

كما أنها الصاعقة! : فاتورة الكهرباء والطاقة السنوية أنت مرتفعة على غير المتوقع و مزود الطاقة يطلب فجأة الكثير من المال. حالما يطرح سؤالان نفسيهما : **كيف لي التسديد ؟ و كيف لهذا أن يحصل ؟**

كيف لي التسديد ؟

للأسف لن يكون هناك مفر من التسديد. عليكم من ناحية سيتعين إثبات استهلاك قدر أقل من الكهرباء أو الغاز أو تدفئة المنطقة مما تم احتسابه و هذا شبه مستحيل ومن ناحية أخرى ، نادراً ما تحدث أخطاء في الفواتير أو مشاكل في العداد. ومع ذلك ، إذا كان هناك شك في أن مزود الطاقة قد ارتكب خطأ ما ، فينصح بالاتصال بمركز للمشورة على سبيل المثال ، نحن في فيينا. لكن ما الذي يمكن عمله غير ذلك ؟

إن كانت لكم المقدرة على السداد ..

سدّدوا . حتى و إن كان أمرا مريرا. بعد ذلك فكروا بالأسباب التي أدت إلى هذا الاستهلاك الكبير حتى يتم تجنب الوصول إلى فاتورة ضخمة ثانية للعام القادم.

تجدون في نشراتنا نصائح و توجيهات تساعد على الاستخدام الصحيح للأدوات الكهربائية و مصادر الطاقة و توفيرها :

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

Soziale Energieberatung

من المفيد جدا امتلاك المعرفة بالموضوعات التالية :

صمام الثرموستات - جزء المتحكم الدوار في المشعاع / الشوفاج -.

- التهوية الصحيحة

- توجيهات عامة بما يتعلق بالتدفئة بالغاز

- فهم عمل ثرموستات الغرفة - معبر حرارة الغرفة -.

- الصيانة الدورية للسخان

- ربما تدفعون الكثير من أجل المياه الساخنة ؟ اطلعوا على النشرة المتعلقة..

في حال مواجهة صعوبات مادية حاليا و

لا قدرة لكم على السداد ...

إذا من الواجب إخبار مزود الطاقة -مثلا Wien Energie- **خاصتكم حالا بذلك !**

اتصلوا برقم الخدمة حتى و إن كان عليكم الانتظار لمدة طويلة. يمكن التواصل معهم عن طريق البريد الإلكتروني أو الذهاب شخصيا إلى مركز الموزع .

عند تلقي إنذار بالدفع Mahnung أو الأسوأ منه و هو تلقي رسالة تفيد بأنه تم إعمال مكتب تحصيل الديون لأن موزع الطاقة بانتظار استلام المستحقات، سيؤدي ذلك إلى تكاليف إضافية ستترتب عليكم !

إن تم التواصل و توضيح الوضع سيكون بالإمكان الدفع تقسيطا و الاتفاق على تمديد المدة .

ما المترتب من عدم المقدرة على دفع قسط ما ؟

أولا تجدر بالأقساط أن تسدد في حينها تماما. فإن تم العجز عن تسديد قسط منها و جب إخبار مورد الطاقة في الحال قبل حلول موعد السداد و شرح الوضع .

عند فوات الأوان لسبب من أن : -

- موزع الطاقة يريد ماله من كل بد و ما عاد واردا التوصل لاتفاق .

- تم توكيل لجنة تحصيل الديون و المستحقات أو مكتب محاماة و انتهى الأمر ! تضاعفت الكلفة و لا مقدرة على تحملها!

- تم قطع الكهرباء و التدفئة مع عدم القدرة على الدفع لرفع القطع .

في هذه الحالات الطارئة يرجى طلب العون من قسم "دعم ذوي الظروف المعيشية الخاصة" في بلدية الشؤون الاجتماعية ٤٠

Hilfe in besonderen

Lebenslagen

و التواصل عبر الرقم التالي :

0140008040

للمزيد من الجهات المعنية تنظر الصفحة التالية أدناه. للسكان خارج فيينا يرجى الاستعلام عن عروض و خيارات الدعم و المعونة في مدينتكم أو مقاطعتكم.

كيف لذلك أن يحصل أصلا؟

وصلتكم فاتورة نهاية العام لبيوتكم الجديد أو الشقة التي انتقلتم إليها مؤخرا و فيها المقدار الذي عليكم تسديده و الأقساط المترتب عليكم دفعها ابتداء من الأشهر القادمة و التي تلحظون ارتفاعا في مقدارها ؟

تقوم شركة تزويد الطاقة عند كل ابرام لعقد ارتفاع بالطاقة جديد بتقدير كمية الغاز و الكهرباء أو التدفئة المركزية البعيدة التي تسمى فيرن فيرمة و التي يتم توقع استهلاكها في العام الجديد.

