen erhalten Sie unter www.hannover.de – Suchworte: JobCenter, Fachbereich Soziales, Sozialamt.

Hinweis (nur für Verbraucher): Sollte eine Kostenübernahme durch das Jobcenter oder den örtlichen Sozialhilfeträger nicht möglich sein, weil die sozialrechtlichen Voraussetzungen dafür nicht vorliegen, kann für Sie durch die zuständigen Mitarbeiter:innen des Jobcenters oder des örtlichen Sozialhilfeträgers ein **Antrag zum enercity Härtefonds e.V.** auf einmalige Übernahme der Verbrauchskosten gestellt werden.

Das gilt auch für den Fall, dass Sie bisher bei diesen Behörden noch nicht vorstellig geworden sind. Ein Antrag zum enercity Härtefonds wird Erfolg haben, wenn durch die angedrohte Versorgungsunterbrechung eine soziale Härte nach der Satzung des enercity Härtefonds in Ihrem Fall gegeben wäre. Der enercity Härtefonds e. V. ist ein Verein, der gemeinsam mit der Landeshauptstadt Hannover gegründet wurde und von der enercity AG finanziert wird. Damit möchte die enercity AG ihrer sozialen Verantwortung in besonderem Maße gerecht werden.

Zusätzlich können Sie sich bei unentgeltlichen Beratungsstellen wie z. B. der Schuldnerhilfe, informieren und staatliche Hilfen beantragen. Schuldnerberatungsstellen in Ihrer Nähe finden Sie unter www.hannover.de – Suchwort: Schuldnerberatung.

Auf der folgenden Seite nennen wir Ihnen gerne einige **Beispiele** aus der Stadt und der Region Hannover, an die Sie sich wenden können.

Schuldnerberatungsstelle des Caritasverbandes Hannover

Gruppenstr. 8, 30159 Hannover
 Tel.: +49.511.27 07 39.53
 E-Mail: schuldnerberatung@caritas-hannover.de

Schuldnerberatungsstelle für die Stadt Langenhagen

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen
 Tel.: +49.511.97 35 57 0
 Fax: +49.511.72 49 61 8
 E-Mail: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Schuldnerberatungsstelle für die Stadt Seelze

Schillerstraße 2, 30926 Seelze
 Tel.: +49.5137.98 15 06 1
 Fax: +49.511.72 49 61 8
 E-Mail: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Schuldnerberatungsstelle des Diakonieverbandes

Hannover-Land
 Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen
 Tel.: +49.511.8744666
 E-Mail: schuldnerberatung.laatzten@evlka.de

Noch ein Tipp für Sie: Haben Sie einen sehr hohen Energieverbrauch? Denken Sie über eine Energieberatung nach. Sie finden verschiedene Angebote in der ganzen Region Hannover z.B. bei den nachfolgenden Stellen:

- **Stromspar-Check in der Region Hannover:**
 Unter www.stromsparcheck-hannover.de finden Sie ein Angebot zum Energiesparen für Haushalte mit geringem Einkommen. Die Aktion wird von der AWO Region Hannover e. V. und der gemeinnützigen Klimaschutzagentur Region Hannover koordiniert.
- **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**
 Goethestraße 19, 30169 Hannover
 Tel.: +49.511.22.00.22.0
 E-Mail: beratung@klimaschutzagentur.de

Bitte beachten Sie, dass wir keine Haftung für die Informationen, Angebote und Beratungen der obenstehenden Stellen übernehmen können.

Sie können die angebotene Anzahl der Raten nicht zahlen oder haben weitere Fragen?

Melden Sie sich bei unserem Kundenservice.

Servicetelefon +49.800.3637.2489
 (kostenlos aus dem deutschen Festnetz)
 Mo.–Fr. 08:00 – 20:00 Uhr
 Sa. 09:00 – 14:00 Uhr

E-Mail kundenservice@energcity.de
 Internet/Chat helpcenter.energcity.de

This is how to avoid an interruption to your supply!

Information for household customers on the possible supply interruption and the offer of an avoidance agreement for household customers (Section 41 b (2) German electricity and gas supply act (EnWG); Section 19 (3) and (5) German basic electricity and gas supply regulation (Strom- und GasGVV); Section 118 b (5) and (7) EnWG). You are a residential customer if we supply you with no more than 10,000 kWh for your commercial consumption per year as a consumer or commercial customer.

As a rule: you must pay your bills and instalments on time, i.e. by the specified due date. In future, please do not wait for a reminder with the threat of supply interruption, because you will already incur dunning costs at that stage. Regular reminders also lead to us demanding advance payment from you in future.

Have you received a threat of interruption to supply? This is what happens next:

With the reminder, we announced that we would interrupt your supply. **The reason for this is an overdue claim for incurred consumption costs.** You will find the exact date for the payment deadline on the first pages of this letter.

Please pay the amount overdue immediately or contact us so that we can find a solution together. In addition to immediate payment, as a household customer you have several options to prevent the interruption of supply (blocking of your meter):

Important: Please note that preventing the interruption of supply does not release you from your payment obligations. We will assert our claim in court for a fee as necessary.

1. You can inform us immediately in writing if blocking of the meter is disproportionate in your case by sending an email to inkassomanagement@enercity.de. This email has to contain a brief description of the specific circumstances and appropriate supporting evidence if blocking is disproportionate in your case. This would particularly be the case if it creates danger to life for you or your relatives who live with you in the same household.

Appropriate supporting evidence can include:

- Medical certificates documenting serious illness affecting you and/or your children
- Copy of the birth certificates or identity cards of your minor children
- Confirmation from the local residents' registration office that the children live in your household

2. Completion of an instalment agreement

(Avoidance agreement in accordance with Section 19 (5) Strom- und GasGVV or Section 118 b (7) EnWG) – you can find a sample of our interest-free offer for you as a household customer at helpcenter.enercity.de keyword: avoidance agreement

Have it checked free of charge whether you can receive support from the job centre, the local social welfare agency or another advisory centre, directly from there or from other local agencies, depending on who is responsible in your case. Generally, you can apply for benefits according to the German Social Code (SGB) for social minimum benefits at the Department of Social Affairs (Fachbereich Soziales) or the social welfare offices. You can find more information on this and some contact details below in this letter.

What will happen to you if we interrupt your supply?

In the event of a supply interruption (meter blocking) by enercity Netzgesellschaft mbH on our behalf, we charge you the incurred blocking and unblocking costs separately as shown in the following table. The costs shown each currently include legally applicable VAT, if relevant.

Service	Supply interruption (blocking)	Unblocking of the interrupted (blocked) meter:	additional information
Electricity	EUR 44.12	EUR 52.50	—
Gas	EUR 92.43	EUR 98.91	plus the costs for the inspection by an external installation company of the restarted gas system that you are required to have carried out
Water	EUR 71.43	EUR 76.43	—

Get further support here

Job centres or local social welfare agencies

Is completing an avoidance agreement (payment in instalments) with enercity not possible for you and do you receive jobseekers' assistance or social welfare? Then we recommend that you contact your job centre or your local social welfare agency. There, you can, for example, arrange a direct payment to us if the personal requirements for this are met. In this way, you will avoid further reminders and additional costs in future.

If you have any questions about securing your livelihood, please also contact the above-mentioned institutions. Information is available on www.hannover.de – search terms: Job Centre, Department of Social Affairs, Social Welfare Office.

Note (for consumers only): If it is not possible for the costs to be covered by the job centre or the local social welfare agency because the social law requirements for this are not met, an **application can be made to enercity Härtefonds e.V.** for one-off payment of the consumption costs by the relevant job centre or local social welfare agency staff.

This also applies if you have not yet been to these authorities before. An application to the enercity Härtefonds (hardship fund) will be successful if the threatened supply interruption would cause social hardship in your case according to the statute of the enercity Härtefonds. enercity Härtefonds e.V. is an association founded jointly with the City of Hannover and financed by enercity AG. This way, enercity AG would like to fulfil its social responsibility to a particular extent.

In addition, you can contact free advisory centres such as those for debtor assistance to find further information and apply for state aid. You can find debt advisory centres near you on www.hannover.de – search term: debtor advice.

We are happy to provide you with some **examples** from the city and region of Hannover that you can contact on the following page.

**Debt advisory office of
Caritasverband Hannover e.V.**

Gruppenstr. 8, 30159 Hannover
Tel.: +49 (0)511 2707 3953
Email: schuldnerberatung@caritas-hannover.de

Debt advisory office of the city of Langenhagen

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen
Tel.: +49 (0)511 9735 570
Fax: +49 (8)511 7249 618
Email: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Debt advisory office of the city of Seelze

Schillerstraße 2, 30926 Seelze
Tel.: +49 5137 9815 061
Fax: +49 (8)511 7249 618
Email: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Debt advisory office of Diakonie in

Hannover-Land
Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen
Tel.: + 49 (0)511 8744 666
Email: schuldnerberatung.laetzen@evlka.de

Another tip for you: Do you have very high energy consumption? Consider an energy consultation. You can find various offers throughout the Hannover region, e.g. from the following organisations:

- **Energy savings check in the Hannover region:**

At www.stromsparcheck-hannover.de you will find an offer for low-income households to save energy. The campaign is coordinated by AWO Region Hannover e.V. and the non-profit Klimaschutzagentur Region Hannover (Hannover region climate protection agency).

- **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**

Goethestraße 19, 30169 Hannover
Tel.: +49 (0)511 2200 220
Email: beratung@klimaschutzagentur.de

Please note that we cannot accept any liability for the information, offers and advice provided by the above organisations.

Are you unable to pay the number of instalments offered or do you have further questions?

Contact our customer service.

Customer service number +49 (0)800 3637 2489
(free of charge from German landlines)
Mon.–Fri. 8 a.m.–8 p.m.
Sat. 9 a.m.–2 p.m.

Email: kundenservice@enercity.de
Internet/chat: [helpcenter.enercity.de](https://www.enercity.de/helpcenter)

Évitez une interruption de votre fourniture en énergie !

Informations concernant une menace de rupture de fourniture en énergie adressée à des consommateurs résidentiels (§ 41 b paragraphe 2 de la loi EnWG et § 19 paragraphes 3 et 5 pour l'électricité et le gaz ; 118 b paragraphes 5 et 7 de la loi EnWG) et proposition d'un accord à des consommateurs résidentiels pour la prévention d'une coupure de fourniture en énergie. Vous êtes considéré comme consommateur résidentiel ou professionnel lorsque nous ne vous fournissons pas plus de 10 000 kWh par an pour votre consommation commerciale.

Règlement général : Vous êtes tenu de régler ponctuellement vos factures et les sommes dues au plus tard à l'échéance mentionnée sur votre facture. Nous vous prions à l'avenir de ne plus attendre nos lettres de relance contenant une menace de rupture car ces démarches s'accompagnent de frais à votre charge. L'envoi régulier de lettres de relance peut aussi nous conduire à l'avenir à exiger des paiements anticipés.

Vous avez reçu une menace de rupture de fourniture en énergie (menace de coupure / avertissement) ? Le déroulement de la procédure :

Avec cette lettre de relance, nous vous avons informé de notre intention d'interrompre votre fourniture en énergie.

