

لقد اتصلت بك وكالة تحصيل ديون تعمل لصالح شركة نقل وتوزيع الطاقة ScottishPower بشأن مديونية رصيدك المستحق

ما يجب عليك فعله الآن

يُرجى التحدث إلى وكالة تحصيل الديون مباشرة، والتي ستجد تفاصيل الاتصال الخاصة بهم في الخطاب أو الرسالة التي أرسلوها إليك. سيسمحون لك بالاستعانة بشركة LanguageLine كخدمة ترجمة عبر الهاتف إذا كنت في حاجة إليها.

ماذا يحدث إذا لم تتواصل معهم

من المهم أن تعرف الخطوات التالية التي سيخضع لها حسابك إذا لم تتصل بوكالة تحصيل الديون للدفع أو لمناقشة ترتيب السداد المناسب. إذا لم تتواصل معنا، فيجوز لنا:

• الحضور إلى منزلك

قد نرسل شخصًا ما إلى منزلك للتحدث معك عن وضعك. كجزء من تلك الزيارة، يمكن التحصل على تسجيل صوتي ولقطات كاميرا يتم ارتداؤها على الجسم. نحن نفعل هذا لحماية حقوقك ولضمان السلامة. يتم تخزين هذه التسجيلات بشكل آمن ويمكن مشاركتها مع Ofgem (الجهة الرقابية المشرفة على تنظيم سوق الطاقة) وسيتم الاحتفاظ بها لمدة خمس سنوات.

سيتم استخدام جميع التسجيلات لهذه الأغراض المذكورة أعلاه وسيتم تخزينها بشكل آمن. نطبق التدابير اللازمة للتخلص من المعلومات الشخصية عندما لا تكون هناك حاجة إليها.

إذا لم يتم دفع الحساب بعد هذه الزيارة أو لم يتم ترتيب السداد، فسننظر فيما إذا كان الدفع المسبق حسب الاستهلاك (Pay As You Go) تُعد طريقة دفع مناسبة لأسرتك. إذا اعتبرناها مناسبة لك، فيمكننا المضي قُدماً على النحو التالي.

• تغيير عدادك الذكي إلى عداد يعمل بنظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك

إذا كان لديك عداد ذكي، فيمكننا تبديل وضع عدادك عن بُعد إلى نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك دون طلب إذنك.

• التقدم بطلب للحصول على إذن قضائي بدخول منزلك

إذا لم يكن لديك عداد ذكي، فيمكننا التقدم بطلب إلى المحكمة للحصول على إذن قضائي بموجب قانون حقوق الدخول إلى العقارات (لصالح مجالس الغاز والكهرباء) لعام 1954 والذي سيمنحنا الحق في دخول منزلك لترتيب عداد دفع مسبق لك لينطبق عليك نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك.

ماذا سيحدث إذا حصلنا على إذن قضائي بدخول منزلك

إذا أعطتنا المحكمة إذنًا قضائيًا، فيمكننا دخول منزلك بإذن منك أو بدونك لترتيب عداد دفع مسبق لك لينطبق عليك نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك. إذا لم تكن موجودًا في المنزل، فقد نضطر إلى الدخول قسرًا إلى مسكنك، الأمر الذي قد يسبب أضرارًا. لذلك، فإن السماح لنا بالدخول طوعية سيكون الخيار الأيسر لك. سنقوم بتأمين قفل منزلك بعد ذلك، وإذا لزم الأمر، سنقوم بتغيير الأقفال.

سيُفصل إمداد الطاقة عن منزلك لفترة وجيزة خلال عملية تركيب العداد. قد يستغرق هذا مدة تصل إلى ساعة ونصف. يجب أن نبلغك بأن شركة نقل وتوزيع الطاقة ScottishPower ستفرض عليك رسومًا لتغطية تكاليف الإجراءات القضائية وتكاليف زيارة تنفيذ الأمر القضائي. سيكلفك هذا مبلغًا يصل إلى 150 جنيهًا إسترلينيًا.

كيف يعمل نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك؟

ستشحن مبلغًا في عدادك لدفع ثمن الغاز والكهرباء قبل بدء الاستهلاك. يعمل هذا العداد بألية تشبه آلية شحن الهاتف المحمول - يمكنك إضافة أموال إلى عداد الطاقة الخاص بك، ويُستخدم هذا المبلغ للدفع مقابل استهلاكك من الطاقة.

سيتم ضبط عدادك بحيث يسترد رصيد الدين المستحق عليك - وهذا ما يُسمى معدل السداد. سيغطي المبلغ الذي تقوم بإضافته استهلاكك المستمر من الطاقة بالإضافة إلى خصم مبلغ لتسديد الدين المستحق عليك. سنتطلع دائمًا إلى الاتفاق على معدل سداد يناسب قدراتك المالية.

وسنناقش هذا الأمر معك. إذا لم تكن موجودًا في المنزل عند تركيب هذا العداد، فسنضبط لك معدل سداد افتراضيًا ويمكنك الاتصال بنا لتغييره.

