



Ați fost contactat(ă) de o agenție de colectare a creanțelor care lucrează pentru ScottishPower în legătură cu soldul restant

Ce ar trebui să faceți acum

Vă rugăm să discutați direct cu agenția de colectare a creanțelor, datele lor de contact vor fi în scrisoarea sau mesajul pe care v-au trimis-o. Acestea vă vor permite să utilizați LanguageLine ca serviciu de traducere prin telefon, dacă aveți nevoie.

Ce se întâmplă dacă nu ne contactați

Este important să știți care sunt următorii pași pentru contul dumneavoastră dacă nu luați legătura cu agenția de colectare a creanțelor pentru a plăti sau pentru a discuta despre un aranjament de rambursare adecvat. Dacă nu luați legătura, putem:

- **Să vă vizităm acasă**

Să trimitem pe cineva la dumneavoastră acasă pentru a vorbi despre situația dumneavoastră cu dumneavoastră. Ca parte a vizitei, pot fi efectuate înregistrări audio și video folosind camerele de pe corp. Acest lucru este pentru a vă proteja drepturile și pentru a asigura securitatea. Înregistrările sunt stocate în siguranță și pot fi partajate cu Ofgem (autoritatea de reglementare a energiei) și vor fi păstrate timp de cinci ani.

Toate înregistrările vor fi utilizate în aceste scopuri de mai sus și stocate în condiții de siguranță. Avem măsuri pentru a elimina informațiile personale atunci când nu mai sunt necesare.

Dacă după această vizită nu este plătită suma scadentă din cont sau nu există un acord de rambursare, vom lua în considerare dacă opțiunea Pay As You Go este o metodă de plată potrivită pentru gospodăria dumneavoastră. Dacă considerăm că este potrivit pentru dumneavoastră, atunci putem proceda după cum urmează.

- **Schimbați-vă contorul "smart" în Pay As You Go**

Dacă aveți un contor "smart", putem comuta de la distanță modul contorului în Pay As You Go fără permisiunea dumneavoastră.

- **Solicităm un mandat pentru a intra în casa dumneavoastră.**

Dacă nu aveți un contor "smart", putem solicita instanței un mandat în temeiul Legii privind drepturile de intrare (consiliile de gaz și electricitate) din 1954, care ne va oferi dreptul de a intra în casa dumneavoastră pentru a monta un contor cu plată în avans pentru a plăti în avans prin opțiunea Pay As You Go.

Ce se va întâmpla dacă primim un Mandat de Acces

Dacă instanța ne emite un mandat, putem intra în casa dumneavoastră cu sau fără permisiunea dumneavoastră de a instala un contor de plată în avans Pay As You Go pentru a plăti pe măsură ce consumați. Dacă nu sunteți acasă, este posibil să trebuiască să forțăm intrarea în

proprietatea dumneavoastră, ceea ce ar putea provoca daune, așa că vă va fi mai ușor dacă ne permiteți accesul în proprietate. Vă vom securiza casa după aceea și, dacă este necesar, vom schimba încuietorile.

Energia dumneavoastră va fi oprită pentru o perioadă scurtă de timp în timp ce are loc instalarea contorului. Acest lucru poate dura până la o oră și jumătate.

Trebuie să vă informăm, că ScottishPower vă va percepe costul acțiunii în instanță și al executării mandatului. Acest lucru vă va costa până la 150 de lire sterline.

Cum funcționează Pay As You Go

Vă reîncărcați contorul pentru a plăti gazul și electricitatea înainte de a-l utiliza. Funcționează ca și cum ai reîncărca un telefon mobil – adăugați bani la contorul de energie și acești bani plătesc pentru consumul de energie.

Contorul va fi setat pentru a vă recupera soldul restant – aceasta se numește rata de rambursare. Suma pe care o reîncărcați va acoperi consumul continuu de energie plus o sumă pentru plata soldului restant. Vom căuta întotdeauna să convenim asupra unei rate de rambursare care să fie accesibilă pentru dumneavoastră și vom discuta acest lucru cu dumneavoastră. Dacă nu sunteți acasă când instalăm contorul, vom stabili o rată de rambursare implicită și ne puteți contacta pentru a o schimba.