Cette décision a été prise en raison de factures impayées correspondant à votre consommation. Vous trouverez la date limite de paiement sur les premières pages de cette lettre de relance.

Nous vous prions de **régler rapidement les montants dus** ou bien de prendre contact avec nous afin que nous trouvions ensemble une solution. En plus du règlement immédiat de vos dettes, en tant que consommateur résidentiel, vous bénéficiez de plusieurs possibilités afin de prévenir la rupture de votre fourniture en énergie (blocage de votre compteur) :

Remarque importante : Veuillez prendre en considération le fait que la prévention d'une coupure de fourniture en énergie ne vous exempte en aucun cas du règlement de vos factures. Nous entendons faire valoir nos droits en justice via une procédure qui générera des frais à votre charge.

1. Veuillez nous informer le plus rapidement possible par courrier si dans votre cas une coupure serait disproportionnée en nous envoyant un courriel à l'adresse inkassomanagement@enercity.de. Ce courriel doit contenir une brève description de votre situation ainsi que les documents correspondants afin de démontrer en quoi dans votre cas, une coupure serait disproportionnée. Ce serait par exemple le cas si une coupure présentait un risque

pour votre vie ou votre intégrité corporelle, ou le cas échéant, celles de vos proches qui cohabitent dans le même logement.

2. Les documents que vous pouvez potentiellement nous fournir :

- Des attestations médicales concernant une grave maladie dont vous et/ou vos enfants souffrez
- La copie des extraits de naissance ou les pièces d'identité de vos enfants mineurs
- La confirmation fournie par votre bureau d'inscription de la domiciliation de vos enfants chez vous

3. Accord pour un échelonnement des paiements

(accord pour la prévention d'une coupure de la fourniture en énergie selon le § 19 paragraphe 5 sur l'électricité et le gaz, le cas échéant, §118 b paragraphe 7 de la loi EnWG). Vous trouverez un exemple de notre offre sans intérêts aux consommateurs résidentiels sur helpcenter.enercity.de Mot clé : Accord pour la prévention d'une coupure de la fourniture en énergie

Vérifiez gratuitement auprès des autorités compétentes, par ex. le Jobcenter, les services locaux d'aide sociale ou tout autre centre de conseil, directement sur place ou auprès d'autres organismes locaux, votre éligibilité à certaines aides. Il est de manière générale possible d'effectuer une demande des prestations prévues dans le Code social (SGB) concernant le revenu minimum auprès du bureau des affaires sociales ou des services sociaux. Vous trouverez des informations supplémentaires et les coordonnées de certains organismes que vous pouvez contacter en bas de ce document.

Que se passera-t-il pour vous en cas de rupture de votre fourniture en énergie ?

En cas de coupure de la fourniture en énergie (blocage du compteur) en notre nom par enercity Netzgesellschaft mbH, nous vous facturerons séparément comme suit les frais géné-

rés pour la coupure et la remise en service comme mentionné dans le tableau suivant : Les frais mentionnés incluent la TVA actuelle dans la mesure où celle-ci s'applique légalement.

Service	Coupure de la fourniture en eau (blocage)	Remise en service du compteur de gaz (bloqué)	Informations supplémentaires
Électricité	44,12 euros	52,50 euros	—
Gaz	92,43 euros	98,91 euros	auxquels s'ajouteront les frais générés par la nécessité de faire procéder à une vérification de votre installation pour le gaz par une entreprise externe spécialisée avant sa remise en service.
Eau	71,43 euros	76,43 euros	—

Vous pouvez ici bénéficier d'aides supplémentaires

Le Jobcenter ou les services locaux d'aide sociale

Un accord pour la prévention d'une coupure de la fourniture en énergie (paiements échelonnés) passé avec enercity n'est pas envisageable parce que vous percevez le revenu minimal de subsistance pour les personnes en recherche d'emploi ou des aides sociales ? Dans ce cas, nous vous recommandons de prendre contact avec votre Jobcenter ou avec votre service local d'aide sociale. Vous pourrez par exemple convenir d'un paiement nous étant directement versé si vous remplissez les conditions personnelles requises. Vous éviterez ainsi à l'avenir des courriers de relance et des frais supplémentaires.

Pour vos questions concernant le revenu minimal de subsistance, adressez-vous également aux institutions mentionnées ci-dessus. Vous trouverez des informations sur www.hannover.de - Mots-clés : JobCenter, affaires sociales, bureau d'aide sociale.

Remarque (uniquement pour les consommateurs) : Dans l'éventualité où une prise en charge des coûts par le Jobcenter ou l'un des organismes locaux d'assistance sociale ne serait pas possible car vous ne remplissez pas les critères sociaux requis, les employé.e.s du Jobcenter responsable de votre dossier ou des organismes locaux d'assistance sociale peuvent adresser une **demande à l'enercity Härtefonds e.V.** pour obtenir une prise en charge unique de vos frais de consommation.

Ceci s'applique également dans l'éventualité où vous ne vous seriez pas encore jusqu'à présent présenté à ces services administratifs. Une demande auprès de l'enercity Härtefonds recevra une réponse positive si la menace de rupture de fourniture en énergie pouvait devenir pour vous source de difficultés sociales telles que mentionnées dans la charte de l'enercity Härtefonds. L'enercity Härtefonds e. V. est une association fondée conjointement par Hanovre, la capitale du Land, et financée par l'enercity AG. enercity AG entend ainsi répondre de manière particulière aux exigences de sa responsabilité sociale.

De plus, vous pouvez également vous informer auprès de services de conseils gratuits, comme par ex. l'aide aux personnes surendettées et solliciter des aides de l'état. Vous trouverez à proximité de chez vous des services de gestion du surendettement sur www.hannover.de - Mot-clé : gestion du surendettement.

Nous vous proposons sur la page suivante quelques **exemples** issus de la ville et de la région de Hanovre auxquels vous pouvez vous adresser.

Le service de gestion du surendettement de Caritasverband Hannover

Gruppenstr. 8, 30159 Hanovre
Tél.: +49.511.27 07 39.53
E-mail : schuldnerberatung@caritas-hannover.de

Service de gestion du surendettement de la ville de Langenhagen

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen
Tél.: +49.511.97 35 57 0
Fax : +49.511.72 49 61 8
E-mail : schuldnerberatung@awo-hannover.de

Service de gestion du surendettement de la ville de Seelze

Schillerstraße 2, 30926 Seelze
Tél.: +49.5137.98 15 06 1
Fax : +49.511.72 49 61 8
E-mail : schuldnerberatung@awo-hannover.de

Service de gestion du surendettement de l'Association de diaconie du Land de Hanovre

Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen
Tél.: +49.511.8744666
E-mail : schuldnerberatung.laatzten@evlka.de

Un conseil supplémentaire : Votre consommation énergétique est très élevée ? Envisagez de vous faire conseiller à ce sujet. Vous trouverez diverses offres dans la région de Hanovre telles que les endroits suivants :

- **Stromspar-Check dans la région de Hanovre :**

Sur www.stromsparcheck-hannover.de, vous trouverez des moyens de réduire votre consommation d'énergie pour les ménages à faibles revenus. Cette offre est coordonnée par AWO Region Hannover e.V. et la Klimaschutzagentur Region Hannover, une association à but non lucratif de la région de Hanovre.

- **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**

Goethestraße 19, 30169 Hanovre
Tél.: +49.511.22.00.22.0
E-mail : beratung@klimaschutzagentur.de

Veillez considérer que nous n'assumons aucune responsabilité pour les informations, les offres et les conseils prodigués par ces institutions.

Vous n'êtes pas en mesure d'effectuer les paiements échelonnés proposés ou bien vous avez d'autres questions ?

Contactez notre service clientèle.

Service téléphonique +49.800.3637.2489
(appel gratuit depuis le réseau fixe allemand)
Lun – Ven 08h00 – 20h00
Sam 09h00 – 14h00

E-mail kundenservice@energcity.de
Internet/Chat helpcenter.energcity.de

Odbiorco, uniknij odłączenia mediów w swoim gospodarstwie domowym!

Informacje dla klientów indywidualnych dotyczące zapowiadanego przerwania dostawy mediów i oferta umowy o rozłożenie płatności na raty dla klientów indywidualnych (§ 41 b ust. 2 ustawy EnWG; § 19 ust. 3 i 5 rozporz. StromGVV i GasGVV; 118 b ust. 5 i 7 ustawy EnWG). Zaopatrywanym przez nas klientem indywidualnym jest konsument lub klient prowadzący działalność gospodarczą, którego roczne zużycie energii w związku z prowadzoną działalnością nie przekracza 10 000 kWh.

Podstawowe zasady: Faktury i zaliczki należy opłacać punktualnie, czyli przed upływem podanego terminu płatności. Następnym razem prosimy nie odwlekać płatności do momentu otrzymania wezwania do zapłaty z ostrzeżeniem o odłączeniu, ponieważ generuje to odsetki. Konieczność regularnego wysyłania odbiorcy wezwań do zapłaty skutkuje ponadto tym, że w przyszłości żądamy od niego zaliczek na poczet dostawy mediów.

Otrzymali Państwo powiadomienie o planowanym przerwaniu dostawy mediów (ostrzeżenie o odłączeniu/wezwanie do zapłaty)? Oto dalsze kroki:

W wezwaniu do zapłaty zapowiedzieliśmy przerwanie dostawy mediów. **Jest to spowodowane upływem terminu spłaty należności z tytułu zużycia.** Dokładny termin płatności podany jest na pierwszych stronach tego pisma.

Prosimy o niezwłoczne uregulowanie zaległych opłat lub skontaktowanie się z nami w celu wspólnego ustalenia alternatywnego rozwiązania. Oprócz natychmiastowego dokonania płatności jako klient indywidualny mają Państwo kilka możliwości uniknięcia przerwania dostawy mediów (blokady licznika):

Ważne: prosimy mieć na uwadze, że podjęcie środków zapobiegających przerwaniu dostawy mediów nie zwalnia odbiorcy z uregulowania ciężących na nim zobowiązań płatniczych. Możemy również dochodzić naszych wierzytelności na drodze sądowej, co generuje dodatkowe koszty dla odbiorcy.

1. Prosimy o niezwłoczne poinformowanie nas w formie pisemnej w sytuacji, jeśli w Państwa przypadku odłączenie mediów spowoduje niewspółmierne konsekwencje, przesyłając wiadomość e-mail na adres inkassomanagement@enercity.de. Ta wiadomość musi zawierać krótki opis konkretnych okoliczności oraz odpowiednie zaświadczenia, jeśli odłączenie mediów w Państwa przypadku będzie

działaniem powodującym niewspółmierne konsekwencje. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji zagrożenia zdrowia i życia odbiorcy lub członków jego rodziny, mieszkających w tym samym gospodarstwie domowym.

