



## আপনার বকেয়া ব্যালেন্স সম্পর্কে ScottishPower জন্য কাজ করা একটি ঋণ সংগ্রহকারী সংস্থা আপনার সাথে যোগাযোগ করেছে

### আপনার এখন কি করা উচিত

অনুগ্রহ করে সরাসরি ঋণ সংগ্রহ সংস্থার সাথে কথা বলুন, তাদের সঙ্গে যোগাযোগের বিবরণ, তারা আপনাকে পাঠানো চিঠি বা বার্তার মাধ্যমে উল্লেখ করবে থাকবে। আপনার যদি প্রয়োজন হয় তবে তারা আপনাকে ফোনে অনুবাদ পরিষেবা হিসাবে ল্যাঙ্গুয়েজলাইন ব্যবহার করার অনুমতি প্রদান করবে।

### যোগাযোগ না করলে কী হবে

আপনি যদি কোনও উপযুক্ত পরিশোধের ব্যবস্থা নিয়ে আলোচনা করার জন্য ঋণ সংগ্রহকারী সংস্থার সাথে যোগাযোগ না করেন তবে আপনার অ্যাকাউন্টের পরবর্তী পদক্ষেপগুলি কী তা জানা গুরুত্বপূর্ণ। আপনি যদি যোগাযোগ না করেন তবে আমরা করতে পারি তা হল:

#### • আপনার বাড়িতে যাব

আপনার সাথে আপনার পরিস্থিতি সম্পর্কে বলার জন্য আমরা কাউকে আপনার বাড়িতে পাঠাতে পারি। পরিদর্শনের অংশ হিসাবে, অডিও রেকর্ডিং এবং দেহ-জীর্ণ ক্যামেরা ফুটেজ ক্যাপচার করা যেতে পারে। এটি আপনার অধিকার রক্ষা এবং সুরক্ষা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজন। রেকর্ডিংগুলি নিরাপদে সংরক্ষণ করা হয় এবং Ofgem (শক্তি নিয়ন্ত্রক) এর সাথে ভাগ করা যেতে পারে এবং পাঁচ বছরের জন্য রাখা হবে।

সমস্ত রেকর্ডিং উপরে উল্লেখিত উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হবে এবং নিরাপদে সংরক্ষণ করা হবে। ব্যক্তিগত তথ্য যখন আর প্রয়োজন হয় না তখন তা মুছে ফেলার ব্যবস্থা আমাদের রয়েছে।

যদি এই পরিদর্শনের পরে, অ্যাকাউন্টটি অর্থ প্রদান না করা হয় বা কোনও পরিশোধের ব্যবস্থা না থাকে, তবে আমরা বিবেচনা করব যে Pay As You Go আপনার পরিবারের জন্য উপযুক্ত অর্থ প্রদানের পদ্ধতি কিনা। যদি আমরা এটি আপনার জন্য উপযুক্ত মনে করি তবে আমরা নিম্নরূপ এগিয়ে যেতে পারি।

#### • আপনার smart meterকে Pay As You Go-তে পরিবর্তন করুন।

আপনার যদি একটি smart meter থাকে তবে আমরা আপনার অনুমতি ছাড়াই আপনার মিটারের মোডটি Pay As You Go-এ দূরবর্তীভাবে সুইচ করতে পারি।

#### • আপনার বাড়িতে প্রবেশের জন্য পরোয়ানার জন্য আবেদন করুন

আপনার যদি smart meter না থাকে তবে আমরা রাইটস অফ এন্ট্রি (গ্যাস অ্যান্ড ইলেকট্রিসিটি বোর্ডস) অ্যাক্ট 1954 এর অধীনে পরোয়ানার জন্য আদালতে আবেদন করতে পারি যা আমাদের আপনার বাড়িতে প্রবেশের অধিকার দেবে যাতে আপনার জন্য Pay As You Go হিসাবে একটি প্রিপেইন্ট মিটার (prepayment meter) ফিট করা যায়।

