



آپ سے آپ کے بقایا بیلنس کے بارے میں ScottishPower کے لیے کام کرنے والی قرض وصولی ایجنسی نے رابطہ کیا ہے

اب آپ کو کیا کرنا چاہیے

براہ کرم قرض وصولی ایجنسی سے براہ راست بات کریں، ان کے رابطے کی تفصیلات آپ کو بھیجے گئے خط یا پیغام میں ہوں گی۔ اگر آپ کو ضرورت ہو تو وہ آپ کو فون پر ترجمے کی خدمت کے طور پر لینگویج لائن استعمال کرنے کی اجازت دیں گے۔

اگر آپ رابطہ نہیں کرتے ہیں تو کیا ہوتا ہے

آپ کو یہ جاننا ضروری ہے کہ اگر آپ ادائیگی کرنے یا واپسی ادائیگی کے مناسب انتظامات پر گفتگو کرنے کے لیے قرض وصولی ایجنسی سے رابطہ نہیں کرتے ہیں تو آپ کے اکاؤنٹ کے لیے اگلے اقدامات کیا ہیں۔ اگر آپ رابطہ نہیں کرتے ہیں تو ہم یہ کام کر سکتے ہیں:

• آپ کے گھر پر آسکتے ہیں

ہم آپ کی صورتحال کے بارے میں آپ سے بات کرنے کے لیے کسی کو آپ کے گھر بھیج سکتے ہیں۔ آمد کے ایک حصے کے طور پر، آڈیو ریکارڈنگ کی جا سکتی ہے اور بدن پر لگائے ہوئے کیمرے سے فوٹیج لی جاسکتی ہے۔ یہ آپ کے حقوق کا تحفظ کرنے اور حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے ہے۔ ریکارڈنگ کو محفوظ طریقے سے اسٹور کیا جاتا ہے اور اسے Ofgem (انرجی ریگولیٹر) کے ساتھ شیئر کیا جا سکتا ہے اور اسے پانچ سال تک رکھا جائے گا۔

تمام ریکارڈنگ کو ان مذکورہ بالا مقاصد کے لیے استعمال کیا جائے گا اور انہیں محفوظ طریقے سے اسٹور کیا جائے گا۔ ذاتی معلومات کی مزید ضرورت نہیں ہونے پر ہمارے پاس اسے ہٹانے کے لیے اقدامات موجود ہیں۔

اگر اس ملاقات کے بعد، اکاؤنٹ کی ادائیگی نہیں کی جاتی ہے یا واپسی ادائیگی کا انتظام نہیں کیا جاتا ہے تو، ہم اس بات پر غور کریں گے کہ آیا Pay As You Go آپ کے گھرانے کے لیے ادائیگی کا ایک مناسب طریقہ ہے۔ اگر ہم اسے آپ کے لیے موزوں مانتے ہیں تو ہم ذیل کے مطابق آگے بڑھ سکتے ہیں۔

• Pay As You Go کے لیے اپنے سمارٹ میٹر کو تبدیل کریں

اگر آپ کے پاس اسمارٹ میٹر ہے تو، ہم آپ کے میٹر کے موڈ کو آپ کی اجازت کے بغیر فاصلاتی طور پر ہی Pay As You Go میں تبدیل کر سکتے ہیں۔

• اپنے گھر میں داخل ہونے کے لیے وارنٹ کے لیے درخواست دیں

اگر آپ کے پاس اسمارٹ میٹر نہیں ہے تو، ہم داخلے کے حقوق (گیس اور بجلی بورڈز) ایکٹ 1954 کے تحت وارنٹ کے لیے عدالت میں درخواست دے سکتے ہیں جو ہمیں آپ کے گھر میں داخل ہونے کا حق دے گا تاکہ Pay As You Go کے لیے آپ کو ادائیگی کے لیے پری پیمنٹ میٹر فٹ کیا جائے۔

اگر ہمیں داخلے کا وارنٹ مل جاتا ہے تو کیا ہوگا

اگر عدالت ہمیں وارنٹ دیتی ہے تو، ہم آپ کے گھر میں آپ کی اجازت کے ساتھ یا اس کے بغیر داخل ہو سکتے ہیں تاکہ Pay As You Go کے لیے آپ کے لیے پری پیمنٹ میٹر نصب کیا جائے۔ اگر آپ گھر پر نہیں ہیں تو ہمیں آپ کی پراپرٹی میں زبردستی داخل ہونے کی ضرورت پڑ سکتی ہے، جس سے نقصان ہو سکتا ہے، لہذا ہمیں اندر جانے دینا آپ کے لیے آسان تر ہوگا۔ ہم اس کے بعد آپ کے گھر کو محفوظ بنائیں گے، اور اگر ضرورت ہو تو، ہم تالے تبدیل کر دیں گے۔

میٹر نصب ہونے کے عمل کے دوران آپ کی توانائی تھوڑی دیر کے لیے بند کر دی جائے گی۔ اس میں ڈیڑھ گھنٹہ تک لگ سکتا ہے۔