Stosowne zaświadczenia to na przykład:

- zaświadczenia lekarskie o poważnej chorobie odbiorcy i/lub jego dzieci
- kopia aktów urodzenia lub dowody tożsamości nieletnich dzieci odbiorcy
- zaświadczenie z biura ewidencji ludności potwierdzające, że dzieci mieszkają w gospodarstwie domowym odbiorcy

2. Zawarcie umowy o rozłożenie płatności na raty

(niem. Abwendungsvereinbarung zgodnie z § 19 ust. 5 rozporz. StromGVV i GasGVV bądź §118 b ust. 7 ustawy EnWG) – wzór naszej bezodsetkowej oferty dla klientów indywidualnych można znaleźć na stronie helpcenter.enercity.de – słowo kluczowe: Umowa o rozłożenie płatności na raty

Bezpłatnie mogą Państwo sprawdzić, czy – w zależności od odpowiedzialności – mogą Państwo otrzymać pomoc bezpośrednio z jobcenter, lokalnego ośrodka pomocy społecznej lub innego punktu konsultacyjnego, czy też z innych ośrodków publicznych. Wnioski o przyznanie świadczeń społecznych udzielanych zgodnie z kodeksem społecznym (SGB) w celu zapewnienia minimalnych środków do życia z reguły można składać w departamencie spraw społecznych bądź w urzędach ds. pomocy społecznej. Bliższe informacje na ten temat oraz dane kilku punktów, do których można się zwracać, zamieściliśmy w dalszej części niniejszego pisma.

Co oznacza dla odbiorcy przerwanie dostawy mediów?

W przypadku przerwania dostawy mediów (blokady licznika) przez spółkę enercity Netzgesellschaft GmbH, działającą na nasze zlecenie, naliczamy Państwu koszty zablokowania

i ponownego odblokowania zgodnie z poniższymi tabelami. Podane koszty obejmują aktualny ustawowy podatek VAT, jeśli musi on być naliczany zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Media	Przerwanie (blokada) dostaw	Odblokowanie przerwano- (zablokowanego) licznika	Dodatkowe informacje
Energia elektryczna	44,12 euro	52,50 euro	—
Gaz	92,43 euro	98,91 euro	Plus koszty obowiązkowego udzielenia przez Państwa zlecenia zewnętrznej firmie instalacyjnej na sprawdzenie poprawności ponownego uruchomienia instalacji
Woda	71,43 euro	76,43 euro	—

Inne możliwości wsparcia

Jobcenter lub lokalny ośrodek pomocy społecznej

Zawarcie z enercity umowy o rozłożenie płatności na raty nie jest w Państwa przypadku możliwe, a pobierają Państwo świadczenie w ramach podstawowego zabezpieczenia dla osób poszukujących pracy lub pomocy społecznej? W takim przypadku zalecamy kontakt z własnym jobcenter lub lokalnym ośrodkiem pomocy społecznej. Te instytucje, pod warunkiem spełniania określonych warunków, oferują m.in. możliwość dopłaty, która będzie wpływała bezpośrednio do nas. W ten sposób unikną Państwo otrzymywania kolejnych wezwań do zapłaty i naliczania odsetek.

Z ww. instytucjami prosimy kontaktować się też w razie pytań dotyczących zapewnienia środków do życia. Informacje na ten temat są dostępne na stronie www.hannover.de – słowa kluczowe: JobCenter, Fachbereich Soziales, Sozialamt.

Informacja (tylko dla konsumentów): Jeśli przejęcie kosztów przez jobcenter lub lokalny ośrodek pomocy społecznej nie będzie możliwe z uwagi na brak spełnienia wymagań społeczno-prawnych, właściwy pracownik jobcenter lub lokalnego ośrodka pomocy społecznej może złożyć w Państwa imieniu **wniosek w enercity Härtefonds e.V.** o jednorazowe przejęcie kosztów zużycia.

Ta możliwość dotyczy również sytuacji, gdy do tej pory nie zwracali się jeszcze Państwo osobiście do tych urzędów. Wniosek złożony w enercity Härtefonds zostanie pomyślnie przyjęty, jeśli w Państwa przypadku skutek zapowiadanego przerwania dostawy mediów w myśl statutu enercity Härtefonds doszłoby do powstania nadmiernego obciążenia społecznego. Enercity Härtefonds e. V. jest stowarzyszeniem, które utworzone zostało wspólnie ze stolicą kraju związkowego Hanower i finansowane jest przez spółkę enercity AG. W ten sposób spółka enercity AG pragnie w szczególnym stopniu wypełniać swoje zobowiązania z tytułu odpowiedzialności społecznej.

Ponadto można skorzystać z bezpłatnych konsultacji w różnych punktach pomocy dla osób zadłużonych i wystąpić o pomoc państwa. Najbliższe punkty wsparcia osób zadłużonych można wyszukać na stronie www.hannover.de – słowo kluczowe: Schuldnerberatung.

Na następnych stronach zamieściliśmy kilka **przykładów** punktów z terenu miasta i Regionu Hanower, do których można zwrócić się o pomoc.

**Punkt wsparcia osób zadłużonych
prowadzony przez Caritasverband Hannover**

Gruppenstr. 8, 30159 Hanower
tel.: +49.511.27 07 39.53
e-mail: schuldnerberatung@caritas-hannover.de

Punkt wsparcia osób zadłużonych dla miasta Langenhagen

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen
tel.: +49.511.97 35 57 0
faks: +49.511.72 49 61 8
e-mail: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Punkt wsparcia osób zadłużonych dla miasta Seelze

Schillerstraße 2, 30926 Seelze
tel.: +49.5137.98 15 06 1
faks: +49.511.72 49 61 8
e-mail: schuldnerberatung@awo-hannover.de

**Punkt wsparcia osób zadłużonych prowadzony
przez Diakonieverband**

Hannover-Land
Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen
tel.: +49.511.8744666
e-mail: schuldnerberatung.laetzen@evlka.de

Jeszcze jedna wskazówka: Zużycie energii elektrycznej w Państwa gospodarstwie domowym jest bardzo duże? Zachęcamy do skorzystania z konsultacji w zakresie doradztwa energetycznego. W Regionie Hanower tego typu usługi są oferowane m.in. w następujących punktach:

• **Stromspar-Check dla regionu Hanower:**

Na stronie www.stromsparcheck-hannover.de można znaleźć ofertę oszczędzania energii skierowaną do gospodarstw domowych o niskich dochodach. Koordynatorami programu są: AWO Region Hannover e. V. oraz Klimaschutzagentur Region Hannover.

• **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**

Goethestraße 19, 30169 Hanower
tel.: +49.511.22.00.22.0
e-mail: beratung@klimaschutzagentur.de

Zwracamy uwagę, że nie ponosimy odpowiedzialności za informacje, oferty ani porady udzielane i oferowane przez ww. podmioty.

**Nie mogą Państwo spłacić zobowiązania
w zaproponowanej liczbie rat lub mają
dodatkowe pytania?**

Prosimy o kontakt z naszym biurem obsługi klienta.

Infolinia

+49.800.3637.2489
(bezpłatna dla połączeń z numerów
stacjonarnych z terenu Niemiec)

Pon. – pt. w godz. 08:00 – 20:00

Sob. w godz. 09:00 – 14:00

e-mail

kundenservice@energcity.de

strona

helpcenter.energcity.de

internetowa/czat

Cum puteți evita întreruperea alimentării!

Informații referitoare la înștiințarea de întrerupere a alimentării și oferta unui acord de plată eșalonată pentru clienții casnici (§ 41 b paragraf. 2 EnWG; § 19 paragraf. 3 și 5 din Strom- und GasGVV / legea germană a energiei electrice și gazelor naturale; 118 b paragraf. 5 și 7 EnWG). Sunteți client casnic dacă vă furnizăm în calitate de consumator sau client comercial cel mult 10 000 kWh pe an pentru consumul comercial.

Ca regulă de bază: Va trebui să achitați la timp facturile și sumele parțiale, adică până la termenul de scadență. Nu așteptați să primiți somația de plată cu preavizul de întrerupere a alimentării, deoarece în acest caz vor interveni și costuri de somare. În urma unor somații repetate vă vom solicita o plată în avans.

Ați primit un preaviz de întrerupere a alimentării (preaviz / somație)? Ce urmează:

Odată cu somația de plată v-am înștiințat și despre sistarea alimentării. **Motivul care a stat la baza acestei decizii este existența unei creanțe neachitate pentru cheltuielile de consum.** Ziua exactă de scadență poate fi găsită în primele pagini ale acestui înscris.

Plătiți imediat sumele restante sau contactați-ne pentru a găsi o soluție comună. În plus față de plata imediată, clienții casnici au diverse posibilități de a evita sistarea alimentării (închiderea contorului):

Important: Vă rugăm să rețineți că evitarea întreruperii alimentării nu vă scutește de obligațiile de plată existente. Vom urmări recuperarea creanțelor și în instanță, cu costuri suplimentare.

1. Ne informați în scris, fără întârziere, dacă sistarea ar avea consecințe extreme în cazul dumneavoastră prin e-mail la adresa inkassomanagement@energcity.de. Acest e-mail trebuie să cuprindă o scurtă descriere a situației concrete și documente doveditoare dacă sistarea alimentării ar avea consecințe extreme în cazul dumneavoastră. Acesta ar fi cazul, în primul rând există un pericol pentru sănătatea și viața dumneavoastră sau a aparținătorilor cu care locuiți.

Documente adecvate pot constitui, de exemplu:

- certificate medicale care să ateste boli grave pentru dumneavoastră și/sau copiii dumneavoastră
- copie a certificatului de naștere sau a actului de identitate ale copiilor dumneavoastră minori
- adeverință de la autoritatea de spațiu locativ care să ateste că copiii locuiesc în gospodăria dumneavoastră

2. Încheierea unui acord de plată în rate

(acord de plată eșalonată conform § 19 paragraf. 5 Strom- und GasGVV, respectiv §118 b paragraf. 7 EnWG) – un model de ofertă de plată eșalonată fără dobândă pentru clienții casnici poate fi găsit la helpcenter.energcity.de termen de căutare: Acord de plată eșalonată

Verificați gratuit, după caz, la agenția Jobcenter, centrul de asistență socială local sau altă organizație de asistență, dacă puteți obține ajutor de acolo direct, sau de la o altă organizație locală. Ajutoarele conform legislației sociale (SGB) pentru nivelul de subzistență pot fi solicitate la agenția socială de specialitate sau oficiile de șomaj. Alte informații și câteva date de contact la care puteți apela pot fi găsite mai departe în acest înscris.

Ce obligații vă revin dacă vă întrerupem alimentarea?

În cazul întreruperii alimentării (închiderii contorului) de către împuternicita noastră, enercity Netzgesellschaft mbH, vă vom factura costurile pentru întreruperea alimentării și

redeschidere separat, conform tabelului următor. Costurile menționate includ TVA, în măsura în care aceasta este impusă de lege.

