



ScottishPower için çalışan bir borç tahsilat kurumu, ödenmemiş bakiyeniz hakkında sizinle iletişime geçti

Şimdi ne yapmalısınız?

Lütfen doğrudan borç tahsilat kurumuyla konuşun. İletişim bilgilerini size gönderdikleri mektup veya mesajda bulabilirsiniz. İhtiyacınız olursa LanguageLine'ı telefonda çeviri hizmeti olarak kullanmanıza izin verirler.

İletişime geçmezseniz ne olur?

Ödeme yapmak veya uygun bir geri ödeme düzenlemesi üzerine görüşmek üzere borç tahsilat kurumuyla iletişime geçmezseniz, hesabınız için sonraki adımların ne olduğunu bilmeniz önemlidir. İletişime geçmediğiniz takdirde:

- **Evinizi ziyaret edebiliriz**

Durumunuz hakkında sizinle konuşmak için evinize birini gönderebiliriz. Bu ziyaret kapsamında, ses kaydı alınabilir ve vücuda takılan kamera ile çekim yapılabilir. Bunun amacı, haklarınızı korumak ve güvenliği sağlamaktır. Kayıtlar güvenli bir şekilde saklanır ve Ofgem (enerji düzenleyicisi) ile paylaşılabilir ve beş yıl süreyle saklanır.

Tüm kayıtlar yukarıdaki amaçlar için kullanılacak ve güvenli bir şekilde saklanacaktır. Artık ihtiyaç duyulmadığında kişisel bilgileri kaldırmaya yönelik önlemlerimiz mevcuttur.

Bu ziyaretten sonra hesap ödemesi yapılmamışsa veya bir geri ödeme düzenlemesi mevcut değilse, Kullandıkça Öde'nin haneniz için uygun bir ödeme yöntemi olup olmadığını değerlendireceğiz. Sizin için uygun olduğunu düşünürsek aşağıdaki gibi ilerleyebiliriz.

- **Akıllı sayacınızı Kullandıkça Öde olarak değiştirebiliriz**

Akıllı sayacınız varsa, izniniz olmadan sayacınızın modunu uzaktan Kullandıkça Öde olarak değiştirebiliriz.

- **Evinize girmek için arama emri başvurusunda bulunabiliriz**

Akıllı sayacınız yoksa, 1954 tarihli Giriş Hakları (Gaz ve Elektrik Kurulları) Yasası uyarınca, Kullandıkça Öde yöntemi için evinize bir ön ödemeli sayaç takmak üzere evinize girme hakkı verecek bir arama emri için mahkemeye başvurabiliriz.

Giriş Emri alırsak ne olur?

Mahkeme bize arama emri verirse, Kullandıkça Öde yöntemi için bir ön ödemeli sayaç takmak üzere izniniz olsun veya olmasın evinize girebiliriz. Evde değilseniz, mülkünüze zorla girmemiz gerekebilir, bu da hasara neden olabilir, bu nedenle bizi içeri almak sizin için daha kolay olacaktır. Daha sonra evinizin güvenliğini sağlayacağız ve gerekirse kilitleri değiştireceğiz.

Sayacın montajı yapılırken enerjiniz kısa bir süreliğine kesilecektir. Bu durum bir buçuk saat kadar sürebilir.

ScottishPower'ın mahkeme işlemi ve arama emri ziyareti masraflarını sizden tahsil edeceğini tarafınıza bildirmek isteriz. Bu size 150 £'a kadar mal olacak

Kullandıkça Öde nasıl çalışır?

Kullanmadan önce gaz ve elektriğinizin parasını ödemek için sayacınıza yükleme yaparsınız. Bu tıpkı bir cep telefonuna yükleme yapmak gibidir. Enerji sayacınıza para eklersiniz ve bu para enerji kullanım bedelinizi ödemek için kullanılır.

Sayacınız, ödenmemiş bakiyenizi geri alacak şekilde ayarlanacaktır; buna geri ödeme oranı adı verilir. Yüklediğiniz miktar, devam eden enerji kullanımınızı ve ödenmemiş bakiyenizi ödemeye yönelik bir tutarı karşılayacaktır. Her zaman sizin için uygun bir geri ödeme oranı üzerinde anlaşmaya çalışacağız ve bunu sizinle görüşeceğiz. Sayacı kurduğumuzda evde değilseniz, varsayılan bir geri ödeme oranı belirleyeceğiz ve bunu değiştirmek için bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Kullandıkça Öde'nin sizin için uygun olmadığını düşünüyorsanız bize şimdi belirtmeniz gerekir

Hanenin Kullandıkça Öde modunda sayaç kullanamayacağını düşünüyorsanız lütfen bize bildirin. Kullandıkça Öde, enerji maliyetlerinin bütçelenmesine yardımcı olduğundan birçok insan için avantajlıdır ancak herkes için uygun değildir. Örneğin, evinizdeki birinin sağlık sorunları varsa, sürekli bir enerji kaynağına ihtiyacı varsa veya başka özel ihtiyaçları varsa bize bildirin. Durumunuzu mutlaka dikkate alacağız.