Trebuie să ne spuneți acum dacă credeți că Pay As You Go nu este potrivit pentru dumneavoastră.

Dacă credeți că în gospodăria dumneavoastră nu se poate folosi un contor în modul Pay As You Go, vă rugăm să ne anunțați. Pay As You Go funcționează bine pentru mulți oameni, deoarece ajută la bugetarea costurilor cu energia, dar nu este potrivit pentru toată lumea. De exemplu, dacă cineva din casa dumneavoastră are probleme de sănătate, are nevoie de o aprovizionare constantă cu energie sau alte nevoi speciale, anunțați-ne. Ne vom asigura că ținem cont de situația dumneavoastră.

Vă rugăm să rețineți că, așa cum s-a comunicat anterior, este posibil să fi fost adăugat un tarif pentru a vă ajuta la recuperarea soldului restant. Vă rugăm să verificați factura pentru mai multe detalii.

Ce trebuie să faceți dacă credeți că această datorie restantă nu vi se aplică

Dacă sunteți un/o chiriaș(ă) nou(ă) sau un/o proprietar(ă) nou(ă) care tocmai s-a mutat în noua casă și credeți că acest sold restant nu se aplică în cazul dumneavoastră, vă rugăm să ne anunțați cât mai curând posibil. Va trebui să prezentați dovada datei când v-ați mutat, cum ar fi un contract de închiriere sau o scrisoare a unui avocat care confirmă că ați cumpărat recent proprietatea. Vă rugăm să furnizați acest lucru agenției de colectare a creanțelor.

Ajutor și asistență suplimentară

Cum să vorbiți cu noi dacă engleza nu este limba dumneavoastră maternă?

Dacă engleza nu este limba dumneavoastră maternă, vă putem oferi interpreți pentru mai multe limbi diferite pentru a vă ajuta să discutați despre contul dumneavoastră de energie, folosim LanguageLine pentru a oferi sprijin în acest sens.

Pur și simplu sunați la **0345 270 0700**, de luni până vineri între orele 09.00 și 17.00 și solicitați LanguageLine.

Ajutor și asistență pentru plățile dumneavoastră.

Dacă aveți nevoie de ajutor, există modalități prin care ScottishPower și alte organizații vă pot sprijini.

Noi putem să:

- vă oferim diferite modalități de plată, cum ar fi eșalonarea plăților prin debit direct sau contactarea Departamentului pentru Muncă și Pensii (DWP) pentru a aranja plățile Fuel Direct direct din ajutoarele dumneavoastră sociale.
- vă ajutăm să vă reduceți costurile cu energia prin schimbări simple ale obiceiurilor energetice. Aflați mai multe pe pagina noastră web despre eficiență energetică la scottishpower.co.uk/energy-efficiency sau obțineți câteva sfaturi utile de la energysavingtrust.org.uk
- vă adăugăm în Registrul nostru de servicii prioritare dacă aveți nevoie de sprijin suplimentar din cauza unei dizabilități sau a unei boli cronice sau sunteți la vârsta pensionării. PSR-ul nostru vă poate ajuta de la citirea contoarelor la verificarea siguranței gazului, facturi mai ușor de citit până la informarea operatorului rețelei energetice dacă aveți nevoie de o alimentare continuă cu energie electrică. Aflați mai multe la scottishpower.co.uk/psr
- vă direcționăm către StepChange, care oferă consultanță independentă gratuită pentru datorii. De asemenea, puteți vizita stepchange.org sau îi puteți contacta la **0800 138 1111**. De asemenea, vă putem oferi detalii despre Fondul de dificultate al ScottishPower, care ajută clienții eligibili cu venituri mici să-și reducă soldul restant. Aflați mai multe la scottishpower.co.uk/fund sau îi puteți contacta la **0121 285 2595**