Service	Întreruperea alimentării (închidere)	Redeschiderea contorului întrerupt (închis)	Indicații suplimentare
curent	44,12 euro	52,50 euro	—
Gaz	92,43 euro	98,91 euro	plus costurile pentru verificarea, obligatorie pentru dumneavoastră, a instalației de gaz la repunerea în funcțiune de către o firmă de instalații externă
Apă	71,43 euro	76,43 euro	—

Sprijin poate fi găsit și aici

Jobcenter sau centrul de asistență socială local

Încheierea unui acord de plată eșalonată (plată în rate) cu enercity nu este posibilă pentru dumneavoastră și primiți asistență de șomaj sau socială? În acest caz vă recomandăm să apelați la Jobcenter sau centrul de asistență socială local. Acolo este posibil, de exemplu, să direcționați plata direct către noi, dacă sunt îndeplinite cerințele personale pentru aceasta. În acest fel se pot evita alte somații și costuri suplimentare.

Pentru probleme de asigurare a necesarului de subzistență vă rugăm să vă adresați, de asemenea, organizațiilor de mai sus. Informații pot fi găsite la www.hannover.de – termeni de căutare: JobCenter, asistență socială, oficiul de șomaj.

Indicație (numai pentru consumatori): În cazul în care o astfel de preluare a costurilor de către Jobcenter sau serviciile de asistență socială locale nu este posibilă deoarece nu există cadrul legal necesar pentru aceasta, puteți depune o cerere prin intermediul lucrătorilor abilitați de la Jobcenters sau de la serviciul de asistență socială local **la enercity Härtefonds e.V.** de preluare, o singură dată, a costurilor de consum.

Acest lucru este valabil și în cazul în care nu ați apelat până acum la aceste autorități. O cerere către enercity Härtefonds va avea succes dacă sistarea preconizată a alimentării ar duce în cazul dumneavoastră la dificultăți sociale conform definițiilor specificate de enercity Härtefonds. enercity Härtefonds e. V. este o asociație înființată împreună cu orașul Hanovra și finanțată de enercity AG. Prin aceasta enercity AG dorește să vină în întâmpinarea responsabilităților sale sociale.

În plus puteți solicita informații și ajutor din partea statului de la organizațiile de consiliere gratuită, de ex. cele pentru datornici. Centrele locale de consiliere pentru datornici pot fi găsite la www.hannover.de – termen de căutare: Consiliere pentru datornici.

În paginile următoare vă oferim câteva **exemple** de organizații la care puteți apela din orașul și regiunea Hanovra.

Centrul de consiliere pentru datornici Caritas Hannover

Gruppenstr. 8, 30159 Hannover

Tel.: +49.511.27 07 39.53

E-mail: schuldnberatung@caritas-hannover.de

Centrul de consiliere pentru datornici al orașului Langenhagen

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen

Tel.: +49.511.97 35 57 0

Fax: +49.511.72 49 61 8

E-mail: schuldnberatung@awo-hannover.de

Centrul de consiliere pentru datornici al orașului Seelze

Schillerstraße 2, 30926 Seelze

Tel.: +49.5137.98 15 06 1

Fax: +49.511.72 49 61 8

E-mail: schuldnberatung@awo-hannover.de

Centrul de consiliere pentru datornici al Asociației diaconice Hanovra

Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen

Tel.: +49.511.8744666

E-mail: schuldnberatung.laetzen@evlka.de

Încă un sfat pentru dumneavoastră: Aveți un consum mare de energie? Luați în considerare și o consultanță energetică. În regiunea Hanovra există diverse oferte, de ex. în locurile următoare:

- **Stromspar-Check în regiunea Hanovra:**

La www.stromsparcheck-hannover.de găsiți o ofertă de asistență pentru reducerea consumului de energie pentru gospodăriile cu venituri mici. Această acțiune este coordonată de AWO Region Hannover e. V. și Klimaschutzagentur Region Hannover.

- **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**

Goethestraße 19, 30169 Hannover

Tel.: +49.511.22.00.22.0

E-mail: beratung@klimaschutzagentur.de

Vă rugăm să rețineți că nu ne putem asuma răspunderea pentru informațiile, ofertele și recomandările furnizate de organizațiile de mai sus.

Nu puteți plăti numărul de rate oferit sau aveți și alte întrebări?

Contactați serviciul nostru de relații cu clienții.

Telefon service +49.800.3637.2489
(gratuit pentru apeluri din rețeaua de telefonie fixă din Germania)

Luni – vineri orele 08:00 – 20:00

Sâmbătă orele 9:00 – 14:00

E-Mail kundenservice@energycity.de
Internet/Chat helpcenter.energycity.de

Kaynak tedariki, yani hizmetin kesilmesi için yapabilecekleriniz!

Hizmetin kesilmesi, yani kaynak tedarikinin durdurulması konusunda konut tüketicileri (evsel tüketiciler) için hazırlanmış bilgilendirme ve konut tüketicileri için kaçınma anlaşması imkânı hakkında bilgiler (EnWG Alman Enerji Ekonomisi Kanun'unun 41/b paragrafının 2. maddesi; Temel Elektrik ve Gaz Temini Yönetmeliği'nin 19. paragrafının 3. ve 5. Maddesi; EnWG'nin 118/b paragrafının 5. ve 7. maddesi). Mesken aboneliği iseniz hanenizdeki veya ticarethane aboneliği iseniz iş yerinizdeki tüketiminizin yılda 10.000 kWh'dan fazla olmaması durumunda, evsel tüketici grubuna girmektesiniz.

Genel olarak: Faturalarınızı ve ödemelerinizi zamanında, yani belirtilen son ödeme tarihine kadar ödemelisiniz. Lütfen, bundan sonra hizmet kesme ikazını içeren ihtar yazısının gelmesini beklemeyin. Çünkü ihtarla birlikte ikaz, hatırlatma bedeli de faturanıza eklenir. Size düzenli olarak ihtar, yani ödeme hatırlatma bildirimini göndermek zorunda kalmamız, gelecekte yalnız ön ödeme karşılığında size hizmet sunmamızı da beraberinde getirir.

Kaynak tedarikinin durdurulacağına ilişkin bir bildirim (hizmet kesme ikazı/ihtar) mı aldınız? Sıradaki işlemler:

Hatırlatma yazısı (ihtar) ile birlikte kaynak tedarikinin kesileceğini size bildirdik. **Buna, oluşan tüketim maliyetlerinin karşılanmaması, yani ilgili ödemenin gerçekleşmemesi neden oldu.** Son ödeme gününün tam tarihini gönderdiğimiz bu bildirim ilk sayfalarında bulabilirsiniz.

Hatırlatma bildirimini aldıktan sonra **vakit kaybetmeden borcunuzu ödeyin** veya birlikte bir çözüm bulabilmemiz için bizimle iletişime geçin. Evsel tüketici olarak, hemen ödeme yapmanın yanı sıra hizmetin kesilmesi için (sayacın mühürlenmesi/bloke edilmesi) şunları da yapabilirsiniz:

Önemli: Kaynak tedarikinin kesilmesinin önlenmesinin sizi ödeme yükümlülüğünüzden muaf tutmayacağını unutmayın. Alacak tahsili için, masraflar size yansıtılacak şekilde ayriyeten mahkemeye de başvuracağız.

1. Hizmetin kesilmesinin sizin durumunuzda orantısız olması hâlinde, inkassomanagement@energcity.de adresimize bir e-posta göndererek, **bunu bize derhâl yazılı olarak bildirin.** Göndereceğiniz e-posta, içinde bulunduğunuz somut durumunun kısa bir açıklamasını (yani, hizmetin kesilmesinin neden orantısızlık oluşturacağını), ilgili belgelerle birlikte içermelidir. Orantısız olma durumu özellikle de böyle bir şeyin sizin veya aynı hanede yaşayan yakınlarınızın hayatını(zı) riske atacağı hallerde söz konusu olur.

Uygun belgeler, örneğin şunlardır:

- Siz ve/veya çocuklarınız için düzenlenmiş, ciddi bir hastalığa ilişkin sağlık raporları
- Reşit olmayan çocuklarınızın doğum belgelerinin veya kimliklerinin fotokopisi
- Çocukların hanenizde yaşadığını gösteren, nüfus dairesinden alınmış adres teyit belgesi

2. Taksitlendirme sözleşmesi

(Temel Elektrik ve Gaz Temini Yönetmeliği'nin 19. paragrafının 5. maddesi / Alman Enerji Ekonomisi Kanun'unun 118/b paragrafının 7. maddesi uyarınca kaçınma anlaşması) – Evsel tüketici grubundaki abonelerimize sunduğumuz faizsiz teklifimizin bir örneğini görmek için, helpcenter.energcity.de sayfamızı ziyaret edin. Anahtar kelime: Kaçınma anlaşması (Abwendungsvereinbarung)

Girdiği sorumluluk alanına göre iş merkezi (Jobcenter), yerel sosyal yardım kurumu veya başka bir danışmanlık noktasına başvurarak, doğrudan onlardan veya başka yerel bir kurumdan yardım alma hakkına sahip olup olmadığınızı ücretsiz olarak kontrol ettirin. Alman Sosyal Güvenlik Yasası (SGB) uyarınca sosyal güvence kapsamına giren hizmet ve yardımlar için, sosyal işler/hizmetler veya sosyal yardım dairelerine başvurabilirsiniz. Bununla ilgili daha fazla bilgiyi ve başvurabileceğiniz birkaç iletişim bilgisini, bu bildirimimizin devamında bulabilirsiniz.

Kaynak tedarikini kesmemiz durumunda sizi ne bekleyecek?

Hizmetin, yani kaynak tedarikinin tarafımızca bununla görevlendirilen enercity Netzgesellschaft mbH tarafından kesilmesi durumunda (sayacın mühürlenmesi/bloke edilmesi), bu kap-

samda oluşacak hizmeti kesme ve hizmeti tekrar açma bedelleri sizden talep edilecektir. Bedel tarifesi aşağıdaki tabloda verilmiştir. Belirtilen bedeller, eğer söz konusu ise, güncel yasal katma değer vergisi dahil ücretlerdir.

Hizmet	Kaynak tedarikinin durdurulması (kesilmesi)	Durdurulan (bloke edilen) sayacının tekrar hizmete açılması	ek açıklama
Elektrik	44,12 avro	52,50 avro	—
Gaz	92,43 avro	98,91 avro	artı, gazla çalışan tesisatın tekrar hizmete alınabilmesi için, harici bir kurulum tesisatçı şirketi tarafından yapılması gerekli olan kontrol muayenesi için oluşacak masraflar
Su	71,43 avro	76,43 avro	—

Yardım için başvurabileceğiniz yerler

Jobcenter (iş merkezi) veya mahalli sosyal yardım kurumu

enercity ile durumdan kaçınma anlaşması (taksitle ödeme) gerçekleştirmeniz mümkün değil ve iş arayanlar için temel güvence kapsamında hizmetler veya sosyal yardım mı alıyorsunuz? O zaman sorumlu Jobcenter'inize veya mahallî sosyal yardım kurumuna başvurmanızı öneririz. Gerekli şartların yerine getirilmesi durumunda bize kurum üzerinden doğrudan ödemenin yapılmasını sağlayabilirsiniz. Bu şekilde daha fazla ihtarin gelmesini ve artı masrafın oluşmasını önleyebilirsiniz.

Geçiminizi güvence altına almakla ilgili sorularınız için de lütfen yine yukarıda belirtilen kurumlara başvurun. Konuya ilişkin bilgi için: www.hannover.de – Anahtar kelime: JobCenter, Fachbereich Soziales (sosyal işler departmanı), Sozialamt (sosyal hizmetler dairesi).