مثال: يعلم مزود الطاقة بأن سكان الشقة الأسبقين كانوا قد استهلكوا ٢٠٠٠ كيلو واط ساعي من الكهرباء في السنة. كل كيلو واط ساعي يكلف ٠,٢٠ سنتا و بالتالي $٢٠٠٠ \times ٠,٢٠ = ٤٠٠$ يورو. و بالتالي سيقدر المزود أنكم أنتم أيضا ستستهلكون ٢٠٠٠ كيلو واط ساعي أيضا في العام و من ثم سيحتسب عليكم ٤٠٠ للعام. هذه يجب تسديدها على أربع دفعات كل منها ١٠٠ يورو أي دفعة واحدة كل ثلاثة أشهر . بعد مضي عام تتم قراءة العداد فيظهر أن استهلاككم كان ٣٠٠٠ بدلا من ٢٠٠٠ ك واط / سا. التكلفة الحالية إذا ٦٠٠ و ليست ٤٠٠ يورو.

الاستنتاج :

- ١- سيطلب منكم مزود الطاقة الـ ٢٠٠ يورو المتبقيتان . كنتك قد سدتم مسبقا أربع مرات ١٠٠ يورو. هذه الـ ٢٠٠ يورو هي ما يدعى **بالمستحق المتأخر أو الاستكمال اللاحق** - و بالألمانية ناخ تسالونج.
 - ٢- سيقوم المزود أيضا برفع قيمة **القسط** ربع السنوي - بالألمانية البايتراغ - و ذلك تقديرا منه أن الاستهلاك منذ الآن فصاعدا سيبلغ الـ ٣٠٠٠ كيلو واط ساعي. بما أنها كلفت ٦٠٠ يورو فستكون قيمة القسط الجديد ١٥٠ يورو كل ثلاثة أشهر.
- العديد من شركات تزويد الطاقة ستقوم بتحديد قسط أول يساوي ٣٥٠ يورو و للثلاث أقساط المتبقية ١٥٠ يورو. القسط الأول عبارة عن قيمة القسط الجديد ١٥٠ يورو مضافا إليه قيمة المستحق المتأخر أو الاستكمال اللاحق أو الناخ تسالونج أي ٢٠٠ يورو في مثالنا هذا. هذه الطريقة الحسابية تطبق أيضا على استهلاك الغاز و التدفئة البعيدة الفيرن فيرمة.
- إذا! بداية يأتي الحساب تقديرا أو توقعات ثم بعد سنة يتم احتساب الاستهلاك الحقيقي زيادة أو نقصانا و إن أتى بالزيادة يترتب دفع المستحقات اللاحقة و إن بالنقصان تُردُّ المبالغ المدفوعة زيادة!
- و ابتداء من العام الثاني لإبرام العقد فإن الأساس الذي سيتم تقدير الاستهلاك بناء عليه هو ما تم استهلاكه في العام الفائت. و لأن طبيعة استهلاككم عند الانتقال إلى شقة جديدة مجهولة فإنه من غير النادر أن تأتي بعد أول عام من السكن فاتورة بتكلفة لم تتوقعوها أو ليست بالاعتيادية و غالبا ما سترتب مستحقات لاحقة متأخرة.

تتفاجؤون بفاتورة عالية جدا مع أنكم كنتم تدفعون أقل بكثير في السنوات السابقة ؟

هذه بعض الأسباب المحتملة لذلك:

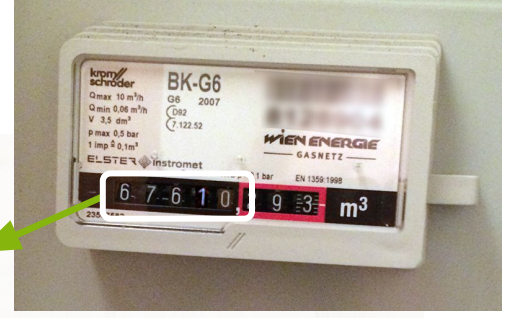
- طرأت تغيرات على كيفية العيش في المنزل كتواجد أكثر في البيت أو ولادة طفل أو انتقال أشخاص جدد إليه و ما إلى ذلك ، ما يعني مزيدا من الاستهلاك.
- كان الشتاء الفائت أفسى برودة ما عنى تدفئة أكبر من ذي قبل.
- ازدياد في أسعار الطاقة.
- تعطل شيء ما -كخزان المياه الحارة أو نافذة أصبحت تسرب الهواء-.
- ازدياد ملحوظ في عدد الأجهزة الكهربائية المستعملة -سخانة تعمل بالكهرباء أو تركيب مكيف أو استخدام براد إضافي-.
- لم تتم قراءة العداد عينا -تنتظر الصفحة ٣-.
- كانت الفاتورة تأتي مباشرة من قبل مزع الطاقة نفسه أما الآن فكانت إدارة المبنى قد أوكلت مهمة الفوترة أو تخليص الفواتير و قراءة العداد لإحدى المكاتب الخاصة كـ *Malik Gert* ، *Messtechnik* ، *Techem* ، *ISTA* . فقد يتفاجئ المرء بتلقي فاتورة العام من شركة جديدة رغم عدم استبدال شركة توزيع الطاقة بأخرى! هذه المكاتب تستوفي رسوما إضافية خارجية لقاء أتعابها تتضاف إلى فاتورتكم للأسف!

