



## ਤੁਹਾਡੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ScottishPower ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਡੈਬਟ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੁਣ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਡੈਬਟ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਸੀ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਗੱਲ ਕਰੋ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਉਸ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਸੁਨੇਹੇ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ LanguageLine ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਵਜੋਂ ਵਰਤਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣਗੇ।

### ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਡੈਬਟ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਸੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰ ਪਾਉਂਦੇ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਬੰਧਨ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਪਾਉਂਦੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਇਹ ਜਾਣਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਾਸਤੇ ਅਗਲੇ ਕਦਮ ਕੀ ਹੋਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਸੀਂ

- **ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿਖੇ ਵਿਜ਼ਿਟ ਕਰਾਂਗੇ**

ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਵਿਜ਼ਿਟ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਆਡੀਓ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਸਰੀਰ ਨਾਲ ਪਹਿਨੇ ਕੈਮਰੇ ਦੀ ਫੁਟੇਜ ਕੈਪਚਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੈ। ਰਿਕਾਰਡਿੰਗਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ Ofgem (ਊਰਜਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰ) ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੰਜ ਸਾਲਾਂ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਾਰੀਆਂ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗਾਂ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜਦੋਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਾ ਰਹਿ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮਾਪਦੰਡ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਇਸ ਵਿਜ਼ਿਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ Pay As You Go ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਧੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

- **ਆਪਣੇ ਸਮਾਰਟ ਮੀਟਰ ਨੂੰ Pay As You Go ਵਿੱਚ ਬਦਲੋ**

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਮਾਰਟ ਮੀਟਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਮੀਟਰ ਦੇ ਮੋਡ ਨੂੰ ਰਿਮੋਟ ਤੌਰ 'ਤੇ Pay As You Go ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

- **ਆਪਣੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਲਈ ਵਾਰੰਟ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿਓ**

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਮਾਰਟ ਮੀਟਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਦਾਖਲੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ (ਗੈਸ ਅਤੇ ਬਿਜਲੀ ਬੋਰਡ) ਐਕਟ 1954 ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਾਰੰਟ ਲਈ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ Pay As You Go ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਮੀਟਰ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਵੇਗਾ।

### ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਦਾਖਲੇ ਦਾ ਵਾਰੰਟ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਜੇਕਰ ਅਦਾਲਤ ਸਾਨੂੰ ਵਾਰੰਟ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ Pay As You Go ਲਈ ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਮੀਟਰ ਲਗਾ ਸਕੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਘਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਦੇਣਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸੌਖਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਜੇ ਲੋੜ ਪਈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਲੌਕ ਬਦਲ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਮੀਟਰ ਲਗਾਉਣ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਡੀ ਊਰਜਾ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਡੇਢ ਘੰਟਾ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਪਵੇਗਾ ਕਿ ScottishPower ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਵਾਰੰਟ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੀ ਲਾਗਤ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗਾ। ਇਸਦੀ ਕੀਮਤ ਤੁਹਾਨੂੰ £150 ਤੱਕ ਪਵੇਗੀ।

### Pay As You Go ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਮੀਟਰ ਨੂੰ ਵਰਤਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਗੈਸ ਅਤੇ ਬਿਜਲੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਨੂੰ ਭਰਨ ਵਾਂਗ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ—ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਊਰਜਾ ਮੀਟਰ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜੋੜਦੇ ਹੋ, ਅਤੇ ਉਹ ਪੈਸਾ ਤੁਹਾਡੀ ਊਰਜਾ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡਾ ਮੀਟਰ ਤੁਹਾਡੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸੈੱਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ - ਇਸਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਤੁਹਾਡੀ ਚੱਲ ਰਹੀ ਊਰਜਾ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਤੁਹਾਡੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਰਕਮ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਫਾਇਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਮੀਟਰ ਲਗਾਉਣ ਵੇਲੇ ਘਰ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਡਿਫਾਲਟ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦਰ ਸੈੱਟ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

### ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ Pay As You Go ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਹੁਣੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਪਰਿਵਾਰ Pay As You Go ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਮੀਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇਗਾ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। Pay As You Go ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਵਧੀਆ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਊਰਜਾ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਬਜਟ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਹਰ ਕਿਸੇ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਊਰਜਾ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਸਪਲਾਈ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀਏ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਜਿਵੇਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਸੀ, ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਕੀ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਇੱਕ ਚਾਰਜ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।

### ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਬਕਾਇਆ ਡੈਬਟ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਨਵੇਂ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਜਾਂ ਘਰ ਦੇ ਮਾਲਕ ਹੋ ਜੋ ਹੁਣੇ ਹੀ ਤੁਹਾਡੇ ਨਵੇਂ ਘਰ ਵਿੱਚ ਆਏ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਦੱਸੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਰਹਿਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦਾ ਸਬੂਤ ਦਿਖਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਿਰਾਏਦਾਰੀ ਸਮਝੌਤਾ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਦਾ ਪੱਤਰ ਜੋ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲ ਹੀ ਵਿੱਚ ਜਾਇਦਾਦ ਖਰੀਦੀ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਡੈਬਟ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।

## ਭਵਿੱਖੀ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ

### ਜੇਕਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੁਹਾਡੀ ਪਹਿਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ?

ਜੇਕਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੁਹਾਡੀ ਪਹਿਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਊਰਜਾ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਲਈ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਅਸੀਂ ਇਸਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ LanguageLine ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸੇਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ **0345 270 0700** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ LanguageLine ਲਈ ਕਰੋ।

### ਤੁਹਾਡੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ScottishPower ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦੇ

ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਅਸੀਂ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰੀਕੇ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ ਨਾਲ ਆਪਣੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਫੈਲਾਉਣਾ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਾਭਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਫਿਊਲ ਡਾਇਰੈਕਟ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਫਾਰ ਵਰਕ ਐਂਡ ਪੈਨਸ਼ਨ (DWP) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ।
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਊਰਜਾ ਸੰਬੰਧੀ ਆਦਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਧਾਰਨ ਬਦਲਾਅ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਊਰਜਾ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਊਰਜਾ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵੈੱਬ ਪੇਜ [scottishpower.co.uk/energy-efficiency](http://scottishpower.co.uk/energy-efficiency) 'ਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣੋ ਜਾਂ [energysavingtrust.org.uk](http://energysavingtrust.org.uk) 'ਤੇ ਕੁਝ ਲਾਹੇਵੰਦ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਪਾਹਜ਼ਤਾ ਜਾਂ ਪੁਰਾਣੀ ਬਿਮਾਰੀ ਕਾਰਨ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪੈਨਸ਼ਨ ਯੋਗ ਉਮਰ ਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਤਰਜੀਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਮੀਟਰ ਰੀਡਿੰਗ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਗੈਸ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਂਚਾਂ ਤੱਕ, ਬਿੱਲ ਜੋ ਪੜ੍ਹਨ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਊਰਜਾ ਨੈੱਟਵਰਕ ਆਪਰੇਟਰ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਸਪਲਾਈ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਸਾਡਾ PSR ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। [scottishpower.co.uk/psr](http://scottishpower.co.uk/psr) 'ਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣੋ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ StepChange ਵੱਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੇ ਮੁਫ਼ਤ ਸੁਤੰਤਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਲਾਹ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ [stepchange.org](http://stepchange.org) 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ **0800 138 1111** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਹ ScottishPower ਦੇ ਹਾਰਡਸ਼ਿਪ ਫੰਡ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਘੱਟ ਆਮਦਨੀ ਵਾਲੇ ਯੋਗ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, [scottishpower.co.uk/fund](http://scottishpower.co.uk/fund) 'ਤੇ ਜਾਓ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ **0121 285 2595** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਐਡਵਾਈਸ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [citizensadvice.org.uk/energy](http://citizensadvice.org.uk/energy) 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇੰਗਲੈਂਡ ਅਤੇ ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਐਡਵਾਈਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ **0808 223 1133** 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਵੈਲਸ਼ ਸਪੀਕਿੰਗ ਲਾਈਨ ਲਈ, ਨੰਬਰ **0808 223 1144** ਹੈ। ਸਕਾਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਐਡਵਾਈਸ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸਕਾਟਲੈਂਡ ਨਾਲ **0808 196 8660** 'ਤੇ ਜਾਂ [energyadvice.scot](http://energyadvice.scot) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

**ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ Pay As You Go ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਥੇ ਕੁਝ ਮਦਦਗਾਰ ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।**