Not (sadece tüketiciler için): Sosyal kanun kapsamında hak kazanma koşulları oluşmaması nedeniyle, ödemenin iş merkezi (Jobcenter) veya yerel sosyal yardım kurumu tarafından karşılanmasının mümkün olmadığı durumlarda, iş merkezi veya sosyal yardım kurumu çalışanı, tüketim maliyetinin tek seferlik üstlenmesi için, **enercity Härtefonds e.V.ye ilgili bir dilekçe** iletebilir.

Bu hakka, bu makamlara bugüne kadar hiç başvurmadıysanız da sahipsiniz. enercity Härtefonds "acil durum" fonu başvurularının kabul edilmesi için, hizmetin kesilmesi enercity Härtefonds yönetmeliği uyarınca sosyal destek gerektirecek zor bir durum oluşturmamalıdır. enercity Härtefonds e. V., Hannover eyalet başkenti iş birliği ile kurulmuş ve enercity AG tarafından finanse edilen bir dernektir. enercity AG bu derneği, sosyal sorumluluğunu gereken şekilde yerine getirmek amacıyla hayata geçirdi.

Bunun yanı sıra, örn. borçlu danışmanlığı (Schuldnerberatung) gibi ücretsiz yardım ve danışmanlık hizmeti sunan merkezler ile de iletişime geçebilir ve devletin sunduğu yardımlar hakkında bilgi alabilir ve bunlar için başvuruda bulunabilirsiniz. Yakınıntıdaki borçlu danışmanlık noktaları için www.hannover.de adresini ziyaret edin – Anahtar kelime: Schuldnerberatung (borçlu danışmanlığı).

Hannover şehri ve bölgesinde bu konuda başvurabileceğiniz birkaç **örneği** bir sonraki sayfada sizin için derledik.

Hannover Caritas yardım kuruluşunun borçlu danışmanlığı hizmeti

Gruppenstr. 8, 30159 Hannover

Tel.: +49.511.27 07 39.53

E-posta: schuldnerberatung@caritas-hannover.de

Langenhagen şehrinin borçlu danışmanlığı hizmeti

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen

Tel.: +49.511.97 35 57 0

Faks: +49.511.72 49 61 8

E-posta: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Seelze şehrinin borçlu danışmanlığı hizmeti

Schillerstraße 2, 30926 Seelze

Tel.: +49,5137.98 15 06 1

Faks: +49.511.72 49 61 8

E-posta: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Hannover eyaleti Diakonie yardım kuruluşunun borçlu danışmanlığı hizmeti

Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen

Tel.: +49.511.8744666

E-posta: schuldnerberatung.laetzen@evlka.de

Bir tüyo daha: Enerji tüketiminiz çok mu yüksek? Enerji danışmanlığı hizmeti almaya ne dersiniz? Tüm Hannover bölgesinde, örneğin aşağıdaki noktalar üzerinden, bununla ilgili başvurabilirsiniz:

- **Hannover bölgesinde elektrik tasarrufu kontrolü:**
www.stromsparcheck-hannover.de adresi altında düşük gelirli hanelerin nasıl enerji tasarrufu sağlayabileceklerine dair içerikler bulabilirsiniz. Bu kampanya AWO Region Hannover e.V. ve kâr amacı gütmeyen Klimaschutzagentur Region Hannover tarafından düzenlenmektedir.
- **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**
Goethestraße 19, 30169 Hannover
Tel.: +49.511.22.00.22.0
E-posta: beratung@klimaschutzagentur.de

Yukarıda belirtilen kuruluşlar tarafından sağlanan bilgiler, seçenekler ve tavsiyeler için herhangi bir sorumluluk kabul etmediğimizi lütfen unutmayın.

Teklif edilen taksit sayısını ödemeniz mümkün değil veya başka sorularınız mı var?

Müşteri hizmetlerimize başvurun.

Hizmet hattımız +49.800.3637.2489
(Almanya'dan sabit numaradan yapılan aramalar ücretsizdir)

Pzt. – Cum. 08.00 – 20.00

Cmt. 09.00 – 14.00

E-posta kundenservice@energcity.de
İnternet/Canlı helpcenter.energcity.de

Как избежать приостановления снабжения?

Информация о грозящем приостановлении снабжения и соглашении о предотвращении (§ 41 b, п. 2 Закона об энергетическом хозяйстве (EnWG); § 19 п. 3 и 5 Постановления об основных поставках электричества и газа (Strom- und GasGVV); § 118 b п. 5 и 7 Закона об энергетическом хозяйстве (EnWG)). Вы являетесь клиентом бытового уровня, если ваше потребление в роли конечного потребителя или бизнес-клиента составляет не более 10 000 кВтч в год.

Правило: вы обязаны оплачивать счета за предоставленные коммунальные услуги вовремя, то есть, в указанный срок. Мы рекомендуем вам не дожидаться получения напоминания или предупреждения о приостановлении снабжения, поскольку в таком случае вам грозит начисление пени за неуплату. Кроме того, получение регулярных напоминаний приведёт к тому, что в будущем мы будем требовать от вас предоплаты.

Вы получили предупреждение/напоминание о приостановлении снабжения? Что произойдёт дальше?

Предупреждение служит объявлением о приостановлении снабжения. **Причиной приостановления снабжения является просроченная задолженность за коммунальные услуги.** Точная дата крайнего срока оплаты указан на первых страницах этого письма.

Как можно скорее оплатите просроченные задолженности или свяжитесь с нами, чтобы найти совместное решение проблемы. Помимо оперативной оплаты просроченных платежей мы предлагаем вам несколько способов предотвратить приостановление снабжения (блокировку вашего счётчика):

Важно: обратите внимание, что приостановление снабжения не освобождает вас от ваших платёжных обязательств. При их невыполнении мы будем вынуждены добиться их погашения в судебном порядке, и вам придётся возместить судебные издержки.

1. Незамедлительно уведомите нас в текстовой форме, отправив электронное письмо на электронный адрес inkassomanagement@enercity.de. в случае, если приостановление снабжения несоразмерно с текущей вашей ситуацией. Ваше электронное письмо должно содержать краткое описание конкретных обстоятельств и соответствующие документы, подтверждающие несоразмерность приостановления снабжения. О несораз-

мерности речь идёт в том случае, если возникает опасность для здоровья и жизни лично вас или членов вашей семьи, проживающих с вами под одной крышей.

Соответствующими подтверждающими документами могут быть, например:

- Медицинские справки о серьёзном заболевании, имеющимся у вас и / или ваших детей
- Копия свидетельства о рождении или удостоверения личности ваших несовершеннолетних детей
- Выданная органом регистрационного учёта справка о том, что дети проживают с вами

2. Заключение соглашения о рассрочке платежа

(соглашение о предотвращении согласно § 19 п. 5 Постановления об основных поставках электричества и газа или § 118 b п. 7 Закона об энергетическом хозяйстве) - образец нашего беспроцентного предложения для клиентов бытового уровня можно найти на вебсайте <https://helpcenter.enercity.de>, ключевое слово: Abwendungsvereinbarung (соглашении о предотвращении).

Вы можете бесплатно обратиться в Центр занятости, местное учреждение оказания социальной помощи или другой консультационный центр, чтобы узнать, можете ли вы, в зависимости от подведомственности, получить помощь напрямую от этих организаций или же из других местных учреждений. Пособия согласно Кодексу социального обеспечения (SGB) в виде минимального социального обеспечения можно, как правило, получить в отделе или ведомстве социального обеспечения. Более подробная информация, а также некоторые контактные данные представлены далее в данном письме.

Какие издержки возникнут в случае приостановления снабжения?

В случае приостановления снабжения (блокировки счётчика) компанией Enercity Netzgesellschaft mbH, которая получает от нас заказ на выполнение этих работ, мы отдельно рассчитаем затраты на приостановление и воз-

обновление работы следующим образом. Вышеупомянутые расходы включают установленный законом налог на добавленную стоимость, если таковой предусмотрен законом.

Услуги	Приостановление газоснабжения (блокировка)	Повторное подключение остановленного (заблокированного) счётчика газа	дополнительные указания
Электричество	44,12 евро	52,50 евро	—
Газ	92,43 евро	98,91 евро	плюс расходы на необходимую проверку повторного ввода в эксплуатацию газовой системы, которую вам придется заказать у сторонней монтажной компании
Водоснабжение	71,43 евро	76,43 евро	—

Получение дополнительной помощи

Центры занятости или организации оказания социальной помощи

В случае, если заключение соглашения о предоставлении рассрочки (погашение платежей в рассрочку) с компанией enercity в вашем случае невозможно, и если вы получаете базовое обеспечение, полагающееся безработным, или социальную помощь, то мы рекомендуем вам связаться с центром занятости или местной организацией оказания социальной помощи. Эти организации могут предложить вам взять на себя оплату задолженности при условии, если будут выполнены определенные индивидуальные предпосылки. Это поможет вам избежать получения дальнейших напоминаний/предупреждений, а также возникновения дополнительных издержек.

При возникновении вопросов, связанных с получением средств к существованию, пожалуйста, также обращайтесь в вышеперечисленные учреждения. Подробная информация представлена на веб-сайте www.hannover.de, поисковые слова: JobCenter, Fachbereich Soziales, Sozialamt (центр занятости, организация оказания социальной помощи, ведомство социального обеспечения).

Примечание (только для потребителей): Если покрытие расходов Центром занятости или местным учреждением оказания социальной помощи невозможно из-за отсутствия соответствующих социально-правовых предпосылок, то сотрудники Центра занятости или местного учреждения оказания социальной помощи могут подать от Вашего имени **заявление в фонд «enercity Härtefonds e.V.»**

на единовременное покрытие расходов, связанных с потреблением.

Это возможно даже в том случае, если вы до сих пор ещё не обращались в эти учреждения. Заявка в фонд «enercity Härtefonds e.V.» будет одобрена, если в вашем случае из-за угрозы приостановления снабжения возникнет социальная несоразмерность в соответствии с уставом фонда. Фонд «enercity Härtefonds e.V.» — это ассоциация, основанная при участии столицы федеральной земли г. Ганновер и финансируемая компанией enercity AG. Тем самым компания enercity AG в особой степени выполняет свои обязательства социальной ответственности.

Помимо этого, вы также можете обратиться в бесплатные консультационные пункты, такие, как пункт помощи лицам, имеющим долговые обязательства, а также подать заявку на получение государственной помощи. Региональные консультационные центры для лиц, имеющих долговые обязательства, можно найти на веб-сайте www.hannover.de – поисковое слово: «Schuldnerberatung» (консультация для лиц, имеющих долговые обязательства).

На следующих страницах представлен **обзор** организаций в г. Ганновер и его регионе, в которые вы можете обратиться.