### আমরা যদি প্রবেশ পরোয়ানা পাই তবে কী হবে

যদি আদালত আমাদের পরোয়ানা দেয় তবে আমরা আপনার জন্য Pay As You Go হিসাবে একটি প্রিপেইন্ট মিটার (prepayment meter) ইনস্টল করার জন্য আপনার অনুমতি নিয়ে বা ছাড়াই আপনার

বাড়িতে প্রবেশ করতে পারি। আপনি যদি বাড়িতে না থাকেন তবে আমাদের আপনার সম্পত্তিতে জোর করে প্রবেশের প্রয়োজন হতে পারে, যা ক্ষতির কারণ হতে পারে, তাই আমাদের প্রবেশ করতে দেওয়া আপনার পক্ষে সহজ হবে। আমরা পরে আপনার বাড়িটি সুরক্ষিত করব এবং প্রয়োজনে আমরা তালাগুলি পরিবর্তন করব।

মিটার ইনস্টলেশন হওয়ার সময় আপনার শক্তি অল্প সময়ের জন্য বন্ধ থাকবে। এটি দেড় ঘন্টা পর্যন্ত সময় নিতে পারে।

আমরা অবশ্যই আপনাকে পরামর্শ দিচ্ছি, ScottishPower আপনাকে আদালতের পদক্ষেপ এবং পরোয়ানা পরিদর্শনের ব্যয়ের জন্য চার্জ করবে। এতে আপনার £150 পর্যন্ত খরচ হবে

### Pay As You Go কীভাবে কাজ করে

আপনি আপনার গ্যাস এবং বিদ্যুতের জন্য অর্থ প্রদানের জন্য আপনার মিটারটি ব্যবহার করার আগে এটি টপ আপ করুন। এটি একটি মোবাইল ফোনকে টপ আপ করার মতো কাজ করে - আপনি আপনার শক্তি মিটারে অর্থ যুক্ত করেন এবং সেই অর্থ আপনার শক্তি ব্যবহারের জন্য অর্থ প্রদান করে।

আপনার মিটার আপনার বকেয়া ব্যালেন্স পুনরুদ্ধারের জন্য সেট করা হবে - একে আপনার পরিশোধের হার বলা হয়। আপনি যে পরিমাণ টপ আপ করবেন তা আপনার চলমান শক্তি ব্যবহারের পাশাপাশি আপনার বকেয়া ব্যালেন্স পরিশোধের জন্য একটি পরিমাণ কভার করবে। আমরা সর্বদা আপনার জন্য সশ্রয়ী মূল্যের একটি পরিশোধের হারে সম্মত হওয়ার চেষ্টা করব এবং এটি আপনার সাথে আলোচনা করব। আমরা যখন মিটার ইনস্টল করি তখন আপনি যদি বাড়িতে না থাকেন তবে আমরা একটি ডিফল্ট পরিশোধের হার সেট করব এবং আপনি এটি পরিবর্তন করতে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

### আপনি যদি মনে করেন যে Pay As You Go আপনার পক্ষে উপযুক্ত নয় তবে আপনাকে অবশ্যই এখনই আমাদের জানাতে হবে

আপনি যদি মনে করেন যে আপনার পরিবার Pay As You Go মোডে মিটার ব্যবহার করতে পারবেন না, তবে অনুগ্রহ করে আমাদের জানান। Pay As You Go অনেক লোকের জন্য ভাল কাজ করে কারণ এটি বাজেট শক্তি ব্যয়ে সহায়তা করে, তবে এটি সবার জন্য উপযুক্ত নয়। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনার বাড়ির কারও স্বাস্থ্য সমস্যা থাকে, শক্তি বা অন্যান্য বিশেষ প্রয়োজনের ক্ষুব্ধ সরবরাহ প্রয়োজন হয় তবে আমাদের জানান। আমরা নিশ্চিত করব যে আমরা আপনার পরিস্থিতি বিবেচনা করব।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে পূর্বে যোগাযোগ করা হিসাবে, আপনার বকেয়া ব্যালেন্স পুনরুদ্ধারে সহায়তা করার জন্য একটি চার্জ যুক্ত করা হতে পারে। আরও তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে আপনার বিবৃতি দেখুন।

