



Skontaktowała się z Tobą firma windykacyjna reprezentująca ScottishPower w sprawie zaległej płatności.

Co musisz teraz zrobić?

Porozmawiaj bezpośrednio z firmą windykacyjną – jej dane kontaktowe znajdują się w liście lub wiadomości, która została do Ciebie wysłana. W razie potrzeby możesz skorzystać z LanguageLine – usługi tłumaczeniowej przez telefon.

Jakie będą konsekwencje w przypadku braku kontaktu?

Musisz wiedzieć, co się stanie z Twoim kontem, jeśli nie skontaktujesz się z firmą windykacyjną w celu uregulowania zaległości lub ustalenia planu spłaty. Jeśli się nie skontaktujesz, możemy:

- **odwiedzić Cię w domu**

wystać kogoś do Twojego domu, aby omówił z Tobą Twoją sytuację. W ramach wizyty mogą zostać zarejestrowane nagrania audio i wideo z kamer noszonych na ciele. Ma to na celu ochronę Twoich praw i zapewnienie bezpieczeństwa. Nagrania zostaną zabezpieczone i będą przechowywane przez pięć lat. W tym czasie mogą zostać udostępnione organowi regulacyjnemu Ofgem.

Wszystkie nagrania będą wykorzystywane do powyższych celów i bezpiecznie przechowywane. Wdrożyliśmy środki umożliwiające usuwanie danych osobowych, gdy nie są już potrzebne.

Jeśli po tej wizycie rachunek nie zostanie opłacony ani nie zostanie ustalone porozumienie dotyczące spłaty, rozważymy, czy w przypadku Twojego gospodarstwa domowego korzystną metodą płatności nie jest system „Pay As You Go”. Jeśli uznamy to rozwiązanie za odpowiednie, możemy postąpić w następujący sposób.

- **Zmienimy Twój inteligentny licznik na licznik w systemie „Pay As You Go”**

Jeśli masz inteligentny licznik, możemy zdalnie przetączyć go na tryb „Pay As You Go” bez Twojej zgody.

- **Złożymy wniosek o sądowe zezwolenie na wejście do Twojego domu**

Jeśli nie masz inteligentnego licznika, możemy wystąpić do sądu o nakaz na mocy ustawy o prawach wstępu (Gas and Electricity Boards) z 1954 r., który da nam prawo do wejścia do Twojego domu w celu zamontowania licznika przedpłatowego w systemie „Pay As You Go”.

Co się stanie, jeśli otrzymamy sądowe zezwolenie na wejście do Twojego domu?

Jeśli sąd wyda zezwolenie, będziemy mogli wejść do Twojego domu za Twoją zgodą lub bez niej, aby zainstalować licznik przedpłatowy. Będziesz wówczas płacić zgodnie z rzeczywistym użyciem. Jeśli nie będzie Cię w domu, możemy być zmuszeni do siłowego wejścia, co może spowodować uszkodzenia, dlatego łatwiej będzie, jeśli nas wpuścisz. Następnie zabezpieczymy Twój dom, a w razie potrzeby wymienimy zamki.

Dostawa energii zostanie chwilowo wstrzymana podczas instalacji licznika. Może to potrwać do półtorej godziny.

Musisz wiedzieć, że ScottishPower obciąży Cię kosztami postępowania sądowego i wizyty po uzyskaniu nakazu. Będzie Cię to kosztować do 150 GBP

Jak działa system „Pay As You Go”?

Dotadujesz licznik, aby zapłacić za gaz i prąd przed jego użyciem. To tak jak z dotadowaniem telefonu komórkowego – dodajesz środki do swojego licznika energii, a one pokrywają zużycie prądu i gazu.

Licznik zostanie ustawiony tak, aby odzyskać zaległe saldo – nazywa się to stawką spłaty. Kwota, którą dotadujesz, pokryje bieżące zużycie energii oraz część spłaty zaległości. Zawsze będziemy dążyć do ustalenia stawki spłaty, która będzie dla Ciebie przystępna, i omówimy ją z Tobą. Jeśli nie będzie Cię w domu podczas instalacji licznika, ustawimy domyślną stawkę spłaty, która może zostać zmieniona. W tym celu musisz skontaktować się z nami.

Musisz nam teraz powiedzieć, jeśli uważasz, że system „Pay As You Go” nie jest dla Ciebie odpowiedni.

