



## आपकी बकाया शेष राशि के संबंध में ScottishPower के लिए काम करने वाली एक ऋण वसूली एजेंसी द्वारा आपसे संपर्क किया गया है

### अब आपको क्या करना चाहिए

कृपया ऋण वसूली एजेंसी से सीधे बात करें, उनकी संपर्क जानकारी उस पत्र या मैसेज में होगी जो उन्होंने आपको भेजा है। अगर आपको इसकी ज़रूरत हो, तो वे आपको फ़ोन पर अनुवाद सेवा के तौर पर LanguageLine का उपयोग करने की अनुमति देंगे।

### अगर आप संपर्क में नहीं आते हैं, तो क्या होता है

अगर आप भुगतान करने या उपयुक्त पुनर्भुगतान व्यवस्था पर चर्चा करने के लिए ऋण वसूली एजेंसी से संपर्क नहीं करते हैं, तो आपके लिए यह जानना बहुत ज़रूरी है कि आपके खाते के संबंध में अगले कदम क्या हैं। अगर आप संपर्क में नहीं आते हैं, तो हम यह कर सकते हैं:

- **अपने घर पर जाएँ**

हम आपकी स्थिति के बारे में आपके साथ बात करने के लिए किसी को आपके घर भेज सकते हैं। यात्रा के भाग के रूप में, ऑडियो रिकॉर्डिंग और शरीर पर पहने जाने वाले कैमरा फुटेज को कैप्चर किया जा सकता है। यह आपके अधिकारों की सुरक्षा करने और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए है। रिकॉर्डिंग सुरक्षित रूप से संग्रहीत की जाती है और इसे ऑफ़गोम (एनर्जी रेग्युलेटर) के साथ साझा किया जा सकता है और पाँच साल तक रखा जाएगा।

सभी रिकॉर्डिंग का उपयोग ऊपर बताए गए उद्देश्यों के लिए किया जाएगा और सुरक्षित रूप से संग्रहीत किया जाएगा। हमारे पास व्यक्तिगत जानकारी को हटाने के लिए उपाय हैं, जब इसकी ज़रूरत नहीं रह जाती है।

अगर इस विज़िट के बाद, खाते का भुगतान नहीं किया जाता है या पुनर्भुगतान की व्यवस्था नहीं होती है, तो हम इस बात पर विचार करेंगे कि क्या 'Pay As You Go' आपके घर के लिए भुगतान का उपयुक्त तरीका है। अगर हम इसे आपके लिए उपयुक्त मानते हैं, तो हम निम्नानुसार आगे बढ़ सकते हैं।

- **अपने स्मार्ट मीटर को बदलकर 'Pay As You Go' बनाएँ**

अगर आपके पास स्मार्ट मीटर है, तो हम आपकी अनुमति के बिना आपके मीटर के मोड को रिमोट तरीके से 'Pay As You Go' पर स्विच कर सकते हैं।

- **अपने घर में प्रवेश करने के मकसद से वारंट के लिए आवेदन करें**

अगर आपके पास स्मार्ट मीटर नहीं है, तो हम प्रवेश अधिकार (गैस और बिजली बोर्ड) अधिनियम 1954 के तहत वारंट के लिए अदालत में आवेदन कर सकते हैं, जिससे हमें आपके घर में प्रवेश करने का अधिकार मिलेगा, ताकि आप भुगतान कर सकें।

### अगर हमें वारंट ऑफ़ एंट्री मिल जाए, तो क्या होगा

अगर अदालत हमें वारंट देती है, तो हम आपकी अनुमति के साथ या उसके बिना आपके घर में प्रवेश कर सकते हैं और आपके लिए 'Pay As You Go' को प्रीपेमेंट मीटर के तौर पर इंस्टॉल कर सकते हैं। अगर आप घर पर नहीं हैं, तो हमें आपकी संपत्ति में जबरन प्रवेश करना पड़ सकता है, जिससे नुकसान हो सकता है, इसलिए हमें अंदर जाने की परमिशन देना बेहतर विकल्प है। हम बाद में आपके घर को सुरक्षित कर लेंगे, और अगर आवश्यक हो, तो हम ताले बदल देंगे।

मीटर इंस्टॉल करने के दौरान आपकी ऐनर्जी थोड़े समय के लिए बंद हो जाएगी। इसमें डेढ़ घंटे तक का समय लग सकता है।