**Pay As You Go ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ:**

- ਤੁਸੀਂ ਕਾਰਡ, ਚਾਬੀ, ਜਾਂ ਐਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਮੀਟਰ ਨੂੰ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰਦੇ ਹੋ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ ਪੈਸਾ ਤੁਹਾਡੇ ਮੀਟਰ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਤੁਸੀਂ ਗੈਸ ਜਾਂ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਮੀਟਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।
- ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਘੱਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਊਰਜਾ ਸਪਲਾਈ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਦੁਬਾਰਾ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ।

**Pay As You Go ਦੇ ਲਾਭ:**

- ਤੁਸੀਂ ਚੁਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿੰਨਾ ਖਰਚਾ ਕਰੋਗੇ।
- ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਊਰਜਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਬਜਟ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- ਕੋਈ ਹੈਰਾਨੀਜਨਕ ਬਿੱਲ ਨਹੀਂ—ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ।

### ਟਾਪ ਅੱਪ ਕੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਂ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਾਂ?

"ਟਾਪ ਅੱਪ" ਤੁਹਾਨੂੰ ਗੈਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਿਜਲੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਮੀਟਰ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜੋੜਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਐਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਆਊਟਲੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਊਰਜਾ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਿਰਫ਼ £1 ਜੋੜ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- Payzone, ਜਾਂ PayPoint, ਪੋਸਟ ਆਫ਼ਿਸ ਇੱਕ **ਰਵਾਇਤੀ ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਮੀਟਰ** ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਲੈੱਟ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।
- ਇੱਕ **ਸਮਾਰਟ ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਮੀਟਰ** ਨਾਲ, ਤੁਸੀਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ScottishPower ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

### ਮੈਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪਤਾ ਲੱਗੇਗਾ ਕਿ ਕਦੋਂ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰਨਾ ਹੈ?

ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਮੀਟਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ £1 ਤੋਂ ਘੱਟ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਇਨ-ਹੋਮ ਡਿਸਪਲੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚੇਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਇੱਕ ਆਵਾਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨ ਫਲੈਸ਼ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ £1 ਤੋਂ ਘੱਟ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਇਨ-ਹੋਮ ਡਿਸਪਲੇ ਇਹ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ IHD ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਮੀਟਰ ਉਦੋਂ ਦਿਖਾਈ ਦੇਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਘੱਟ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਮੀਟਰ ਰਾਹੀਂ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੋਗੇ।

### ਮੇਰੇ ਟਾਪ ਅੱਪ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮੇਰਾ ਬੈਲੇਂਸ ਕਦੋਂ ਅਪਡੇਟ ਹੋਵੇਗਾ?

- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੁਕਾਨ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ: ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਮੀਟਰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਅੱਪਡੇਟ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਐਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ: ਅੱਪਡੇਟ ਹੋਣ ਵਿੱਚ 1 ਘੰਟਾ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਅੱਪਡੇਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਮੀਟਰ ਜਾਂ IHD ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਯੂਨੀਕ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੰਬਰ (UTRN) ਨੰਬਰ ਹੱਥੀਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰੇਕ ਟਾਪ-ਅੱਪ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ UTRN ਮਿਲਦਾ ਹੈ।

### ਜੇਕਰ ਮੈਂ ਟਾਪ ਅੱਪ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗੈਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਿਜਲੀ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡਾ ਮੀਟਰ ਲਗਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਭਰਨਾ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਆਵੇਗਾ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਭ ਕੁਝ ਸਮਝਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

### ਮੈਂ Pay As You Go ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿੱਥੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ [scottishpower.co.uk/payg](http://scottishpower.co.uk/payg) 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

### ਜੇਕਰ ਮੈਂ ਟਾਪ-ਅੱਪ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਿਆ/ਸਕੀ ਤਾਂ ਮੈਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਮੀਟਰ ਰਾਤ ਨੂੰ ਜਾਂ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅਖੀਰ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਤੁਹਾਡੇ ਮੀਟਰ ਵਿੱਚ £10 ਦਾ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਆ ਰਹੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ **0345 270 0700** 'ਤੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ LanguageLine ਲਈ ਕਰੋ।

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਕਾਰਨ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਟਾਪ ਅੱਪ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਕਿਉਂਕਿ Pay As You Go ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਊਰਜਾ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ Pay As You Go ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਉਚਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।