Консультационное бюро организации «Caritasverband Hannover» для лиц, имеющих долговые обязательства

Gruppenstr. 8, 30159 Hannover

Тел.: +49.511.27 07 39.53

Эл. почта: schuldnberatung@caritas-hannover.de

Консультационное бюро для лиц, имеющих долговые обязательства, г. Лангенхаген

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen

Тел.: +49.511.97 35 57 0

Факс: +49.511.72 49 61 8

Эл. почта: schuldnberatung@awo-hannover.de

Консультационное бюро для лиц, имеющих долговые обязательства, г. Зельце

Schillerstraße 2, 30926 Seelze

Тел.: +49.5137.98 15 06 1

Факс: +49.511.72 49 61 8

Эл. почта: schuldnberatung@awo-hannover.de

Консультационное бюро организации «Diakonieverband Hannover-Land» для лиц, имеющих долговые обязательства

Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen

Тел.: +49 511 8744666

Эл. почта: schuldnberatung.laetzen@evlka.de

Совет: Ваши расходы на электроэнергию слишком высоки? Вы можете получить консультацию по энергопотреблению. В регионе г. Ганновер существуют различные возможности получить консультацию, например:

- **Проверка экономичности энергопотребления в регионе Ганновер:**

На веб-сайте www.stromsparcheck-hannover.de вы найдёте советы и предложения по энергосбережению для домашних хозяйств с низким уровнем дохода. Их координирует общественная организация «AWO Region Hannover e.V.» и некоммерческое агентство по защите климата в регионе г. Ганновер.

- **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**

Goethestraße 19, 30169 Hannover

Тел.: +49.511.22.00.22.0

Эл. почта: beratung@klimaschutzagentur.de

Обращаем ваше внимание на то, что мы не несём ответственность за информацию, предложения и консультации, предоставляемые вышеперечисленными организациями.

Вы не можете произвести предложенное количество платежей, или у вас есть дополнительные вопросы?

Обратитесь в нашу службу поддержки клиентов.

Служба поддержки +49.800.3637.2489
(из городской телефонной сети звонок бесплатный)

Пн. – пт. с 08:00 до 20:00
часов

Сб. с 09:00 до 14:00
часов

Эл. почта kundenservice@energcity.de
Веб-сайт/чат helpcenter.energcity.de

Ето как можете да предотвратите прекъсване на снабдяването!

Информация за битови клиенти относно предвиденото от закона прекъсване на снабдяването и предложение за споразумение за предотвратяване на спиране за битови клиенти (§ 41 b параграф 2 от германския Закон за енергийната промишленост (EnWG); § 19 параграф 3 и 5 от германската Наредба за общите условия за доставка на ток и газ на битови потребители (Strom- und GasGVV); § 118 b параграф 5 и 7 от германския Закон за енергийната промишленост (EnWG)). Вие отговаряте на критериите за „битов клиент“, когато Ви снабдяваме като потребител или бизнес клиент с не повече от 10 000 kWh за промишлено потребление на година.

По принцип важи: Трябва да плащате сметките и вноските си навреме, т.е. в посочения срок за изпълнение на задължението. Моля, от сега нататък не изчакайте напомнителното писмо с предупреждение за спиране, защото тогава за Вас възникват удържки, свързани с просрочването на плащането. Освен това систематични напомнителни писма водят до това, в бъдеще да изискваме от Вас авансово плащане.

Вие сте получили предупреждение за прекъсване на снабдяването (предупреждение за спиране/покана за изпълнение на задължението)? Ето какво следва:

С напомнителното писмо сме съобщили, че прекъсваме снабдяването. **Причина за това е просрочено вземане за възникнали разходи за потребление.** Точната дата за срока на плащане е посочена на първите страници на това писмо.

Незабавно платете просрочените суми или ни се обадете, за да можем да намерим съвместно решение. Освен незабавното плащане вие, като битов клиент, имате различни възможности за предотвратяване на прекъсването на снабдяването (блокиране на Вашия брояч):

Важно: Моля, обърнете внимание, че предотвратяването на прекъсването на снабдяването не Ви освобождава от Вашите задължения за плащане. Ние ще предявим нашето вземане също и по съдебен път, изискващ заплащане на разноските от Вас.

1. Ако във Вашия случай спирането представлява прекомерна мярка, незабавно ни уведомете в писмен вид чрез имейл на адрес inkassomanagement@enercity.de. Този имейл трябва да съдържа кратко описание на конкретните обстоятелства и съответни доказателства за това, че във Вашия случай спирането

представлява прекомерна мярка. Такъв би бил случаят особено когато възниква опасност за Вашето животно и здраве, респ. за живота и здравето на близките Ви, които живеят в едно домакинство с Вас.

Подходящи доказателства могат да бъдат например:

- медицински свидетелства за тежко заболяване на Вас самите и/или на Вашите деца
- копие на актовете за раждане или документите за легитимация на Вашите непълнолетни деца
- потвърждение от Адресната служба, че децата живеят във Вашето домакинство

2. Сключване на споразумение за плащане на вноски

(Споразумение за предотвратяване на спиране съгласно § 19 параграф 5 от германската Наредба за общите условия за доставка на ток и газ на битови потребители (Strom- und GasGVV), респ. § 118 b параграф 7 от германския Закон за енергийната промишленост (EnWG) – образец на нашата безлихвена оферта за Вас, като битов клиент, ще намерите на helpcenter.enercity.de – ключова дума: Abwendungsvereinbarung (Споразумение за предотвратяване на спиране)

Можете да проверите безплатно дали съответният център за работа (Jobcenter), съответната местна агенция за социално подпомагане или друга консултантска служба може да Ви окаже съдействие – директно или чрез друга местна служба. За услуги съгласно Социалния кодекс (SGB) за минимална социална издръжка по принцип можете да подадете молба в Социалния отдел (Fachbereich Soziales), респ. в социалните служби. Допълнителна информация в тази връзка и данни за контакт на служби, към които можете да се обърнете, ще намерите по-долу в това писмо.

Какво Ви очаква, ако прекъснем снабдяването?

В случай на прекъсване на снабдяването (блокиране на брояча) от натовареното от нас с тази задача дружество enercity Netzgesellschaft mbH ще Ви начислим въз-

никналите разходи за прекъсването и повторното пускане, както е дадено в следващата таблица. Посочените разходи се разбират включително съответният текущия законов данък върху оборота, доколкото такъв се събира по закон.

Сервиз	Прекъсване на снабдяването (блокиране)	Повторно пускане на прекъснатия (блокирания) брояч	Допълнителни указания
Електричество	44,12 евро	52,50 евро	—
Газ	92,43 евро	98,91 евро	плюс разходите за необходимото възлагане от Вас на проверка на повторното пускане в експлоатация на газовата инсталация от външна инсталационна фирма
Вода	71,43 евро	76,43 евро	—

Допълнителна помощ ще получите от

Центъра за работа (Jobcenter) или местната агенция за социално подпомагане

Сключването на споразумение за предотвратяване на спиране (споразумение за плащане на вноски) с enercity е невъзможно за Вас и Ви е получавате издръжка за основни нужди на безработни или социална помощ? В такъв случай Ви препоръчваме да се свържете със съответния център за работа (Jobcenter) или съответната местна агенция за социално подпомагане. Там можете например да договорите директно плащане към нас, ако отговоряте на персоналните изисквания за това. С това в бъдеще ще избегнете следващи напомнителни писма и допълнителни разходи.

По въпроси относно осигуряване на издръжката на живота се обръщайте също към горепосочените институции.

Информация ще получите на www.hannover.de – ключови думи: JobCenter (Център за работа), Fachbereich Soziales (Социален отдел), Sozialamt (Социална служба).

Указание (само за потребители): В случай че поемането на разходите от Jobcenter или от местните агенции за социално подпомагане не е възможно, тъй като не са налице социално-правните предпоставки, отговорният служител от Jobcenter или от местната агенцията за социално подпомагане може да подаде от Ваше

име **Молба go enercity Härtefonds e.V.** за еднократно поемане на разходите за потребление.

Това важи и в случай че досега все още не сте се явявали пред тези институции. Молбата go enercity Härtefonds ще бъде удовлетворена, ако поради предвиденото от закона прекъсване на снабдяването във Вашия случай е налице социално затруднение съгласно Правилника на enercity Härtefonds. enercity Härtefonds e.V. представлява сдружение, което е основано заедно със столицата на провинция Хановер и се финансира от enercity AG. С това enercity AG желае да поеме в най-висока степен своята социална отговорност.

Допълнително можете да се информирате от безплатните консултантски служби, като напр. Schuldnerhilfe (Служба за оказване помощ на длъжници), и да подадете заявление за държавни помощи. Намиращи се близо до Вас консултантски служби за длъжници ще намерите на www.hannover.de – ключова дума: Schuldnerberatung (консултация за длъжници).

На следващата страница Ви даваме няколко **примера** за служби в града и областта Хановер, към които можете да се обрънете.

Schuldnerberatungsstelle des Caritasverbandes Hannover

Gruppenstr. 8, 30159 Hannover
Тел.: +49 511 27073953
Имейл: schuldnerberatung@caritas-hannover.de

Schuldnerberatungsstelle für die Stadt Langenhagen

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen
Тел.: +49 511 9735570
Факс: +49 511 7249618
Имейл: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Schuldnerberatungsstelle für die Stadt Seelze

Schillerstraße 2, 30926 Seelze
Тел.: +49 513 79815061
Факс: +49 511 7249618
Имейл: schuldnerberatung@awo-hannover.de

Schuldnerberatungsstelle des Diakonieverbandes

Hannover-Land
Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen
Тел.: +49 511 8744666
Имейл: schuldnerberatung.laatzen@evlka.de

Още един съвет към Вас: Енергопотреблението Ви е много високо? Замислете се за консултация по темата енергопотребление. Ще намерите различни предложения в цялата област Хановер, напр. в следните служби:

- **Stromspar-Check in der Region Hannover:**
На www.stromsparcheck-hannover.de ще намерите предложение за пестене на енергия в домакинства с ниски доходи. Мярката се координира от AWO Region Hannover e.V. и общественостеполезната Агенция за опазване на климата в област Хановер.
- **Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH**
Goethestraße 19, 30169 Hannover
Тел.: +49 511 2200220
Имейл: beratung@klimaschutzagentur.de

Моля, вземете предвид, че не можем да поемем отговорност за информацията, предложенията и консултациите на горепосочените служби.

Не можете да платите предложения брой вноски или имате други въпроси?

Обадете се в нашия отдел „Обслужване на клиенти“.

Телефон на сервиза +49 800 36372489
(безплатно от стационарен телефон в Германия)

пн – пт 08:00 – 20:00 часа
сб 09:00 – 14:00 часа

Имейл kundenservice@energcity.de
Интернет/Чат helpcenter.energcity.de

هكذا يمكنكم تفادي أن نقوم بقطع تزويدكم بالطاقة!

معلومات للعملاء المنزليين بشأن القطع الوشيك للتزويد وبشأن عرض إبرام اتفاق لتفادي قطع التزويد للعملاء المنزليين (المادة 41 ب الفقرة 2 من قانون اقتصاديات الطاقة؛ المادة 19 الفقرة 3 و 5 من اللائحة بشأن التزويد الأساسي بالكهرباء والغاز؛ المادة 118 ب الفقرة 5 و 7 من قانون اقتصاديات الطاقة). أتمر تعدون عملاء منزليين إن كنا لا نزودكم بصفقتكم مستهلكين أو عملاء تجاريين بأكثر من 10,000 كيلوواط ساعة في العام لاستهلاككم التجاري.