हमें आपको सुझाव के तौर पर बता रहे हैं कि ScottishPower आपसे अदालती कार्रवाई और वारंट विज़िट की लागत के लिए शुल्क लेगा। इसकी कीमत आपके लिए £150 तक होगी

### **'Pay As You Go' कैसे काम करता है**

आप अपने मीटर का उपयोग करने से पहले अपनी गैस और बिजली का भुगतान करने के लिए इसे टॉप अप करते हैं। यह एक मोबाइल फ़ोन को टॉप अप करने जैसा काम करता है - आप अपने ऐनर्जी मीटर में पैसे जोड़ते हैं, और उस पैसा का आपकी ऐनर्जी के उपयोग के लिए भुगतान किया जाता है।

आपका मीटर आपकी बकाया राशि की वसूली के लिए सेट किया जाएगा - इसे आपकी पुनर्भुगतान दर कहा जाता है। आपके द्वारा टॉप अप की गई राशि आपके चल रहे ऊर्जा उपयोग के साथ-साथ आपके बकाया शेष राशि का भुगतान करने के लिए एक राशि को कवर करेगी। हम हमेशा एक पुनर्भुगतान दर पर सहमत होंगे जो आपके लिए सस्ती हो और इस पर आपके साथ चर्चा करेंगे। अगर आप मीटर इंस्टॉल करते समय घर पर नहीं हैं, तो हम एक डिफ़ॉल्ट पुनर्भुगतान दर तय करेंगे और आप इसे बदलने के लिए हमसे संपर्क कर सकते हैं।

### **अगर आपको लगता है कि 'Pay As You Go' आपके लिए उपयुक्त नहीं है, तो आपको हमें अभी बताना चाहिए**

अगर आपको लगता है कि आपका परिवार 'Pay As You Go' मोड में मीटर का उपयोग नहीं कर पाएगा, तो कृपया हमें बताएँ। 'Pay As You Go' कई लोगों के लिए अच्छा काम करता है, क्योंकि यह बजट ऐनर्जी संबंधी लागत में मदद करता है, लेकिन यह सभी के लिए उपयुक्त नहीं है। उदाहरण के लिए, अगर आपके घर में किसी को स्वास्थ्य संबंधी समस्याएँ हैं, ऐनर्जी की निरंतर आपूर्ति या अन्य विशेष चीज़ों की आवश्यकता है, तो हमें बताएँ। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हम आपकी स्थिति को ध्यान में रखें।

कृपया ध्यान दें कि जैसा कि पहले बताया गया है, आपकी बकाया राशि को पुनर्प्राप्त करने में मदद के लिए एक शुल्क जोड़ा जा सकता है। अधिक जानकारी के लिए कृपया अपना विवरण देखें।

### **अगर आपको लगता है कि यह बकाया ऋण आप पर लागू नहीं होता है, तो क्या करें**

अगर आप एक नए किरायेदार या गृहस्वामी हैं जो अभी-अभी आपके नए घर में चले गए हैं और सोचते हैं कि यह बकाया शेष राशि आप पर लागू नहीं होती है, तो कृपया हमें जल्द से जल्द बताएँ। आपको तारीख में अपने कदम का प्रमाण दिखाना होगा, जैसे कि किरायेदारी समझौता या एक वकील का पत्र जो पुष्टि करता है कि आपने हाल ही में संपत्ति खरीदी है। कृपया इसे ऋण वसूली एजेंसी को प्रदान करें।

## **आगे की मदद और सपोर्ट**

### **अगर अंग्रेज़ी आपकी पहली भाषा नहीं है, तो हमसे कैसे बात करें?**

अगर अंग्रेज़ी आपकी पहली भाषा नहीं है, तो हम आपके ऐनर्जी खाते पर चर्चा करने में आपकी सहायता के लिए कई अलग-अलग भाषाओं के लिए दुभाषिए प्रदान कर सकते हैं, हम इसका सपोर्ट करने के लिए LanguageLine का उपयोग करते हैं।

बस **0345 270 0700**, सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक कॉल करें और LanguageLine के लिए पूछें।

### **आपके भुगतानों में सहायता और सपोर्ट**

अगर आपको लगता है कि आपको मदद चाहिए, तो ScottishPower और अन्य तरीके हैं

संगठन आपकी सहायता कर सकते हैं।

हम निम्न कर सकते हैं:

- आपको भुगतान करने के अलग-अलग तरीके प्रदान करते हैं, जैसे कि डायरेक्ट डेबिट के साथ अपने भुगतान को बढ़ाना या अपने लाभों से सीधे ईंधन प्रत्यक्ष भुगतान की व्यवस्था करने के लिए कार्य और पेंशन विभाग (डीडब्ल्यूपी) से संपर्क करना।
- आपकी ऊर्जा आदतों में सरल बदलाव के साथ आपकी ऊर्जा लागत को कम करने में आपकी सहायता करें। [scottishpower.co.uk/energy-efficiency](http://scottishpower.co.uk/energy-efficiency) पर हमारे ऊर्जा दक्षता वेब पेज पर और जानें या [energysavingtrust.org.uk](http://energysavingtrust.org.uk) पर कुछ उपयोगी टिप्स चुनें
- अगर आपको विकलांगता या पुरानी बीमारी के कारण अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है या आप पेंशन योग्य आयु के हैं, तो आपको हमारे प्राथमिकता सेवा रजिस्टर में जोड़ा जाएगा। मीटर रीड से लेकर गैस सुरक्षा जाँच तक, बिल जो आपके ऊर्जा नेटवर्क ऑपरेटर को यह बताने के लिए पढ़ने में आसान होते हैं कि क्या आपको बिजली की निरंतर आपूर्ति की आवश्यकता है, हमारा पीएसआर मदद कर सकता है। [scottishpower.co.uk/psr](http://scottishpower.co.uk/psr) पर और अधिक जानकारी प्राप्त करें
- आपको StepChange पर रिडायरेक्ट किया जाएगा जो मुफ्त और स्वतंत्र ऋण सलाह प्रदान करते हैं। आप [stepchange.org](http://stepchange.org) पर भी जा सकते हैं या उन्हें **0800 138 1111** पर कॉल कर सकते हैं। वे ScottishPower के कठिनाई कोष का विवरण भी प्रदान कर सकते हैं जिससे कम आय वाले पात्र ग्राहकों को उनकी बकाया शेष राशि कम करने में मदद मिलती है। [scottishpower.co.uk/fund](http://scottishpower.co.uk/fund) पर अधिक जानकारी प्राप्त करें या आप उन्हें **0121 285 2595** पर कॉल कर सकते हैं

नागरिक सलाह मुफ्त और निष्पक्ष सलाह दे सकती है; आप [citizensadvice.org.uk/energy](http://citizensadvice.org.uk/energy) पर उनकी वेबसाइट पर जा सकते हैं। इंग्लैंड और वेल्स में, आप **0808 223 1133** पर उनकी उपभोक्ता हेल्पलाइन के माध्यम से नागरिक सलाह से संपर्क कर सकते हैं। वेल्श बोलने वाली लाइन के लिए, फ़ोन नंबर **0808 223 1144** पर कॉल करें। स्कॉटलैंड में, आप एडवाइस डायरेक्ट स्कॉटलैंड से **0808 196 8660** पर या [energyadvice.scot](http://energyadvice.scot) पर संपर्क कर सकते हैं

**अगर आपको 'Pay As You Go' पर ट्रांसफ़र किया जा रहा है या पहले से ही ट्रांसफ़र कर दिया गया है, तो यहाँ कुछ उपयोगी अक्सर पूछे जाने वाले सवाल और जवाब दिए गए हैं**

**'Pay As You Go' कैसे काम करता है:**

- आप कार्ड, कुंजी या ऐप का उपयोग करके अपने मीटर को टॉप अप कर सकते हैं।
- आप जो पैसा जोड़ते हैं, वह आपके मीटर पर क्रेडिट बन जाता है।
- जैसे ही आप गैस या बिजली का उपयोग करते हैं, मीटर आपके क्रेडिट से पैसे लेता है
- जब आपका क्रेडिट कम होगा, तो आपको अपनी ऊर्जा आपूर्ति को चालू रखने के लिए फिर से टॉप अप करना होगा।

**'Pay As You Go' के लाभ:**

- आप चुनते हैं कि आप कितना खर्च करते हैं।
- इससे आपके ऊर्जा उपयोग का बजट बनाने में आपकी मदद मिलती है।