Citizens Advice [Biroul de Consiliere pentru Cetățeni] poate oferi consiliere gratuită și imparțială; Puteți vizita pagina lor de web la citizensadvice.org.uk/energy. În Anglia și Țara Galilor, puteți contacta Citizens Advice [Biroul de Consiliere pentru Cetățeni] prin intermediul liniei lor de asistență pentru consumatori la **0808 223 1133**. Pentru linia telefonică dedicată vorbitorilor de limbă galeză, numărul este **0808 223 1144**. În Scoția, puteți contacta Advice Direct Scotland la **0808 196 8660** sau la energyadvice.scot

Iată câteva întrebări și răspunsuri frecvente utile, dacă sunteți transferat(ă) sau ați fost deja transferat(ă) la opțiunea Pay As You Go

Cum funcționează Pay As You Go:

- Vă reîncărcați contorul folosind un card, o cheie sau o aplicație.
- Bani pe care îi adăugați devin credit pe contorul dumneavoastră.
- Pe măsură ce utilizați gaz sau electricitate, contorul ia bani din credit

- Când creditul este scăzut, va trebui să reîncărcați din nou pentru a vă menține alimentarea cu energie.

Beneficiile Pay As You Go:

- Dumneavoastră alegeți cât cheltuiți.
- Vă ajută să vă bugetați consumul de energie.
- Fără facturi surpriză - pentru că plătiți în avans.

Ce este o reîncărcare și cum o fac?

O "reîncărcare" vă permite să adăugați bani la contorul de plată în avans pentru gaz și/sau electricitate. Puteți reîncărca folosind aplicația sau vizitând un punct de vânzare. Acest lucru vă permite să vă gestionați cu ușurință costurile cu energia și să adăugați doar 1 liră sterlină, ori de câte ori aveți nevoie.

- Cu un **contor tradițional de plată în avans**, trebuie să reîncărcați personal la orice oficiu poștal, Payzone sau punct de vânzare PayPoint.
- Cu un **contor "smart" de plată în avans**, puteți reîncărca personal sau cu aplicația ScottishPower.

Cum voi ști când să reîncarc?

Afișajul de acasă vă va avertiza când creditul contorului scade sub 1 liră sterlină. Va emite un sunet și ecranul va clipi. Dacă creditul scade sub 1 liră sterlină, afișajul de acasă va indica faptul că puteți accesa creditul de urgență. Dacă nu aveți un IHD, contorul va afișa atunci când aveți credit scăzut și veți putea, de asemenea, să accesați creditul de urgență prin contor.

Când va fi actualizat soldul meu după reîncărcare?

- **Dacă plătiți la un magazin:** contorul se va actualiza automat
- **Dacă plătiți folosind aplicația:** actualizarea poate dura până la 1 oră. Dacă nu se actualizează, puteți introduce manual un număr unic de tranzacție (UTRN) în contor sau IHD. Veți primi un UTRN la fiecare reîncărcare.

Ce se întâmplă dacă nu reîncarc?

Dacă nu reîncărcați, gazul și/ sau electricitatea s-ar putea opri. După ce instalăm contorul, vă vom oferi instrucțiuni clare despre cum să-l reîncărcați. Un reprezentant care vă va vizita casa vă poate explica totul, iar noi putem folosi un serviciu de traducere dacă este necesar.

Unde pot afla mai multe despre Pay As You Go?

Puteți afla mai multe la scottishpower.co.uk/payg

Ce ar trebui să fac dacă nu pot reîncărca?

Contorul de plată în avans nu va ieși din aprovizionare noaptea sau în weekend. Contorul are și un credit de urgență de 10 lire sterline încorporat. Dacă întâmpinați probleme, sunați-ne la **0345 270 0700**, de luni până vineri de la 09.00 la 17.00 și solicitați LanguageLine, dacă aveți nevoie de acest serviciu.

Dacă există un motiv pentru care nu puteți reîncărca, deoarece Pay As You Go nu este potrivit pentru gospodăria dumneavoastră, vă rugăm să ne anunțați. De exemplu, dacă cineva din gospodăria dumneavoastră are probleme de sănătate, are nevoie constant de energie sau alte

nevoi speciale, vom verifica dacă abonamentul Pay As You Go este potrivit pentru dumneavoastră. Dacă este necesar, putem discuta cu dumneavoastră alte metode de plată.