



Una agencia de cobros que trabaja para ScottishPower se ha puesto en contacto con usted para informarle de su saldo pendiente

Esto es lo que debería hacer ahora

Hable directamente con la agencia de cobros, sus datos de contacto estarán en la carta o mensaje que le enviaron. Le permitirán utilizar LanguageLine como servicio de traducción por teléfono si fuera necesario.

¿Qué ocurre si no se pone en contacto?

Es importante que sepa qué sucederá en su cuenta si no se pone en contacto con la agencia de cobros para pagar o solicitar un acuerdo de amortización adecuado. Si no se pone en contacto, podemos:

- **Visitar su hogar**

Es posible que enviemos a alguien a su casa para hablar de su situación con usted. Como parte de la visita, se pueden realizar grabaciones de audio y filmaciones con cámaras corporales. Esto se hace así para proteger sus derechos y garantizar la seguridad. Las grabaciones se almacenan de forma segura, pueden compartirse con Ofgem (el organismo regulador energético) y se conservarán durante cinco años.

Todas las grabaciones se utilizarán para los fines arriba indicados y se almacenarán de forma segura. Disponemos de medidas para eliminar la información personal cuando ya no es necesaria.

Si después de esta visita la cuenta no se paga o no se llega a un acuerdo de amortización, analizaremos si el servicio de prepago (Pay As You Go) es un método de pago adecuado para su hogar. Si lo consideramos adecuado para usted, podemos proceder del siguiente modo.

- **Cambiar su contador inteligente para utilizar el servicio de prepago**

Si tiene un contador inteligente, podemos cambiar a distancia el modo de su contador al servicio de prepago sin su permiso.

- **Solicitar una orden judicial para entrar en su domicilio**

Si no tiene un contador inteligente, podemos solicitar al tribunal una orden judicial en virtud de la Ley de Derechos de Acceso (Departamentos de Gas y Electricidad) de 1954, que nos dará derecho a acceder a su hogar para instalar un contador de prepago para que pueda utilizar el servicio de prepago.

¿Qué ocurrirá si obtenemos una orden judicial de entrada?

Si el tribunal nos concede una orden judicial, podemos entrar en su casa con o sin su permiso para instalar un contador de prepago para que pueda utilizar el servicio de prepago. Si no está en casa, es posible que tengamos que forzar la entrada a su propiedad, lo que podría causar

daños, por lo que dejarnos entrar será la solución más sencilla para usted. A continuación, aseguraremos su casa y, si fuera necesario, cambiaremos las cerraduras.

Su suministro de electricidad se desconectará durante un breve periodo de tiempo mientras se instala el contador. Este proceso puede durar hasta una hora y media.

Debemos indicarle que ScottishPower le cobrará el coste de la acción judicial y de la visita asociada a la orden judicial. El importe total puede alcanzar las 150 £

¿Cómo funciona el servicio de prepago?

Usted realiza una recarga en su contador para pagar el gas y la electricidad antes de su consumo. Funciona como la recarga de un teléfono móvil: usted añade dinero a tu contador y ese dinero paga su consumo de energía.

Su contador se ajustará para recuperar el saldo pendiente, lo que se denomina cuota de amortización. La cantidad que recargue cubrirá su consumo de energía actual más una cantidad destinada al pago de su saldo pendiente. Siempre intentaremos acordar un tipo de amortización que sea asequible para usted y lo discutiremos con usted. Si no está en casa cuando instalemos el contador, fijaremos una cuota de amortización predeterminada y podrá ponerse en contacto con nosotros para modificarla.

Si cree que el servicio de prepago no es adecuado para usted, debe indicárnoslo ahora

Si cree que las personas que viven en su hogar no serán capaces de utilizar un contador en la modalidad de prepago, háganoslo saber. El servicio de prepago es adecuado para muchas personas porque ayuda a controlar los costes energéticos, pero no es adecuado para todo el mundo. Por ejemplo, si alguien en su hogar tiene problemas de salud, necesita un suministro constante de energía u otras necesidades especiales, indíquenoslo. Nos aseguraremos de analizar su situación.

Tenga en cuenta que, como se le comunicó anteriormente, es posible que se haya añadido un cargo para ayudar a recuperar su saldo pendiente. Para obtener más información, consulte su extracto.

¿Qué debe hacer si cree que esta deuda pendiente no le corresponde?

Si es usted un nuevo inquilino o propietario que acaba de mudarse a su nueva vivienda y cree que este saldo pendiente no le corresponde, háganoslo saber lo antes posible. Tendrá que presentar una prueba de la fecha de su traslado, como un contrato de alquiler o una carta de un abogado que confirme que ha adquirido la vivienda recientemente. Facilite esta información a la agencia de cobros.

Más ayuda y asistencia

¿Cómo puede hablar con nosotros si el inglés no es su lengua materna?

Si el inglés no es su lengua materna, podemos proporcionarle intérpretes de muchos idiomas diferentes para ayudarle a hablar sobre su cuenta de energía. Para ello, utilizamos LanguageLine.

Solo tiene que llamar al **0345 270 0700**, de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 5 de la tarde, y preguntar por LanguageLine.

Ayuda y asistencia con sus pagos

Si necesita ayuda, ScottishPower y otras organizaciones pueden ayudarte.