### আপনি যদি মনে করেন যে এই বকেয়া ঋণ আপনার জন্য প্রযোজ্য নয় তবে কী করবেন

আপনি যদি নতুন ভাড়াটে বা বাড়ির মালিক হন যিনি সবেমাত্র আপনার নতুন বাড়িতে চলে এসেছেন এবং মনে করেন যে এই বকেয়া ব্যালেন্স আপনার জন্য প্রযোজ্য নয়, অনুগ্রহ করে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের জানান। আপনাকে তারিখে আপনার স্থানান্তরের প্রমাণ দেখাতে হবে, যেমন ভাড়াটে চুক্তি বা আপনি সম্প্রতি সম্পত্তি কিনেছেন তা নিশ্চিত করে একটি আইনজীবীর চিঠি। অনুগ্রহ করে এটি ঋণ সংগ্রহ সংস্থাকে সরবরাহ করুন।

## আরও সহায়তা এবং সমর্থন

ইংরেজি যদি আপনার প্রথম ভাষা না হয় তবে কীভাবে আমাদের সাথে কথা বলবেন?

যদি ইংরেজি আপনার প্রথম ভাষা না হয়, তবে আপনার শক্তি অ্যাকাউন্ট নিয়ে আলোচনা করতে আপনাকে সহায়তা করার জন্য আমরা বিভিন্ন ভাষার জন্য দোভাষী সরবরাহ করতে পারি, আমরা এটি সমর্থন করার জন্য ল্যাঙ্গুয়েজলাইন ব্যবহার করি।  
সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9 টা থেকে বিকেল 5 টা পর্যন্ত কেবল **0345 270 0700** কল করুন এবং ল্যাঙ্গুয়েজলাইনের জন্য অনুরোধ করুন।

### আপনার পেমেন্টের সাথে সহায়তা এবং সহযোগিতা

যদি আপনার নিজেকে সাহায্যের প্রয়োজন হয় তবে ScottishPower এবং অন্যান্য উপায় রয়েছে প্রতিষ্ঠানগুলো আপনাকে সাহায্য করতে পারে।

আমরা পারব:

- আপনাকে অর্থ প্রদানের বিভিন্ন উপায় অফার করে যেমন ডাইরেক্ট ডেবিটের সাথে আপনার পেমেন্টগুলি ছড়িয়ে দেওয়া বা আপনার সুবিধাগুলি থেকে সরাসরি জ্বালানী সরাসরি অর্থ প্রদানের ব্যবস্থা করার জন্য ডিপার্টমেন্ট ফর ওয়ার্ক অ্যান্ড পেনশনস (DWP) এর সাথে যোগাযোগ করা।
- আপনার শক্তির অভ্যাসের সহজ পরিবর্তনগুলির মাধ্যমে আপনার শক্তি ব্যয় হ্রাস করতে সহায়তা করুন। [scottishpower.co.uk/energy-efficiency](http://scottishpower.co.uk/energy-efficiency) এ আমাদের শক্তি দক্ষতা ওয়েব পৃষ্ঠায় আরও জানুন বা [energysavingtrust.org.uk](http://energysavingtrust.org.uk) এ কিছু প্রয়োজনীয় টিপস বেছে নিন
- আপনার যদি কোনও অক্ষমতা বা দীর্ঘস্থায়ী অসুস্থতার কারণে অতিরিক্ত সহায়তার প্রয়োজন হয় বা আপনি পেনশনযোগ্য বয়সের হন তবে আপনাকে আমাদের অগ্রাধিকার পরিষেবা নিবন্ধনে যুক্ত করুন। মিটার রিড থেকে শুরু করে গ্যাস সুরক্ষা চেক, আপনার শক্তি নেটওয়ার্ক অপারেটরকে জানানোর জন্য যে বিলগুলি পড়া সহজ তা আপনার যদি অবিচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহের প্রয়োজন হয় তবে আমাদের পিএসআর সহায়তা করতে পারে।  
[scottishpower.co.uk/psr](http://scottishpower.co.uk/psr) এ আরও জানুন
- আপনাকে স্টেপচেঞ্জ নির্দেশ দেয় যারা বিনামূল্যে স্বাধীন ঋণ পরামর্শ দেয়। আপনি [stepchange.org](http://stepchange.org) পরিদর্শন করতে পারেন বা তাদের **0800 138 1111** নম্বরে কল করতে পারেন। তারা ScottishPower's Hardship ফান্ডের বিশদও সরবরাহ করতে পারে যা নিম্ন আয়ের যোগ্য গ্রাহকদের তাদের বকেয়া ব্যালেন্স হ্রাস করতে সহায়তা করে। [scottishpower.co.uk/fund](http://scottishpower.co.uk/fund) এ আরও জানুন বা আপনি তাদের **0121 285 2595** এ কল করতে পারেন