من مستندات الإثبات الملائمة لذلك مثلا:

- تقارير طبية بشأن مرض جسيم متوفر لديكم و / أو لدى أطفالكم
- نسخة عن شهادات الميلاد أو بطاقات الهوية الخاصة بأطفالكم القاصرين
- شهادة من مكتب تسجيل المواطنين بأن الأطفال يسكنون معكم في نفس المنزل

2. إبرام اتفاق للدفع بالتقسيط

(اتفاق تفادي قطع التزويد بموجب المادة 19 الفقرة 5 من لائحة التزويد الأساسي بالكهرباء والغاز أو المادة 118 ب الفقرة 7 من قانون اقتصاديات الطاقة) - تجدون نموذجا من عرضنا المعد لكم بدون فوائده بصفقتكم عملاء منزليين على الموقع <https://helpcenter.enercity.de>، الكلمة المفتاحية: Abwendungsvereinbarung (اتفاق تفادي قطع التزويد)

يسري بصفة مبدئية ما يلي: عليكم دفع فواتيركم وأقساطكم الشهرية في موعدها، أي حتى موعد أقصاه تاريخ استحقاقها. يرجى أن لا تنتظروا مستقبلا إلى حين تلقيكم إنذار بالدفع مع تهديد بإقفال الوصلة، ذلك لأنه تنشأ بهذا رسوم إنذار يكون عليكم تحملها. أضف إلى ذلك أن الإنذارات، وإن تم إرسالها بانتظام، تؤدي إلى أننا سنطالبكم مستقبلا بتأدية دفعات مسبقة.

هل حصلتم على تهديد بقطع التزويد (تهديد بإقفال الوصلة / إنذار)؟ هذا ما سيحصل الآن:

لقد أعلننا في الإنذار أننا سنقوم بقطع التزويد عنكم. ويعود السبب في ذلك إلى مطالبة مالية مستحقة لقاء تكاليف استهلاك ناشئة، تجدون التاريخ الدقيق لانقضاء المهلة القانونية المحددة للدفع على الصفحات الأولى من هذا الخطاب.

يرجى الآن أن تدفعوا المبالغ المستحقة فوراً أو أن تتصلوا بنا كي تتمكن معاً من إيجاد حل لذلك. تتوفر أمامكم بصفقتكم عملاء منزليين، فضلا عن دفع المبالغ المعنية فوراً، إمكانيات مختلفة لتجنب قطع التزويد عنكم (إقفال عدادكم):

مهم: يرجى مراعاة أن تفادي قطع تزويدكم لا يعفيكم من إلتزاماتكم بالدفع. إذ أننا سنقوم أيضا بمطالبتكم بالدفع قضائياً مع تحميلكم تكاليف ذلك.

1. إخبارنا بأن إجراء إقفال العداد في حالتكم يتنافى مع مبدأ التناسب وذلك بصفة خطية

عبر البريد الإلكتروني على العنوان inkassomanagement@enercity.de. على رسالة البريد الإلكتروني هذه أن تتضمن وصفا موجزاً للظروف المحددة إلى جانب مستندات الإثبات المعنية، إن كان إقفال العداد في حالتكم متنافياً مع مبدأ التناسب. ويكون الأمر على ذلك في المقام الأول، إن كان سينشأ عن ذلك خطر يهدد صحتكم وحياتكم أو صحة وحياة أقاربكم، الذي يعيشون معكم في نفس المنزل.

ما الذي ينتظركم إن قمنا بقطع التزويد عنكم؟

في حالة قطع التزويد (إفقال العداد) من قبل شركة enercity Netzgesellschaft mbH المملوكة من قبلنا، سنقوم بحساب التكاليف الناشئة عن قطع التزويد وتكاليف إعادة فتح

الوصلة، وذلك كل على حدة على النحو المبين في القائمة التالية: التكاليف المذكورة أعلاه تتضمن ضريبة القيمة المضافة الحالية، إن كان القانون ينص على ذلك.

الخدمة	قطع التزويد (إفقال العداد)	إعادة فتح العداد المقطوع (المقفل)	إرشادات إضافية
الكهرباء	44.12 يورو	52.50 يورو	-
الغاز	92.43 يورو	98.91 يورو	بالإضافة إلى التكاليف الناشئة عن التكاليف اللازمة بفحص إعادة تشغيل جهاز الغاز من قبل شركة تركيب خارجية
الماء	71.43 يورو	76.43 يورو	-

هنا تحصلون على المزيد من المساعدة

مركز العمل أو الجهة المحلية القائمة على تقديم المعونات الاجتماعية

هل إبرام اتفاق تفادي قطع التزويد (الدفع بالتقسيط) مع شركة enercity غير ممكن بالنسبة لكم وهل تملقون معونات مالية لتغطية الاحتياجات المعيشية الأساسية للباحثين عن عمل أو معونات اجتماعية؟ نصحكم في هذه الحالة بالاتصال بمركز العمل المسؤول عنكم أو بالجهة المحلية القائمة على تقديم المعونات الاجتماعية لكم. فهناك يمكنكم مثلا الاتفاق على أن تقوم هذه الجهات بدفع المبالغ لنا مباشرة، إن كانت الشروط الشخصية لذلك متوفرة. بهذا تتفادون الحصول مستقبلا على إنذارات ونشوء تكاليف إضافية.

يرجى بالنسبة للمسائل المتعلقة بتأمين النفقات المعيشية التوجه أيضا إلى المؤسسات المذكورة أعلاه. تجدون معلومات بهذا الخصوص على www.hannover.de - عبارات البحث: JobCenter, Fachbereich Soziales, Sozialamt (مركز العمل، القسم الاجتماعي، مكتب الشؤون الاجتماعية).

إرشاد (للمستهلكين فقط): إذا تعذر تبني التكاليف من قبل مركز العمل أو الجهات المحلية القائمة

على تقديم المعونات الاجتماعية، لعدم توفر الشروط التي ينص عليها القانون الاجتماعي، فإن بالإمكان عندها أن يتم عبر الموظف/الموظفة المسؤول/ة في مركز العمل أو في الجهة المحلية القائمة على تقديم المعونات الاجتماعية تقديم طلب لـ **صندوق الحالات المستعصية enercity Härtefonds e. V.** من أجل تغطية تكاليف الاستهلاك لمرة واحدة.

ويسري هذا أيضا في حالة أنه لم يسبق لكم وأن توجهتم حتى الآن إلى هذه الدوائر. يكون الطلب المقدم لصندوق enercity Härtefonds مكللاً بالنجاح، إن كان قطع التزويد الوشيك يمثل في حالتكم حالة اجتماعية مستعصية وفقا للنظام الأساسي لصندوق enercity Härtefonds. صندوق Härtefonds e. V. عبارة عن جمعية تأسست بشكل مشترك مع عاصمة الولاية هانوفر ويتم تمويلها من قبل الشركة المساهمة enercity AG. ترمي شركة enercity AG بهذا إلى الإيفاء بمسؤوليتها الاجتماعية بقدر عال.

يمكنكم **فضلا عن ذلك** الاستعلام لدى مكاتب خدمات استشارية مجانية، ومن هذه مثلا مكتب مساعدة المدنين، وتقديم طلبات للحصول على معونات حكومية. تجدون مكاتب الخدمات الاستشارية للمدنيين القريبة منكم على www.hannover.de - عبارة البحث: Schuldnerberatung (مشورة للمدنيين).

يسرنا أن نذكر لكم على الصفحة التالية بعض **الأمثلة** على جهات في المدينة وفي منطقة هانوفر، يمكنكم التوجه إليها.

نصيحة أخرى لكم: هل استهلاككم للطاقة عالي جدا؟ فكروا إذاً بتلقي مشورة بشأن استهلاك الطاقة. تجدون عروضاً مختلفة في منطقة هانوفر بأسرها، مثلاً لدى الجهات التالية:

فحص توفير الكهرباء في منطقة هانوفر:

تجدون على الموقع www.stromsparcheck-hannover.de عرضاً بشأن توفير الطاقة للمنازل ذات الدخل المتدني. يتم تنسيق هذه الحملة من قبل منظمة رعاية العمال لمنطقة هانوفر، جمعية مسجلة، والوكالة الخيرية لحماية المناخ لمنطقة هانوفر.

Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH (وكالة حماية المناخ

لمنطقة هانوفر ش. ذ. م. م.)

Goethestraße 19, 30169 Hannover

هاتف: +49.511.22.00.22.0

البريد الإلكتروني: beratung@klimaschutzagentur.de

يرجى الأخذ بعين الاعتبار أننا لا نتحمل أي مسؤولية عن المعلومات والعروض والخدمات الاستشارية التي تقدمها الجهات المذكورة أعلاه.

مكتب الخدمات الاستشارية للمدينين

التابع لرابطة كاريتاس هانوفر

Gruppenstr. 8, 30159 Hannover

هاتف: +49.511.27 07 39.53

البريد الإلكتروني: [schuldnberatung@caritas-hannover.de](mailto:schuldnerberatung@caritas-hannover.de)

مكتب الخدمات الاستشارية للمدينين لمدينة لانغنهاغن

Marktplatz 2, 30853 Langenhagen

هاتف: +49.511.97 35 57 0

فاكس: +49.511.72 49 61 8

البريد الإلكتروني: [schuldnberatung@awo-hannover.de](mailto:schuldnerberatung@awo-hannover.de)

مكتب الخدمات الاستشارية للمدينين لمدينة زيلتسه

Schillerstraße 2, 30926 Seelze

هاتف: +49.5137.98 15 06 1

فاكس: +49.511.72 49 61 8

البريد الإلكتروني: [schuldnberatung@awo-hannover.de](mailto:schuldnerberatung@awo-hannover.de)

مكتب الخدمات الاستشارية للمدينين التابع لرابطة الدياكونيا ريف هانوفر

Alte Rathausstr. 41, 30880 Laatzen

هاتف: +49.511.8744666

البريد الإلكتروني: [schuldnberatung.laetzen@evlka.de](mailto:schuldnerberatung.laetzen@evlka.de)

ليس بإمكانكم دفع عدد الأقساط
المعروض عليكم أو لديكم أسئلة أخرى؟

يرجى الاتصال بقسم خدمة عملائنا.

+49.800.3637.2489

(الاتصال مجاني من شبكة الهواتف الأرضية الألمانية)

الإثنين - الجمعة الساعة 08:00 ص - 08:00 م

السبت الساعة 09:00 ص - 02:00 م

kundenservice@energcity.de

helpcenter.energcity.de

هاتف الخدمة

البريد الإلكتروني

على الإنترنت/درشة

به این روش از اقدام ما برای قطع انرژی (به علت بدهی) جلوگیری کنید!

