



Kontaktovala vás agentúra na vymáhanie pohľadávok pracujúca pre ScottishPower s súvislosti s vaším nedoplatkom

Čo by ste mali teraz urobiť

Kontaktujte priamo agentúru na vymáhanie pohľadávok, ich kontaktné údaje budú uvedené v liste alebo správe, ktorú vám poslali. V prípade potreby vám umožnia používať LanguageLine ako prekladateľskú službu cez telefón.

Čo sa stane, ak sa neozvete

Je dôležité, aby ste vedeli, aké sú ďalšie kroky, ak nebudete kontaktovať agentúru na vymáhanie pohľadávok, aby ste zaplatili alebo prediskutovali vhodnú dohodu o splácaní. Ak nás nekontaktujete, môžeme podniknúť nasledujúce kroky:

- **Môžeme vás navštíviť doma**

Môžeme poslať niekoho k vám domov, aby sa s vami porozprával. V rámci návštevy je možné nahrávať zvukový záznam a kamerový záznam z kamier na tele. Je to z dôvodu ochrany vašich práv a zaistenia bezpečnosti. Záznamy sú bezpečne uložené a môžu byť zdieľané s Ofgem (regulačným orgánom pre energiu) a budú uchovávané päť rokov.

Všetky nahrávky budú použité na tieto vyššie uvedené účely a budú bezpečne uložené. Zaviedli sme opatrenia na odstránenie osobných údajov, keď už nie sú potrebné.

Ak po tejto návšteve účet nebude zaplatený alebo nebude dohodnutá dohoda o splácaní, zvážime, či je spôsob splatby Pay As You Go vhodný pre vašu domácnosť. Ak to pre vás vyhodnotíme ako vhodné, môžeme postupovať nasledovne:

- **Zmeňte si inteligentný merač na platbu Pay As You Go**

Ak máte inteligentný merač, môžeme ho na diaľku prepnúť na režim platby Pay As You Go bez vášho súhlasu.

- **Môžeme požiadať o povolenie na vstup do vášho domu**

Ak nemáte inteligentný merač, môžeme požiadať súd o vydanie povolenia podľa zákona o právach vstupu (plynárenské a elektrické úrady) z roku 1954, ktoré nám dá právo vstúpiť do vášho domu a nainštalovať vám predplatený merač, aby ste mohli platiť spôsobom Pay As You Go.

Čo sa stane, ak dostaneme povolenie na vstup

Ak nám súd udelí povolenie, môžeme vstúpiť do vášho domu s vaším súhlasom alebo bez neho a nainštalovať vám predplatený merač, aby ste mohli platiť spôsobom Pay As You Go. Ak nie ste doma, možno budeme musieť násilne vstúpiť do vášho domu, čo by mohlo spôsobiť škody, takže umožnenie nášho vstupu bude pre vás jednoduchšie. Následne zabezpečíme váš domov a v prípade potreby vymeníme zámky.

Počas inštalácie merača bude vaša energia na krátky čas vypnutá. Môže to trvať až hodinu a pol. Musíme vás upozorniť, že spoločnosť ScottishPower vám bude účtovať náklady na súdne konanie a návštevu na základe zatykača. To vás môže stáť až 150 libier

Ako funguje funkcia Pay As You Go

Pred použitím si dobíte merač, aby ste zaplatili za plyn a elektrinu. Funguje to ako dobíjanie mobilného telefónu – pridáte peniaze do merača a tieto peniaze platia za vašu spotrebu energie.

Váš merač bude nastavený tak, aby splácal váš nesplatený zostatok – tomu sa hovorí sadzba splácania. Suma, ktorú si dobijete, pokryje vašu priebežnú spotrebu energie plus čiastku určenú na splatenie nesplateného zostatku. Vždy sa budeme snažiť dohodnúť sa na sadzbe splácania, ktorá je pre vás dostupná, a prediskutujeme to s vami. Ak v čase inštalácie merača nie ste doma, nastavíme predvolenú sadzbu splácania a môžete nás kontaktovať, aby sme ju zmenili.