Podemos:

- ofrecerle diferentes formas de pago, como fraccionar los pagos mediante domiciliación bancaria o ponerle en contacto con el Departamento de Trabajo y Pensiones (DWP) para deducir los pagos directos de combustible directamente de sus prestaciones.
- ayudarle a reducir sus costes energéticos con sencillos cambios en sus hábitos energéticos. Obtenga más información en nuestra página web sobre eficiencia energética en scottishpower.co.uk/energy-efficiency o consulte algunos consejos útiles en energysavingtrust.org.uk
- inscribirle en nuestro Registro de Servicios Prioritarios si necesita ayuda adicional debido a una discapacidad o enfermedad crónica, o si su edad ya le permite jubilarse. Desde la lectura del contador hasta las comprobaciones de seguridad del gas, pasando por facturas más fáciles de leer o la notificación al operador de la red energética en caso de que necesite un suministro continuo de electricidad, nuestro PSR puede ayudarle. Más información en scottishpower.co.uk/psr
- dirigirle a StepChange, que ofrece asesoramiento gratuito e independiente sobre deudas. También puede visitar stepchange.org o llamar al **0800 138 1111**. Pueden facilitarle información sobre el Hardship Fund (Fondo especial de ayuda) de ScottishPower, que ayuda a los clientes con bajos ingresos a reducir su saldo pendiente. Para obtener más información, visite scottishpower.co.uk/fund o llame al **0121 285 2595**

Citizens Advice puede ofrecerle asesoramiento gratuito e imparcial; puede visitar su sitio web en citizensadvice.org.uk/energy. En Inglaterra y Gales, puede ponerse en contacto con Citizens Advice a través de su línea de ayuda al consumidor: **0808 223 1133**. Para la línea de asistencia en galés, el número es el **0808 223 1144**. En Escocia, puede ponerse en contacto con Advice Direct Scotland llamando al **0808 196 8660** o en energyadvice.scot

Aquí tiene algunas preguntas frecuentes y respuestas útiles, si va a empezar a utilizar o ya utiliza el servicio de prepago

Cómo funciona el servicio de prepago:

- La recarga de su contador se realiza con una tarjeta, una clave o una aplicación.
- El dinero añadido se convierte en saldo en su contador.
- A medida que va consumiendo gas o electricidad, el contador va descontando dinero de su saldo

- Cuando su saldo sea bajo, tendrá que volver a realizar una recarga para mantener el suministro de energía.

Ventajas del servicio de prepago:

- Usted elige cuánto desea gastar.
- Le ayuda a controlar su consumo de energía.
- Sin facturas sorpresa, porque se paga por adelantado.

¿Qué es una recarga y cómo se hace?

Una «recarga» le permite añadir dinero a su contador de prepago de gas y/o electricidad. Puede realizar una recarga utilizando la aplicación o acudiendo a un punto de venta. Esto le permite gestionar fácilmente sus gastos de energía y añadir saldo a partir de tan solo 1 £, siempre que lo necesite.

- Con un **contador de prepago tradicional**, tiene que realizar la recarga en persona en cualquier oficina de correos, Payzone o PayPoint .
- Con un **contador de prepago inteligente**, puede realizar la recarga en persona o con la aplicación de ScottishPower.

¿Cómo sé cuándo tengo que realizar una recarga?

Su pantalla doméstica (In-Home Display) le avisará cuando el saldo de su contador sea inferior a 1 £. Emitirá un sonido y la pantalla parpadeará. Si su saldo desciende por debajo de 1 £, su In-Home Display le indicará que puede acceder a un crédito de emergencia. Si no tienes una IHD, su contador le avisará de que le queda poco saldo y también podrá acceder a un crédito de emergencia a través del contador.

¿Cuándo se actualizará mi saldo después de realizar la recarga?

- **Si paga en una tienda:** su contador se actualizará automáticamente
- **Si paga con la aplicación:** la actualización puede tardar hasta 1 hora. Si no se actualiza, puede introducir manualmente un número único de transacción (UTRN) en su contador o IHD. Con cada recarga se obtiene un UTRN.

¿Qué pasa si no realizo la recarga?

Si no realiza la recarga, podría quedarse sin gas o sin electricidad. Después de instalar su contador, le daremos instrucciones claras sobre cómo realizar la recarga. Un representante que visitará su casa podrá explicárselo todo, y podemos utilizar un servicio de traducción si fuera necesario.

¿Dónde puedo obtener más información sobre el servicio de prepago?

Más información en scottishpower.co.uk/payg

¿Qué debo hacer si no puedo realizar la recarga?

Su contador de prepago no cortará el suministro por la noche ni durante el fin de semana. Su contador también tiene incorporado un crédito de emergencia de 10 £. Si tiene algún problema, llámenos al **0345 270 0700**, de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 5 de la tarde, y pregunte por LanguageLine, en caso de que necesite este servicio.

Si hay alguna razón por la que no puede realizar la recarga, porque el servicio de prepago no es adecuado para su hogar, háganoslo saber. Por ejemplo, si alguien en su hogar tiene problemas

de salud, necesita un suministro constante de energía u otras necesidades especiales, analizaremos si el servicio de prepago es adecuado para usted. Si fuera necesario, podemos estudiar con usted otras formas de pago.