Jeśli uważasz, że Twoje gospodarstwo domowe nie będzie mogło korzystać z licznika w systemie „Pay As You Go”, poinformuj nas o tym. System „Pay As You Go” sprawdza się w przypadku wielu osób, ponieważ pomaga w planowaniu kosztów energii. Jednak nie jest odpowiedni dla wszystkich. Jeśli na przykład ktoś w Twoim domu ma problemy zdrowotne wymagające stałego dopływu energii lub ma inne specjalne potrzeby, poinformuj nas o tym. Na pewno weźmiemy pod uwagę Twoją sytuację.

Pamiętaj, że zgodnie z wcześniejszymi informacjami, mogła zostać doliczona opłata, która pomoże odzyskać zaległe saldo. Więcej informacji znajdziesz na swoim rachunku.

Co zrobić, jeśli kwota zadłużenia nie dotyczy Ciebie?

Jeśli jesteś nowym najemcą lub właścicielem, który właśnie wprowadził się do nowego domu i uważasz, że zaległe saldo nie dotyczy Ciebie, poinformuj nas o tym jak najszybciej. Konieczne będzie okazanie dokumentu potwierdzającego datę przeprowadzki, takiego jak umowa najmu lub akt notarialny potwierdzający zakup nieruchomości. Prosimy o przekazanie go firmie windykacyjnej.

Dalsza pomoc i wsparcie

Jak się z nami kontaktować, jeśli angielski nie jest Twoim pierwszym językiem?

Jeśli angielski nie jest Twoim pierwszym językiem, możemy zapewnić tłumaczy wielu różnych języków za pośrednictwem LanguageLine. Pomogą oni w omówieniu Twojego konta klienta związanego z energią.

W takim przypadku zadzwoń pod numer **0345 270 0700**, od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 17 i zapytaj o LanguageLine.

Pomoc i wsparcie w zakresie płatności

Jeśli potrzebujesz pomocy, ScottishPower i inne

instytucje mogą zaoferować Ci różne formy wsparcia.

Możemy:

- zaproponować Ci różne metody płatności, takie jak rozłożenie wpłat na raty przez polecenie zapłaty (Direct Debit) lub skontaktowanie się z Departamentem Pracy i Emerytur (DWP) w celu zorganizowania płatności Fuel Direct bezpośrednio z Twoich świadczeń.
- pomóc w obniżeniu kosztów energii dzięki prostym zmianom nawyków energetycznych. Dowiedz się więcej na naszej stronie internetowej poświęconej efektywności energetycznej pod adresem scottishpower.co.uk/energy-efficiency lub zapoznaj się z przydatnymi wskazówkami na stronie energysavingtrust.org.uk
- dodać Cię do naszego Rejestru Usług Priorytetowych (PSR), jeśli potrzebujesz dodatkowego wsparcia z powodu niepełnosprawności albo przewlekłej choroby lub jesteś w wieku emerytalnym. Od odczytów liczników po kontrole bezpieczeństwa gazu, od łatwiejszych do zrozumienia rachunków po powiadamianie operatora sieci energetycznej o potrzebie ciągłego dostępu do prądu – nasz PSR może Ci w tym pomóc. Dowiedz się więcej na stronie scottishpower.co.uk/psr
- skierować Cię do organizacji StepChange, która oferuje bezpłatne, niezależne porady dotyczące zadłużenia. Możesz również odwiedzić stronę stepchange.org lub zadzwonić pod numer **0800 138 1111**. Organizacja może także udzielić Ci informacji o funduszu pomocy w trudnej sytuacji finansowej (Hardship Fund) prowadzonego przez ScottishPower, który pomaga uprawnionym klientom o niskich dochodach w spłacie zaległości. Dowiedz się więcej na scottishpower.co.uk/fund lub zadzwoń pod numer **0121 285 2595**

Citizens Advice udziela bezpłatnych i bezstronnych porad. Możesz odwiedzić ich stronę internetową pod adresem citizensadvice.org.uk/energy. W Anglii i Walii można skontaktować się z Citizens Advice za pośrednictwem infolinii dla konsumentów pod numerem **0808 223 1133**. Osoby porozumiewające się w języku walijskim powinny zadzwonić pod numer **0808 223 1144**. W Szkocji można skontaktować się z Advice Direct Scotland pod numerem **0808 196 8660** lub poprzez stronę energyadvice.scot

Oto zestaw często zadawanych pytań i odpowiedzi dla osób przenoszonych lub już przeniesionych do systemu „Pay As You Go”.