নাগরিক পরামর্শ বিনামূল্যে এবং নিরপেক্ষ পরামর্শ দিতে পারে; আপনি [citizensadvice.org.uk/energy](http://citizensadvice.org.uk/energy) এ তাদের ওয়েবসাইট দেখতে পারেন। ইংল্যান্ড এবং ওয়েলসে, আপনি **0808 223 1133** নম্বরে তাদের ভোক্তা হেল্পলাইনের মাধ্যমে নাগরিক পরামর্শের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। ওয়েলশ ভাষাভাষী লাইনের জন্য, নম্বরটি **0808 223 1144**। স্কটল্যান্ডে, আপনি অ্যাডভাইস ডাইরেক্ট স্কটল্যান্ডের সাথে **0808 196 8660** এ যোগাযোগ করতে পারেন বা [energyadvice.scot](http://energyadvice.scot) এ যোগাযোগ করতে পারেন

# এখানে কিছু সহায়ক প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্ন ও উত্তর দেওয়া হল, যদি আপনাকে সরানো হয় বা ইতিমধ্যে Pay As You Goতে স্থানান্তরিত করা হয়

## Pay As You Go কীভাবে কাজ করে:

- আপনি কোনও কার্ড, কী বা অ্যাপ ব্যবহার করে আপনার মিটার টপ আপ করেন।
- আপনি যে অর্থ যোগ করেন, তা আপনার মিটারে ক্রেডিট হয়ে যায়।
- আপনি যখন গ্যাস বা বিদ্যুৎ ব্যবহার করেন, তখন মিটার আপনার ক্রেডিট থেকে টাকা নেয়।
- যখন আপনার ক্রেডিট কম থাকে, তখন আপনার শক্তি সরবরাহ চালিয়ে যাওয়ার জন্য আপনাকে আবার টপ আপ করতে হবে।

## Pay As You Go এর সুবিধা:

- আপনি কতটা খরচ করবেন তা বেছে নিন।
- এটি আপনাকে আপনার শক্তি ব্যবহারের বাজেট করতে সহায়তা করে।
- আশ্চর্যের কিছু নেই বিল - কারণ আপনি অগ্রিম অর্থ প্রদান করেন।

## টপ আপ কী এবং আমি কীভাবে এটি করব?

একটি "টপ আপ" আপনাকে গ্যাস এবং / অথবা বিদ্যুতের জন্য আপনার প্রিপেইমেন্ট মিটারে (prepayment meter) অর্থ যুক্ত করতে দেয়। আপনি অ্যাপটি ব্যবহার করে বা কোনও আউটলেটে গিয়ে টপ আপ করতে পারেন। এটি আপনাকে সহজেই আপনার শক্তি ব্যয় পরিচালনা করতে এবং যখনই আপনার প্রয়োজন হয় তখন £ 1 এর মতো কম যোগ করতে দেয়।

- একটি **প্রথাগত প্রিপেইমেন্ট মিটারের (traditional prepayment meter)** সাহায্যে আপনাকে যে কোনও পোস্ট অফিস, Payzone, বা PayPoint আউটলেটে ব্যক্তিগতভাবে টপ আপ করতে হবে।
- একটি **স্মার্ট প্রিপেইমেন্ট মিটার (smart prepayment meter)** দিয়ে, আপনি ব্যক্তিগতভাবে বা ScottishPower অ্যাপ দিয়ে টপ আপ করতে পারেন।