Musíte nám teraz povedať, ak si myslíte, že spôsob Pay As You Go nie je pre vás vhodný

Ak si myslíte, že vaša domácnosť nebude môcť používať merač v režime Pay As You Go, dajte nám, prosím, vedieť. Spôsob Pay As You Go vyhovuje mnohým ľuďom, pretože pomáha plánovať náklady na energiu, ale nie je vhodný pre každého. Ak má napríklad niekto vo vašej domácnosti zdravotné problémy, potrebuje neustály prívod energie alebo iné špeciálne potreby, dajte nám vedieť. Postaráme sa o to, aby sme vašu situáciu zohľadnili.

Vezmite, prosím, na vedomie, ako sme vás už informovali, môže byť pridaný poplatok na pokrytie vášho nesplateného zostatku. Ďalšie podrobnosti nájdete vo svojom výpise.

Čo robiť, ak si myslíte, že sa vás tento nesplatený dlh netýka

Ak ste nový nájomca alebo majiteľ domu, ktorý sa práve nastahoval do nehnuteľnosti a myslíte si, že sa vás tento nedoplatok netýka, dajte nám čo najskôr vedieť. Budete musieť predložiť doklad o dátume sťahovania, napríklad nájomnú zmluvu alebo list právneho zástupcu, ktorý potvrdzuje, že ste nehnuteľnosť nedávno odkúpili. Poskytnite informácie agentúre na vymáhanie pohľadávok.

Ďalšia pomoc a podpora

Ako s nami komunikovať, ak angličtina nie je váš materinský jazyk?

Ak angličtina nie je váš materinský jazyk, vieme vám poskytnúť tlmočníkov pre mnohé rôzne jazyky, aby ste mohli s nami komunikovať – na tento účel využívame službu LanguageLine. Jednoducho zavolajte **na číslo 0345 270 0700**, pondelok až piatok od 9.00 do 17.00 a požiadajte o službu LanguageLine.

Pomoc a podpora pri platbách

Ak budete potrebovať pomoc, existujú spôsoby, ako vás ScottishPower a iné organizácie môžu podporiť.

Môžeme:

- vám ponúknuť rôzne spôsoby platby, ako je rozloženie platieb pomocou inkasa alebo kontaktovanie úradu práce Department for Work and Pensions (DWP), aby ste zabezpečili priame platby za palivo priamo z vašich sociálnych dávok.
- vám pomôcť znížiť náklady na energiu jednoduchými zmenami vašich energetických návykov. Viac sa dozviete na našej webovej stránke o energetickej účinnosti na adrese scottishpower.co.uk/energy-efficiency alebo si pozrite niekoľko užitočných tipov na energysavingtrust.org.uk
- vás pridať do nášho registra prioritných služieb, ak potrebujete dodatočnú podporu z dôvodu zdravotného postihnutia alebo chronického ochorenia, prípadne ste v dôchodkovom veku. Od odpočtov meračov po kontroly bezpečnosti plynu, od prehľadnejších účtov až po informovanie vášho prevádzkovateľa energetickej siete, ak potrebujete nepretržitú dodávku elektriny – náš PSR vám môže pomôcť. Viac sa dozviete na scottishpower.co.uk/psr
- vás nasmerovať na StepChange, ktorý ponúka bezplatné nezávislé poradenstvo v oblasti dlhov. Môžete tiež navštíviť stepchange.org alebo ich kontaktovať na čísle **0800 138 1111**. Môžu tiež poskytnúť informácie o fonde ScottishPower Hardship Fund, ktorý pomáha oprávneným zákazníkom s nízkymi príjmami znížiť ich nesplatený zostatok. Viac sa dozviete na scottishpower.co.uk/fund alebo ich môžete kontaktovať na čísle **0121 285 2595**

Program Citizens Advice môže ponúknuť bezplatné a nestranné poradenstvo; Ich webovú stránku môžete navštíviť na adrese citizensadvice.org.uk/energy. V Anglicku a Walese môžete kontaktovať Citizens Advice prostredníctvom ich linky pomoci pre spotrebiteľov na čísle **0808 223 1133**. Pre linku vo waleskom jazyku je k dispozícii číslo **0808 223 1144**. V Škótsku môžete kontaktovať Advice Direct Scotland na čísle **0808 196 8660** alebo na adreseenergyadvice.scot