Daha önce bildirildiği gibi, ödenmemiş bakiyenizi geri almaya yardımcı olmak için bir ücret eklenmiş olabileceğini lütfen unutmayın. Daha fazla ayrıntı için lütfen ekstrenizi kontrol edin.

Bu ödenmemiş borcun sizin için geçerli olmadığını düşünüyorsanız ne yapmalısınız?

Yeni evine yeni taşınan bir kiracı veya ev sahibiyse ve bu ödenmemiş bakiyenin sizin için geçerli olmadığını düşünüyorsanız lütfen en kısa sürede bize bildirin. Kira sözleşmesi veya mülkü yakın zamanda satın aldığınızı onaylayan bir avukat mektubu gibi bir belgeyle taşınma tarihinizi kanıtlamanız gerekecektir. Lütfen bunu borç tahsilat kurumuna bildirin.

Daha fazla yardım ve destek

İngilizce ana diliniz değilse bizimle nasıl iletişim kurabilirsiniz?

İngilizce ana diliniz değilse, enerji hesabınızla ilgili görüşmenize yardımcı olmak için birçok farklı dilde tercüman sağlayabiliriz. Bunu desteklemek için LanguageLine'ı kullanıyoruz.

Pazartesi - Cuma 09.00 - 17.00 saatleri arasında **0345 270 0700** numaralı telefonu arayın ve LanguageLine'ı isteyin.

Ödemelerinizle ilgili yardım ve destek

Yardıma ihtiyacınız olması durumunda ScottishPower ve diğer kuruluşlar size farklı yöntemlerle destek olabilir.

Size aşağıdaki şekillerde yardımcı olabiliriz:

- Ödemelerinizi Doğrudan Borçlandırma yoluyla taksitlendirmek veya İngiltere Çalışma ve Emeklilik Müsteşarlığı (DWP) ile iletişime geçerek Fuel Direct ödemelerini doğrudan yardımlarınız üzerinden düzenlemek gibi farklı ödeme yöntemleri sunabiliriz.
- Enerji alışkanlıklarınızda yapacağınız basit değişikliklerle enerji maliyetlerinizi azaltmanıza yardımcı olabiliriz. scottishpower.co.uk/energy-efficiency adresindeki enerji verimliliği web sayfamızdan daha fazla bilgi edinin veya energysavingtrust.org.uk adresinden bazı yararlı ipuçları alın
- Bir engellilik veya kronik hastalık nedeniyle ek desteğe ihtiyacınız varsa veya emeklilik yaşıңызdaysanız sizi Öncelikli Hizmetler Kaydımıza (PSR) ekleyebiliriz. PSR'miz; sayaç okumaları ve gaz güvenliği kontrollerinden, daha kolay anlaşılır faturalara ve sürekli elektrik ihtiyacınız olup olmadığının enerji şebekesi operatörüne bildirilmesine kadar birçok konuda size yardımcı olabilir. Daha fazla bilgi için scottishpower.co.uk/psr sayfasını ziyaret edin
- Sizi ücretsiz bağımsız borç danışmanlığı sunan StepChange'e yönlendirebiliriz. Kendiniz de stepchange.org sayfasını ziyaret edebilir veya **0800 138 1111** numaralı telefonu arayabilirsiniz. StepChange, koşulları karşılayan düşük gelirlı müşterilerin ödenmemiş bakiyelerini azaltmalarına yardımcı olan ScottishPower Maddi Sıkıntı Fonu'na ilişkin ayrıntılı bilgi de sağlayabilir. Daha fazla bilgi için scottishpower.co.uk/fund sayfasını ziyaret edebilir veya **0121 285 2595** numaralı telefonu arayabilirsiniz.

Citizens Advice ücretsiz ve tarafsız tavsiyeler sunabilir; web sitelerini şu adresten ziyaret edebilirsiniz: citizensadvice.org.uk/energy. İngiltere ve Galler'de, **0808 223 1133** numaralı tüketici yardım hattı aracılığıyla Citizens Advice ile iletişime geçebilirsiniz. Galce konuşulan hat için **0808 223 1144** numaralı telefonu arayabilirsiniz. İskoçya'da **0808 196 8660** numaralı telefondan veya energyadvice.scot adresinden Advice Direct İskoçya ile iletişime geçebilirsiniz.