Na jakiej zasadzie działa system „Pay As You Go”?

- Doładowujesz swój licznik za pomocą karty, klucza lub aplikacji.
- Dodane środki zostają zaksięgowane jako kredyt na Twoim liczniku.
- Gdy korzystasz z gazu lub energii elektrycznej, licznik pobiera środki z Twojego kredytu.

- Kiedy saldo kredytu spadnie, musisz ponownie doładować środki, aby zachować ciągłość dostaw energii.

Korzyści z płatności w systemie „Pay As You Go”:

- Ty decydujesz, ile wydajesz.
- Pomaga Ci zaplanować zużycie energii.
- Żadnych niespodziewanych rachunków – płacisz z góry.

Co to jest doładowanie i jak je wykonać?

„Doładowanie” pozwala na dodanie środków do licznika przedpłatowego za gaz i/lub energię elektryczną. Możesz doładować konto za pomocą aplikacji lub odwiedzając punkt sprzedaży. Dzięki temu możesz w łatwy sposób zarządzać kosztami energii i wpłacać choćby 1 GBP, kiedy tylko zajdzie taka potrzeba.

- W **przypadku tradycyjnego licznika przedpłatowego** musisz doładować konto osobiście w dowolnym urzędzie pocztowym, Payzone lub punkcie PayPoint.
- Dzięki **inteligentnemu licznikowi przedpłatowemu** możesz doładować konto osobiście lub za pomocą aplikacji ScottishPower.

Skąd będę wiedzieć, kiedy należy doładować licznik?

Wyświetlacz domowy (IHD) powiadomi Cię, gdy kredyt na liczniku spadnie poniżej 1 GBP. Usłyszysz dźwięk, a ekran zacznie migać. Jeśli kredyt spadnie poniżej 1 GBP, wyświetlacz domowy poinformuje, że możesz uzyskać dostęp do kredytu awaryjnego. Jeśli nie masz IHD, Twój licznik pokaże, że saldo jest niskie, a także umożliwi skorzystanie z kredytu awaryjnego.

Kiedy moje saldo zostanie zaktualizowane po doładowaniu?

- **Jeśli płacisz w sklepie:** Twój licznik zaktualizuje się automatycznie
- **Jeśli płacisz za pomocą aplikacji:** aktualizacja może potrwać do 1 godziny. Jeśli aktualizacja nie nastąpi, możesz ręcznie wprowadzić unikalny numer transakcji (UTRN) na liczniku lub IHD. Przy każdym doładowaniu otrzymujesz UTRN.

Co się stanie, jeśli nie doładuję konta?

Jeśli nie doładujesz konta, gaz i/lub prąd mogą zostać wyłączone. Po zainstalowaniu licznika otrzymasz jasne instrukcje, jak go doładować. Przedstawiciel, który przyjedzie do Twojego domu, wszystko Ci wyjaśni, a w razie potrzeby możemy skorzystać z usług tłumacza.

Gdzie mogę dowiedzieć się więcej o systemie „Pay As You Go”?

Więcej informacji można znaleźć na stronie scottishpower.co.uk/payg

Co mam zrobić, jeśli nie jestem w stanie doładować konta?

Twój licznik przedpłatowy nie wyłączy się w nocy ani w weekend. Twój licznik ma również wbudowany kredyt awaryjny w wysokości 10 GBP. Jeśli masz jakiegokolwiek problemy, zadzwoń do nas pod numer **0345 270 0700**, od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 17 i zapytaj o LanguageLine, jeśli potrzebujesz tej usługi.

Jeśli istnieje powód, dla którego nie możesz doładować konta, ponieważ system „Pay As You Go” nie jest odpowiednia dla Twojego gospodarstwa domowego, poinformuj nas o tym. Jeśli na przykład ktoś w Twoim domu ma problemy zdrowotne wymagające stałego dopływu energii

lub ma inne specjalne potrzeby, sprawdzimy, czy system „Pay As You Go” będzie dla Ciebie odpowiedni. W razie potrzeby możemy omówić z Tobą inne metody płatności.