يجب أن نخبرنا الآن بما إذا كنت تعتقد أن نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك ليس مناسبًا لك

إذا كنت تعتقد أن أسرتك لن تكون قادرة على استخدام العداد الذي يعمل بنظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك، فيُرجى إخبارنا بذلك. يعد نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك ملائمًا بصورة جيدة لكثير من الأشخاص لأنه يساعد في ضبط ميزانية تكاليف الطاقة، ولكنه غير مناسب للجميع. على سبيل المثال، إذا كان شخص ما في منزلك يعاني من مشاكل صحية، أو يحتاج إلى إمدادات مستمرة من الطاقة أو احتياجات خاصة أخرى، فأخبرنا بذلك. سنحرص على مراعاة ظروفكم.

يُرجى ملاحظة أنه حسبما تم إبلاغك سابقًا، قد تُفرض رسوم إضافية للمساعدة في تحصيل المبالغ المستحقة عليك. يُرجى مراجعة كشف حسابك لمزيد من التفاصيل.

ماذا تفعل إذا كنت تعتقد أنك لست الشخص المطلوب منه قانونًا سداد هذا الدين المستحق

إذا كنت مستأجرًا جديدًا أو مالك منزل انتقلت للتو إلى منزلك الجديد وتعتقد أن هذا الرصيد المستحق لا ينطبق عليك، فيُرجى إخبارنا بذلك في أقرب وقت ممكن. سيتعين عليك تقديم دليل يثبت تاريخ انتقالك إلى العقار، مثل عقد إيجار أو خطاب من محامي يؤكد أنك اشترت العقار مؤخرًا. يُرجى تقديم هذا الدليل إلى وكالة تحصيل الديون.

المزيد من المساعدة والدعم

كيف نتحدث إلينا إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى؟

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى، فيمكننا توفير مترجمين فوريين للعديد من اللغات المختلفة لمساعدتك في مناقشة حساب الطاقة الخاص بك، فنحن نستعين بشركة LanguageLine لدعم خدمات الترجمة. ما عليك سوى الاتصال على الرقم **0700 270 0345**، بدايةً من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً واطلب الاستعانة بخدمات LanguageLine.

المساعدة والدعم فيما يتعلق بمدفوعاتك

إذا وجدت نفسك في حاجة إلى المساعدة، فتستطيع شركة نقل وتوزيع الطاقة ScottishPower والمنظمات الأخرى تقديم المساعدة لك.

نحن نستطيع:

- أن نوفر لك طرق دفع مختلفة، مثل تقسيم مدفوعاتك عبر نظام الخصم المباشر (Direct Debit) أو التواصل مع وزارة العمل والمعاشات (DWP) لترتيب دفع فواتير الطاقة مباشرةً من مستحقاتك.
- أن نساعدك على خفض نفقات الطاقة عن طريق إدخال تغييرات سهلة على عاداتك في استهلاك الطاقة. تعرّف على المزيد على صفحة الويب الخاصة بنا لكفاءة الطاقة على الرابط scottishpower.co.uk/energy-efficiency أو energysavingtrust.org.uk حصل على بعض النصائح المفيدة على الرابط
- أن نضيفك إلى سجل خدماتنا ذات الأولوية إذا كنت بحاجة لدعم إضافي بسبب إعاقة أو مرض مزمن أو إذا كنت في سن التقاعد. يمكن أن يساعدك سجل خدماتنا ذات الأولوية (PSR) في أمور عديدة؛ بدايةً من قراءة العداد وفحوصات سلامة الغاز إلى تقديم فواتير أسهل في القراءة، وحتى إبلاغ مشغل شبكة الطاقة لديك بضرورة توفير إمداد مستمر بالكهرباء. اكتشف المزيد في scottishpower.co.uk/psr
- أن نوجهك إلى فريق StepChange والذين يقدمون مشورة مجانية مستقلة للديون. يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني stepchange.org أو الاتصال بهم على **0800 138 1111**. يمكنهم أيضًا تقديم تفاصيل عن صندوق مساعدة المتعثرين ماليًا والتابع لشركة ScottishPower والذي يساعد العملاء المؤهلين ذوي الدخل المنخفض على خفض رصيدهم

المستحق. اكتشف المزيد على الموقع الإلكتروني scottishpower.co.uk/fund أو يمكنك الاتصال بهم على

2595 285 0121

يمكن أن يقدم مكتب مشورة المواطنين (Citizens Advice) مشورة مجانية ومحايدة. يمكنك زيارة موقع الويب الخاص بهم على citizensadvice.org.uk/energy. في إنجلترا وويلز، يمكنك الاتصال بمكتب مشورة المواطنين (Citizens Advice) عبر خط مساعدة المستهلك على **1133 223 0808**. بالنسبة للخط الناطق باللغة الويلزية، فإن الرقم هو **1144 223 0808**. في اسكتلندا، يمكنك الاتصال بمكتب Advice Direct Scotland على الرقم **8660 196 0808** أو على الموقع الإلكتروني energyadvice.scot

فيما يلي بعض الأسئلة والأجوبة المتداولة المفيدة، إذا تم تحويلك أو كنت قد تحولت بالفعل إلى نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك.