Kullandıkça Öde yöntemine geçiş yapıyorsanız veya halihazırda geçtiyseniz, sık sorulan bazı sorular ve yanıtları burada bulabilirsiniz

Kullandıkça Öde nasıl çalışır?

- Sayacınızı bir kart, anahtar veya uygulama kullanarak yükleme yaparsınız.
- Eklediğiniz para, sayacınıza kredi olarak işlenir.
- Siz gaz veya elektrik kullandıkça, sayaç kredinizden para alır
- Krediniz düşük olduğunda, enerji tedarikinizi devam ettirmek için tekrar yükleme yapmanız gerekecektir.

Kullandıkça Öde'nin avantajları:

- Ne kadar harcayacağınızı siz seçersiniz.
- Enerji kullanımınızı bütçenize göre belirlemenize yardımcı olur.
- Peşin ödeme yaptığınız için fatura sürprizleriyle karşılaşmazsınız.

Yükleme nedir ve nasıl yapılır?

"Yükleme", gaz ve/veya elektrik için ön ödemeli sayacınıza para eklemenizi sağlar. Uygulamayı kullanarak veya bir satış noktasını ziyaret ederek yükleme yapabilirsiniz. Bu, enerji maliyetlerinizi kolayca yönetmenize ve ihtiyaç duyduğunuzda 1 £ kadar düşük tutarlar eklemenize olanak tanır.

- **Standart bir ön ödemeli sayaç** kullandığınızda, herhangi bir Postane, Payzone veya PayPoint satış noktasında şahsen yükleme yapmanız gerekir.
- **Akıllı bir ön ödemeli sayaç** ile şahsen veya ScottishPower Uygulaması ile yükleme yapabilirsiniz.

Ne zaman yükleme yapacağımı nasıl bileceğim?

Ev İçi Ekranınız, sayaç krediniz 1 £'un altına düştüğünde sizi uyaracaktır. Bir ses çıkaracak ve ekran yanıp sönecektir. Krediniz 1 £ altına düşerse Ev İçi Ekranınızda acil durum kredisine erişebileceğiniz belirtilecektir. Ev İçi Ekranınız yoksa, krediniz azaldığında sayacınız görüntülenecek ve ayrıca sayaç aracılığıyla acil durum kredisine erişebileceksiniz.

Yükleme yaptıktan sonra bakiyem ne zaman güncellenecek?

- **Bir mağazada ödeme yaparsanız:** sayacınız otomatik olarak güncellenir
- **Uygulamayı kullanarak ödeme yaparsanız:** güncellenmenin yapılması 1 saat kadar sürebilir. Güncellenmediği takdirde, sayacınıza veya Ev İçi Ekranınıza manuel olarak bir Benzersiz İşlem Numarası (UTRN) numarası girebilirsiniz. Her yüklemde bir UTRN alırsınız.

Yükleme yapmazsam ne olur?

Yükleme yapmadığınız takdirde gazınız ve/veya elektriğiniz kesilebilir. Sayacınızı kurduktan sonra, nasıl yükleme yapacağınız konusunda size net talimatlar vereceğiz. Evinizi ziyaret edecek bir temsilci size her şeyi açıklayabilir ve gerekirse bir çeviri hizmeti kullanabiliriz.

Kullandıkça Öde hakkında nereden daha fazla bilgi edinebilirim?

scottishpower.co.uk/payg sayfasından daha fazla bilgi edinebilirsiniz

Yükleme yapamıyorsam ne yapmalıyım?

Ön ödemeli sayacınız gece veya hafta sonu kesinti yapmaz. Sayacınızda ayrıca önceden yüklenmiş 10 £ acil durum kredisi vardır. Herhangi bir sorun yaşıyorsanız, Pazartesi - Cuma 09.00 - 17.00 saatleri arasında **0345 270 0700** numaralı telefondan bizi arayın ve bu hizmete ihtiyacınız varsa LanguageLine'ı isteyin.

Kullandıkça Öde'nin haneniz için uygun olmaması nedeniyle yükleme yapamıyorsanız lütfen bize bildirin. Örneğin, evinizdeki birinin sağlık sorunları varsa, sürekli bir enerji kaynağına ihtiyacı varsa veya başka özel ihtiyaçları varsa, Kullandıkça Öde'nin sizin için uygun olup olmadığını inceleyeceğiz. Gerekirse sizinle diğer ödeme yöntemleri üzerine görüşebiliriz.