Tu je niekoľko užitočných často kladených otázok a odpovedí, ak prechádzate alebo ste už prešli na spôsob Pay As You Go

Ako funguje spôsob Pay As You Go:

- Dobíte si svoj merač pomocou karty, kľúča alebo aplikácie.
- Peniaze, ktoré pridáte, sa stávajú kreditom na vašom merači.
- Keď používate plyn alebo elektrinu, merač sťahuje peniaze z vášho kreditu
- Keď je váš kredit nízky, budete musieť znova doplniť kredit, aby vám dodávka energie pokračovala.

Výhody spôsobu Pay As You Go:

- Vy si vyberiete, koľko miniete.
- Pomáha vám rozpočítať spotrebu energie.
- Žiadne prekvapivé účty – pretože platíte vopred.

Čo je to dobíť a ako to urobím?

„Dobitie“ vám umožňuje pridať peniaze do vášho predplateného merača plynu a/alebo elektriny. Dobíť si ho môžete pomocou aplikácie alebo návštevou predajne. To vám umožní jednoducho spravovať svoje náklady na energiu a pridať si podľa potreby už od 1 libry.

- **S tradičným predplateným meračom** musíte vykonávať dobíť osobne na ktorejkoľvek pošte, v Payzone alebo v predajni PayPoint.
- Pomocou **inteligentného predplateného merača** môžete dobíjať osobne alebo pomocou aplikácie ScottishPower.

Ako zistím, kedy mám dobíť?

Váš indikátor spotreby In-Home Display vás upozorní, keď váš kredit na merači klesne pod 1 libru. Vydá zvuk a obrazovka bude blikať. Ak váš kredit klesne pod 1 libru, na indikátore spotreby In-Home Display sa zobrazí, že máte prístup k núdzovému kreditu. Ak nemáte indikátor spotreby IHD, na vašom merači sa zobrazí nízky kredit, a cez merač budete mať tiež prístup k núdzovému kreditu.

Kedy bude môj zostatok aktualizovaný po dobíť?

- **Ak platíte v obchode:** váš merač sa automaticky aktualizuje
- **Ak platíte pomocou aplikácie:** aktualizácia môže trvať až 1 hodinu. Ak sa tav aktualizuje, môžete do svojho merača alebo indikátora spotreby (IHD) manuálne zadať jedinečné transakčné číslo (UTRN). Pri každom dobíť získate UTRN.

Čo sa stane, ak nedobijem kredit?

Ak nedobijete kredit, dodávka plynu a/alebo elektriny sa môže zastaviť. Po nainštalovaní vášho merača vám poskytneme jasné pokyny, ako si ho dobíť. Zástupca, ktorý navštíví váš domov, vám všetko vysvetlí a v prípade potreby môžeme využiť prekladateľskú službu.

Kde sa môžem dozvedieť viac o spôsobe Pay As You Go?

Viac sa dozviete na scottishpower.co.uk/payg

Čo mám robiť, ak nemôžem dobíť kredit?

Váš predplatený merač nevypne dodávku v noci ani cez víkend. Váš merač má tiež zabudovaný núdzový kredit 10 libier. Ak máte nejaké problémy, zavolajte nám na **číslo 0345 270 0700**, pondelok až piatok od 9.00 do 17.00 a v prípade jazykovej bariéry požiadajte o prekladateľskú službu LanguageLine.

Ak existuje dôvod, prečo si nemôžete dobíť kredit, pretože spôsob Pay As You Go nie je vhodný pre vašu domácnosť, dajte nám, prosím, vedieť. Napríklad, ak má niekto vo vašej domácnosti zdravotné problémy, potrebuje nepretržitú dodávku energie alebo má iné špeciálne potreby, posúdime, či je pre vás spôsob Pay As You Go vhodný. V prípade potreby s vami môžeme prediskutovať ďalšie spôsoby platby.