من بوسعه المساعدة ؟ - مؤسسات في فيينا

- الكاريتاس Caritas
- الفولكسهيلفة Volkshilfe
- المساعدات الفردية من قبل متطوعي الصليب الأحمر
- قسم مساعدة ذوي الظروف الاجتماعية القاهرة في بلدية ٤٠

تم تقدير الاستهلاك تقديرا و لم تتم قراءة العداد ؟

هذا ما تبدو عليه فاتورة غاز من شركة "طاقة فيينا" فيين إنيرجي -فاتورتي الكهرباء و التدفئة البعيدة شبيهتان-.



Detailrechnung Gas

Netzkundennr.:
Energietarif: Gas OPT
Netztarif: Netzeber
Zählpunkt:

هنا نجد قراءات عدة للعداد على أيام بتاريخ مختلفة:
09.10.2020: 65.835
31.12.2020 / 01.01.2021: 66.693
10.03.2021: 67.610

Ablese Daten

Zählernummer:

Zeitraum	Zählerstand alt	Zählerstand neu	Differenz	Faktor	Verbrauch
09.10.2020 - 31.12.2020	65.835 H	66.693 H	858 m³	10,730	9.206 kWh
01.01.2021 - 10.03.2021	66.693 H	67.610 Z	917 m³	10,710	9.821 kWh

H... Zählerstand rechnerisch ermittelt Wiener Netze Z... Zählerablesung durch Wiener Netze

قراءات العداد من 09.10.20 و حتى 31.12.20 (= 01.01.21) تم تقديرها.

الـ H تعني قراءة تم تقديرها حسابيا. أو بالألمانية التقية: عُيِّت حسابيا. هذا يعني أن أحدا لم يتواجد فعليا لقراءة العداد أو أن القراءة العينية لم تكن متاحة.

في هذا المثال تمت قراءة العداد مرة واحدة عينيا. بعد القراءة 67.610 بتاريخ 10.03.2021 كتب الحرف Z الذي يشير إلى أن القراءة تمت عن طريق شركة شبكات فيينا - فيينر نيٲسة فعليا.

كون القراءة تاريخ 01.01 / 31.12 تم تقديرها فهذا ليس بالأمر الجلل لكن تكمن المشكلة عند بداية فترة الاحتساب -هنا: 09.10.2020- وعند آخرها -أي: 10.03.2021- هنا تجب القراءة العينية - بالعين المجردة - و ليس بالتقدير الحسابي!

بناء على هذه الفاتورة فإنه قد تم استهلاك 858 مترا مكعبا غاز في فترة الاحتساب -09.10- حتى 31.12-. ذلك هو الفرق ما بين القرائتين كالتالي:

$$66.693 \text{ لتاريخ } 31.12 - 65.835 \text{ بتاريخ } 9.10 = 858$$

إن كان تم تقدير القراءة بتاريخ 09.10. تقديرنا ضئيلا فسيكون الاستهلاك في الحقيقة أقل مما تم احتسابه. لنفرض أن القراءة حقيقة كانت:

$$66.693 \text{ لتاريخ } 31.12 - 66.500 \text{ بتاريخ } 9.10 = 193$$

وفقا لذلك فإنه قد تم احتساب 858 متر³ رغم أن الاستهلاك الحقيقي لهذه المدة كان قد بلغ قدره 193 متر³ !

لكن: قد يعني ذلك أنكم سددتم للفواتير السابقة أقل من المفترض سداده و يتم الآن معادلة الفرق. إذا قد تتم إضافة نفقات سابقة من الفواتير الفائتة لأجور الطاقة التي لم يتم احتسابها في حينه و الآن تتضاف على الفاتورة الحالية زيادة لتغطية الفرق.

لتجنب الاحتساب بالتقدير الحسابي أو التوقع يمكنكم في أي وقت التواصل مع المزود و التأكد من آخر مرة تمت فيها قراءة العداد و أو متى موعد القراءة التالي. عادة ما تكون شركة *Wiener Netze* هي المسؤولة عن ذلك في فيينا-هاتف 05012810100 -مارس آذار ٢٠٢٠-. تقوم بعض الشركات الأخرى أحيانا بذلك. إن لم تكن شركة *Wiener Netze* هي المسؤولة سيقومون بإعلامكم بأي الجهات تتصلون استفسارا عن الأمر.

إذا كان العداد في داخل الشقة وليس في ردهة المبنى أو في القيو-: يجب عليكم الحرص على تواجد أحدهم في المنزل في اليوم الذي ستتم فيه قراءة العداد. يتلقى المرء خطابًا من مشغل الشبكة أو موزع الطاقة أو شركة قراءة العدادات يتم فيها إبلاغ المستهلك بالتاريخ المحدد. إذا لم يكن لديكم وقت في هذا التاريخ: اتصلوا بهم وحددوا موعدًا جديدًا - أو اقرؤوا عليهم العداد عبر الهاتف!