آلية عمل نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك:

- يمكنك شحن رصيد عدادك باستخدام بطاقة أو مفتاح أو تطبيق.
- يصبح المال الذي تضيفه رصيدًا في عدادك.
- يسحب العداد من رصيدك بينما تستهلك الغاز أو الكهرباء.
- عندما يصبح رصيدك منخفضًا، ستحتاج إلى الشحن مرة أخرى للحفاظ على استمرار إمدادك بالطاقة.

فوائد نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك:

- أنت تختار المبلغ الذي تنفقه.
- يساعدك على ضبط ميزانية استهلاكك للطاقة.
- لا توجد فواتير مفاجئة - لأنك تدفع مقدمًا.

ما هو شحن الرصيد وكيف أفعل ذلك؟

يسمح لك "شحن الرصيد" بإضافة أموال إلى عداد الدفع المسبق للغاز و/ أو الكهرباء. يمكنك شحن الرصيد باستخدام التطبيق أو عن طريق زيارة أحد منافذنا. يتيح لك ذلك إدارة تكاليف استهلاكك من الطاقة بسهولة وإضافة رصيد يبدأ من 1 جنيه إسترليني، كلما احتجت إلى ذلك.

- باستخدام **عداد الدفع المسبق التقليدي**، يجب عليك أن تشحن رصيدك بنفسك في أي مكتب بريد أو أحد منافذ Payzone أو PayPoint.
- باستخدام **عداد الدفع المسبق الذكي**، يمكنك شحن الرصيد بنفسك بالحضور بنفسك شخصيًا إلى المنافذ المخصصة أو باستخدام تطبيق ScottishPower.

كيف أعرف ما إذا كان يجب شحن الرصيد؟

ستندبهك الشاشة الداخلية عندما ينخفض الرصيد في عدادك إلى أقل من 1 جنيه إسترليني. سيتم إصدار صوت وستومض الشاشة. عندما يتبقى في رصيدك أقل من جنيه إسترليني واحد، فسيشير جهاز العرض الموجود في منزلك إلى إمكانية الحصول على رصيد الطوارئ. إذا لم يكن لديك جهاز عرض منزلي (IHD)، فسيظهر لك العداد ما إذا كان رصيدك منخفضًا، وستتمكن أيضًا من الحصول على رصيد الطوارئ من خلال العداد نفسه.

متى سيتم تحديث رصيدي بعد الشحن؟

- إذا كنت تدفع للشحن في متجر: فسيتم تحديث العداد تلقائيًا
- إذا كنت تدفع باستخدام التطبيق: فقد يستغرق إتمام التحديث ساعة واحدة. إذا تعذر التحديث، فيمكنك إدخال رقم معاملة فريد (UTRN) يدويًا في العداد أو جهاز العرض المنزلي (IHD). تحصل على رقم معاملة فريد (UTRN) مع كل عملية شحن للرصيد.

ماذا يحدث إذا لم أشحن الرصيد؟

في حال عدم إعادة شحن رصيدك، قد تتوقف عنك خدمة الغاز و/أو الكهرباء. بعد الانتهاء من تركيب العداد، ستتلقى إرشادات واضحة حول طريقة شحن الرصيد به. يمكن لمندوب سيزور منزلك أن يوضح لك كل شيء، ويمكننا استخدام خدمة الترجمة إذا لزم الأمر.

أين يمكنني معرفة المزيد عن نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك؟

يمكنك معرفة المزيد على الرابط scottishpower.co.uk/payg

ماذا أفعل إذا لم أتمكن من شحن الرصيد؟

لن ينقطع عدادك مسبق الدفع عن تزويدك بالطاقة ليلاً أو خلال عطلة نهاية الأسبوع. يتم تزويد عدادك برصيد طوارئ بقيمة 10 جنيهات إسترلينية. إذا كنت تواجه أي مشكلات، فاتصل بنا على **0700 270 0345**، بدايةً من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً واطلب LanguageLine، إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمة.

في حال وجود أي عائق يمنعك من شحن الرصيد لأن نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك غير ملائم لظروفك، فمن فضلك أخبرنا بذلك. على سبيل المثال، إذا كان شخص ما في منزلك يعاني من حالة صحية، أو يتطلب إمداداً غير منقطع من الطاقة، أو لديه أي احتياجات خاصة أخرى، فسوف نقوم بتقييم ما إذا كان نظام الدفع المسبق حسب الاستهلاك مناسباً لك أم لا. إذا لزم الأمر، فيمكننا مناقشة طرق الدفع الأخرى معك.