اطلاعاتی برای مشترکین در رابطه با تهدید قطع انرژی و توافق پیشگیرانه به منظور جلوگیری از قطع انرژی مشترکین خانگی (مطابق با بند ۲ ماده ۴۱ قانون صنعت انرژی (EnWG)؛ بندهای ۳ و ۵ ماده ۱۹ آیین‌نامه شرایط عمومی تأمین پایه مشترکین خانگی و تأمین گاز پشتیبان از شبکه فشار ضعیف (GasGVV)؛ بندهای ۵ و ۷ ماده ۱۱۸ قانون صنعت انرژی (EnWG). چنانچه میزان مصرف سالیانه شما به عنوان مشترک خانگی یا تجاری، از ۱۰ هزار کیلو وات در ساعت تجاوز نکند، به عنوان مشترک خانگی تلقی می‌شوید.

نمونه‌هایی از مدارک مرتبط:

- گواهی پزشکی مبنی بر بیماری سخت خود و/یا یکی از فرزندانتان
- کپی سند تولد (Geburtsurkunde) یا کارت شناسایی فرزندتان خردسال شما
- تأییدیه اداره ثبت شهروندی، مبنی بر این که فرزند شما با شما در یک خانوار زندگی می‌کند.

۲. قرارداد تسویه حساب اقساطی

(توافق پیشگیرانه مطابق بند ۵ ماده ۱۹ آیین‌نامه شرایط عمومی تأمین پایه مشترکین خانگی و تأمین گاز پشتیبان از شبکه فشار ضعیف (GasGVV) و یا بند ۷ ماده ۱۱۸ قانون صنعت انرژی (EnWG)) - برای مشاهده برخی از راه‌های پرداخت بدهی بدون بهره برای مشترکین خانگی به آدرس <https://helpcenter.enercity.de> مراجعه کنید. کلید واژه جستجو: توافق پیشگیرانه (Abwendungsvereinbarung)

اصل کلی: لازم است صورت‌حساب‌ها و وجوه پرداختی خود را به موقع، یعنی تا مهلت تعیین شده پرداخت نمایید. خواهشمندیم از این پس قبل از دریافت اخطاریه قطع انرژی، اقدام به پرداخت بدهی خود نمایید، زیرا اخطاریه نیز خود هزینه‌ای برای شما در برخواهد داشت. علاوه بر این، دریافت اخطاریه‌های مکرر باعث می‌شود از شما وجه پیش‌پرداخت انرژی مطالبه کنیم.

اعلانی مبنی بر قطع انرژی (مقررات پلمب/اخطاریه) دریافت کرده‌اید؟ در ادامه:

با ارسال اخطاریه، قطع جریان انرژی به شما اعلام می‌گردد. دلیل قطع انرژی عدم پرداخت به موقع بدهی است. تاریخ دقیق پرداخت در صفحه اول نامه قید شده است.

بدهی معوقه خود را هم‌اکنون پرداخت کنید، و یا به ما اطلاع دهید تا به اتفاق هم راهکاری برای این مشکل جستجو کنیم. به عنوان مشترک خانگی علاوه بر پرداخت فوری بدهی معوقه، راه‌های مختلف دیگری نیز به منظور جلوگیری از قطع انرژی (پلمب کنتور) وجود دارد.

توجه: لطفاً در نظر داشته باشید که جلوگیری از قطع انرژی، به معنی معاف شدن شما از الزام به پرداخت بدهی معوقه نیست. ما طلب‌های خود را از راه قضایی و با دریافت هزینه دادخواهی از شما مطالبه می‌کنیم.

۱. در صورت قطع نایبای انرژی، مراتب را کتباً بلافاصله از طریق ایمیل

inkassomanagement@enercity.de با ما درمیان بگذارید. چنانچه قطع انرژی نایبای صورت گرفته، در ایمیل ارسالی خود به طور مختصر وضعیت موجود را شرح داده و مدارک مرتبط را به آن انضمام کنید. ارسال ایمیل به ویژه برای مواردی است که مسئله جان و زندگی خود یا اعضای خانوار شما مطرح است.

اجازه دهید از سوی مرکز کارایی، ادارات محلی ذیربط رفاه اجتماعی یا سایر مراکز مشاوره بررسی کنند که آیا مشمول دریافت کمک مستقیم از این ادارات و یا سایر نهادهای محلی می‌شوید. مطابق با قانون تأمین اجتماعی (SGB)، علی‌القاعده می‌توانید جهت دریافت مزایای تأمین اجتماعی از اداره امور اجتماعی یا سایر ادارات رفاه اجتماعی درخواست حمایت کنید. اطلاعات بیشتر و فهرست برخی از مسئولینی که می‌توان با آن‌ها تماس حاصل کرد در پایین نامه قید شده است.

قطع انرژی (پلمب) چه عواقبی برای شما دارد؟

در صورت قطع انرژی (پلمب کنتور) توسط مأمورین شرکتِ energycity Netzgesellschaft mbH، هزینه پلمب کنتور و راه‌اندازی مجدد آن از شما طبق جدول زیر مطالبه می‌شود. هزینه‌های ذکر شده، در مواردی که اخذ مالیات طبق قانون ضرورت داشته باشد، مشمول مالیات نیز می‌شود.

خدمات	قطع انرژی (پلمب)	راه‌اندازی مجدد کنتور (رفع پلمب)	اطلاعات تکمیلی
برق	۴۴,۱۲ یورو	۵۲,۵۰ یورو	–
گاز	۹۲,۴۳ یورو	۹۸,۹۱ یورو	به انضمام هزینه‌های مربوط به درخواست شما برای راه‌اندازی مجدد سیستم گاز شما توسط شرکت‌های کنتوراتی
آب	۷۱,۴۳ یورو	۷۶,۴۳ یورو	–

دریافت حمایت‌های بیشتر

اداره کارایی یا ادارات محلی تأمین اجتماعی

بستن قرارداد توافق پیشگیرانه (برای پرداخت اقساطی بدهی) با شرکت energycity برای شما امکان‌پذیر نیست زیرا کمک‌هزینه بیکاری یا کمک‌هزینه اجتماعی دریافت می‌کنید؟ در این صورت توصیه می‌کنیم که با مرکز کارایی یا ادارات محلی تأمین اجتماعی تماس حاصل نمایید. در آنجا می‌توانید برای واريز مستقیم وجه به ما از طریق این ادارات، در صورتی که واجد شرایط باشید، توافق کنید. با این کار می‌توانید در آینده از اخطارها و هزینه‌های بیشتر جلوگیری کنید.

در صورت داشتن پرسش‌های دیگر در خصوص کمک‌هزینه معیشتی به مراکز فوق‌الذکر مراجعه نمایید. کسب اطلاعات بیشتر در وبسایت www.hannover.de - کلیدواژه جستجو: مرکز کارایی (JobCenter)، ادارات محلی تأمین اجتماعی (Fachbereich Soziales)، بهزیستی (Sozialamt).

توصیه (فقط برای مصرف‌کنندگان): چنانچه تقبل هزینه‌ها توسط اداره کارایی یا ادارات محلی تأمین اجتماعی ممکن نباشد، زیرا در قانون تأمین اجتماعی به آن اشاره‌ای نشده، کارکنان اداره کارایی یا ادارات محلی تأمین اجتماعی می‌توانند برای تقبل هزینه انرژی شما فقط برای یکبار، به شرکت energycity Härtefonds e.V. درخواست دهند.

به علاوه می‌توانید با مراکز مشاوره رایگان مانند مؤسسه حمایت از بدهکاران (Schuldnerhilfe)، کسب اطلاعات بیشتر کرده و برای دریافت کمک‌هزینه اجتماعی درخواست بدهید. مراکز مشاوره بدهکاران در نزدیکی محل سکونت را در وبسایت www.hannover.de جستجو کنید - کلیدواژه جستجو: مشاوره بدهکاران (Schuldnerberatung).

در صفحه بعد از چند نمونه از مراکز واقع در شهر و منطقه هانوفر که می‌توان به آن‌ها مراجعه کرد نام می‌بریم.

یک توصیه دیگر به شما: آیا مصرف انرژی بسیار بالایی دارید؟ پس در فکر یک مشاوره در خصوص مصرف انرژی باشید. مشاوره مراکز مختلف در سراسر هانوفر یافت می‌شوند، برای مثال برخی از این مراکز عبارتند از:

:Stromspar-Check in der Region Hannover

با مراجعه به آدرس اینترنتی www.stromsparcheck-hannover.de می‌توانید گزینه‌هایی را برای صرفه‌جویی در مصرف انرژی برای خانواده‌های کم‌درآمد ملاحظه کنید. این امکانات توسط AWO Region Hannover e. V. و مؤسسه غیرانتفاعی حفاظت از آب و هوای هانوفر ارائه می‌شوند.

Klimaschutzagentur Region Hannover GmbH

Hannover ۳۰۱۶۹, ۱۹ Goethestraße
تلفن: +۴۹ ۵۱۱۲۰۰۲۳۰۰
E-Mail: beratung@klimaschutzagentur.de

لطفاً توجه داشته باشید که ما در قبال اطلاعات حاضر، گزینه‌های پیشنهادی و مراکز مشاوره فوق‌الذکر مسئولیتی نداریم.

Schuldnerberatungsstelle des Caritasverbandes Hannover

Hannover ۳۰۱۵۹, ۸ .Gruppenstr
تلفن: +۴۹ ۵۱۱۲۷۰۷۳۹۵۳
E-Mail: [schuldnberberatung@caritas-hannover.de](mailto:schuldnerberatung@caritas-hannover.de)

Schuldnerberatungsstelle für die Stadt Langenhagen

Langenhagen ۳۰۸۵۳, ۲ Marktplatz
تلفن: +۴۹ ۵۱۳۷۹۸۱۵۰۶۱
فاکس: +۴۹ ۵۱۱۷۲۴۹۶۱۸
E-Mail: [schuldnberberatung@awo-hannover.de](mailto:schuldnerberatung@awo-hannover.de)

Schuldnerberatungsstelle für die Stadt Seelze

Seelze ۳۰۹۲۶, ۲ Schillerstraße
تلفن: +۴۹ ۵۱۳۷۹۸۱۵۰۶۱
فاکس: +۴۹ ۵۱۱۷۲۴۹۶۱۸
E-Mail: [schuldnberberatung@awo-hannover.de](mailto:schuldnerberatung@awo-hannover.de)

Schuldnerberatungsstelle des Diakonieverbandes

Hannover Land
Laatzen ۳۰۸۸۰, ۴۱ .Alte Rathausstr
تلفن: +۴۹ ۵۱۱۸۷۴۴۶۶۶
E-Mail: [schuldnberberatung.laatzen@evlka.de](mailto:schuldnerberatung.laatzen@evlka.de)

**قادر به پرداخت اقساط پیشنهادی نیستید
و یا سؤالات دیگری دارید؟**

با مرکز خدمات مشتری ما تماس حاصل کنید.

تلفن خدمات مشتری
+۴۹ ۸۰۰۳۶۳۷۲۴۸۹
(رایگان برای تلفن ثابت در آلمان)

دوشنبه - جمعه از ساعت ۸ الی ۱۲
شنبه‌ها از ساعت ۹ الی ۱۴

kundenservice@energycity.de

helpcenter.energycity.de

E-Mail

Internet/Chat