- कोई आश्चर्यजनक बिल नहीं—क्योंकि आप पहले से ही भुगतान करते हैं।

### टॉप अप क्या है और मैं इसे कैसे करूँ?

एक "टॉप अप" आपको गैस और/या बिजली के लिए अपने प्रीपेमेंट मीटर में पैसे जोड़ने की अनुमति देता है। आप ऐप का उपयोग करके या किसी आउटलेट पर जाकर टॉप अप कर सकते हैं। यह आपको अपनी ऊर्जा संबंधी लागतों को आसानी से प्रबंधित करने और जब भी आवश्यकता हो, £1 जितना कम जोड़ने की सुविधा देता है।

- एक **पारंपरिक प्रीपेमेंट मीटर** के साथ आपको किसी भी डाकघर, पेज़ोन या पेपॉइंट आउटलेट पर व्यक्तिगत रूप से टॉप अप करना होगा।
- **स्मार्ट प्रीपेमेंट मीटर** के साथ, आप व्यक्तिगत रूप से या ScottishPower ऐप की मदद से टॉप अप कर सकते हैं।

### मुझे कैसे पता चलेगा कि कब टॉप अप करना है?

आपका इन-होम डिस्प्ले आपको सचेत करेगा, जब आपका मीटर £1 क्रेडिट से नीचे आएगा। यह एक आवाज करेगा और स्क्रीन फ्लैश होगी। अगर आपका क्रेडिट £1 से कम है, तो आपका इन-होम डिस्प्ले इंगित करेगा कि आप आपातकालीन क्रेडिट प्राप्त कर सकते हैं। अगर आपके पास आईएचडी नहीं है, तो आपका मीटर तब प्रदर्शित होगा जब आप क्रेडिट में कम होंगे और मीटर के ज़रिए आपातकालीन क्रेडिट को एक्सेस करने में भी सक्षम होंगे।

### टॉप अप करने के बाद मेरा बैलेंस कब अपडेट होगा?

- **अगर आप किसी दुकान पर भुगतान करते हैं:** आपका मीटर ऑटोमेटिक तरीके से अपडेट हो जाएगा
- **अगर आप ऐप्लिकेशन का इस्तेमाल करके भुगतान करते हैं, तो इसे अपडेट होने में 1 घंटे तक का समय लग सकता है।** अगर यह अपडेट नहीं होता है, तो आप अपने मीटर या IHD में मैनुअल रूप से एक अद्वितीय लेनदेन संख्या (UTRN) नंबर डाल सकते हैं। आपको हर टॉप-अप के साथ एक UTRN मिलता है।

### अगर मैं टॉप अप नहीं करता, तो क्या होगा?

अगर आप टॉप अप नहीं करते हैं, तो आपकी गैस और/या बिजली बंद हो सकती है। आपका मीटर इंस्टॉल करने के बाद, हम आपको इसे टॉप अप करने के तरीके के बारे में स्पष्ट निर्देश देंगे। एक प्रतिनिधि जो आपके घर आएगा वह आपको सब कुछ समझा सकता है, और अगर आवश्यक हो, तो हम अनुवाद सेवा का उपयोग कर सकते हैं।

### मैं 'Pay As You Go' के बारे में अधिक कहाँ जान सकता हूँ?

आप [scottishpower.co.uk/payg](http://scottishpower.co.uk/payg) पर अधिक जान सकते हैं

### अगर मैं टॉप-अप करने में असमर्थ हूँ, तो मुझे क्या करना चाहिए?

आपका प्रीपेमेंट मीटर रात में या सप्ताहांत में आपूर्ति बंद नहीं करेगा। आपके मीटर में £10 का आपातकालीन क्रेडिट भी तैयार किया गया है। अगर आपको कोई समस्या हो रही है, तो हमें **0345 270 0700**, सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक कॉल करें और अगर आपको इस सेवा की आवश्यकता है, तो LanguageLine के लिए पूछें।

अगर कोई कारण है कि आप टॉप अप नहीं कर सकते हैं, क्योंकि 'पे एज यू गो' आपके घर के लिए उपयुक्त नहीं है, तो कृपया हमें बताएँ। उदाहरण के लिए, अगर आपके घर में कोई व्यक्ति स्वास्थ्य संबंधी समस्या से जूझ रहा है, लगातार ऊर्जा की आपूर्ति की आवश्यकता है, या अन्य विशेष ज़रूरतें हैं, तो हम यह जाँचेंगे कि 'पे एज यू गो' आपके लिए उपयुक्त है या नहीं। अगर आवश्यक हो, तो हम आपके साथ भुगतान के अन्य तरीकों पर चर्चा कर सकते हैं।