## আমি কীভাবে জানব কখন টপ আপ করতে হবে?

আপনার মিটার ক্রেডিট £ 1 এর নিচে নেমে গেলে আপনার ইন-হোম ডিসপ্লে আপনাকে সতর্ক করবে। এটি একটি শব্দ তৈরি করবে এবং স্ক্রিন ফ্ল্যাশ হবে। যদি আপনার ক্রেডিট £ 1 এর নিচে পড়ে তবে আপনার ইন-হোম ডিসপ্লে নির্দেশ করবে যে আপনি জরুরি ক্রেডিট অ্যাক্সেস করতে পারেন। আপনার যদি IHD না থাকে তবে আপনার ক্রেডিট কম হলে আপনার মিটার প্রদর্শিত হবে এবং আপনি মিটারের মাধ্যমে জরুরি ক্রেডিট অ্যাক্সেস করতে সক্ষম হবেন।

## আমি টপ আপ করার পরে আমার ব্যালেন্স কখন আপডেট হবে?

- আপনি যদি কোনও দোকানে অর্থ প্রদান করেন: আপনার মিটার স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপডেট হবে।
- আপনি যদি অ্যাপটি ব্যবহার করে অর্থ প্রদান করেন: এটি আপডেট হতে 1 ঘন্টা অবধি সময় লাগতে পারে। যদি এটি আপডেট না হয় তবে আপনি আপনার মিটার বা আইএইচডিতে ম্যানুয়ালি একটি অনন্য লেনদেন নম্বর (ইউটিআরএন) নম্বর লিখতে পারেন। আপনি প্রতিটি টপ-আপের সাথে একটি ইউটিআরএন পাবেন।

## আমি যদি টপ আপ না করি তবে কী হবে?

আপনি যদি টপ আপ না করেন তবে আপনার গ্যাস এবং/অথবা বিদ্যুৎ বন্ধ হতে পারে। আমরা আপনার মিটার ইনস্টল করার পরে, আমরা আপনাকে কীভাবে এটি টপ আপ করতে পারি সে সম্পর্কে

স্পষ্ট নির্দেশাবলী দেব। একজন প্রতিনিধি যিনি আপনার বাড়িতে আসবেন তিনি আপনাকে সবকিছু ব্যাখ্যা করতে পারেন এবং প্রয়োজনে আমরা একটি অনুবাদ পরিষেবা ব্যবহার করতে পারি।

### আমি কোথায় Pay As You Go সম্পর্কে আরও জানতে পারি?

আপনি এই [scottishpower.co.uk/payg](http://scottishpower.co.uk/payg) এ আরও জানতে পারেন

### আমি যদি টপ-আপ করতে না পারি তবে আমার কী করা উচিত?

আপনার প্রিপেইন্ট মিটার (prepayment meter) রাতে বা সপ্তাহান্তে সরবরাহ বন্ধ হবে না। আপনার মিটারে £ 10 জরুরি ক্রেডিট অন্তর্নির্মিত রয়েছে। আপনার যদি কোনও সমস্যা হয় তবে আমাদের **0345 270 0700**, সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9 টা থেকে বিকেল 5 টা পর্যন্ত কল করুন এবং আপনার যদি এই পরিষেবার প্রয়োজন হয় তবে ল্যাঙ্কশ্বেরেজলাইনের জন্য অনুরোধ করুন।

যদি এমন কোনও কারণ থাকে যে আপনি টপ আপ করতে পারবেন না, কারণ Pay As You Go আপনার পরিবারের জন্য উপযুক্ত নয়, দয়া করে আমাদের জানান। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনার বাড়ির কারও স্বাস্থ্য সমস্যা থাকে, শক্তি বা অন্যান্য বিশেষ প্রয়োজনের নিরবচ্ছিন্ন সরবরাহ প্রয়োজন হয় তবে আমরা দেখব যে আপনার জন্য Pay As You Go কার্যকর কিনা। যদি প্রয়োজন হয়, আমরা আপনার সাথে অন্যান্য পেইন্ট পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করতে পারি।