ہمیں آپ کو یہ مشورہ دینا لازم ہے کہ، اسکاٹش پاور آپ سے عدالتی کارروائی اور وارنٹ وزٹ کی لاگت وصول کرے گا۔ اس میں آپ پر £150 تک لاگت آئے گی

Pay As You Go کیسے کام کرتا ہے

آپ اپنے میٹر کو استعمال کرنے سے پہلے اپنی گیس اور بجلی کی ادائیگی کے لیے اسے ٹاپ اپ کرتے ہیں۔ یہ موبائل فون کو ٹاپ اپ کرنے کی طرح کام کرتا ہے۔ آپ اپنی توانائی کے میٹر میں پیسہ شامل کرتے ہیں، اور یہ رقم آپ کی توانائی کے استعمال کے لیے ادائیگی کرتی ہے۔

آپ کا میٹر آپ کے بقایا بیلنس کی وصولی کے لیے سیٹ کیا جائے گا۔ اسے آپ کی واپسی ادائیگی کی شرح کہا جاتا ہے۔ آپ جتنی رقم کا ٹاپ اپ کریں گے وہ آپ کے جاری توانائی کے استعمال کو بے باق کرنے کے ضمن میں ایک رقم کا احاطہ کرے گی۔ ہم ہمیشہ واپسی ادائیگی کی ایسی شرح پر اتفاق کرنے کی کوشش کریں گے جو آپ کے لیے سستی ہو اور آپ کے ساتھ اس پر گفتگو کریں گے۔ اگر ہم میٹر انسٹال کرتے وقت آپ گھر پر نہیں ہیں تو، ہم ڈیفالٹ واپسی ادائیگی کی شرح طے کریں گے اور آپ اسے تبدیل کرنے کے لیے ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو لگتا ہے کہ Pay As You Go آپ کے لیے موزوں نہیں ہے تو آپ کو ابھی ہمیں بتانا چاہیے

اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کا گھر انہ Pay As You Go موڈ میں میٹر استعمال نہیں کر پائے گا تو، براہ کرم ہمیں بتائیں۔ Pay As You Go بہت سے لوگوں کے لیے اچھی طرح سے کام کرتا ہے کیونکہ اس سے توانائی کی لاگتوں کو بجٹ میں رکھنے میں مدد ملتی ہے، لیکن یہ ہر کسی کے لیے موزوں نہیں ہے۔ مثال کے طور پر، اگر آپ کے گھر میں کسی کو صحت کے مسائل ہیں، اسے توانائی یا دیگر خصوصی ضروریات کی مستقل فراہمی کی ضرورت ہے تو، ہمیں بتائیں۔ ہم آپ کی صورتحال کو مدنظر رکھنے کو یقینی بنائیں گے۔

براہ کرم نوٹ کریں کہ جیسا کہ پہلے بتایا گیا ہے، آپ کے بقایا بیلنس کی وصولی میں مدد کے لیے شاید ایک چارج شامل کیا گیا ہو۔ مزید تفصیلات کے لیے براہ کرم اپنی اسٹیٹمنٹ چیک کریں۔

اگر آپ کو لگتا ہے کہ یہ بقایا قرض آپ پر لاگو نہیں ہوتا ہے تو کیا کریں

اگر آپ نئے کرایہ دار یا مکان کے مالک ہیں جو ابھی اپنے نئے گھر میں منتقل ہوئے ہیں اور سوچتے ہیں کہ یہ بقایا بیلنس آپ پر لاگو نہیں ہوتا ہے تو، براہ کرم جتنی جلدی ممکن ہو ہمیں بتائیں۔ آپ کو اس تاریخ میں اپنے منتقلی کا ثبوت دکھانے کی ضرورت ہوگی، جیسے کرایہ داری کا معاہدہ یا کسی سالیسیٹر کا خط جس میں اس بات کی تصدیق کی گئی ہو کہ آپ نے پراپرٹی حال ہی میں خریدی ہے۔ براہ کرم اسے قرض وصولی ایجنسی کو فراہم کریں۔

مزید مدد اور تعاون

اگر انگریزی آپ کی پہلی زبان نہیں ہے تو ہم سے کیسے بات کریں؟

اگر انگریزی آپ کی پہلی زبان نہیں ہے تو، ہم آپ کے توانائی کے اکاؤنٹ پر تبادلہ خیال کرنے میں مدد کے لیے بہت ساری مختلف زبانوں کے لیے ترجمان فراہم کر سکتے ہیں، ہم اس کی تائید کرنے کے لیے لینگویج لائن کا استعمال کرتے ہیں۔ بس **0700 270 0345** پر کال کریں، پیر سے جمعہ صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک اور لینگویج لائن کے لیے پوچھیں۔

آپ کی ادائیگیوں میں مدد اور تعاون

اگر آپ خود کو مدد کا ضرورت مند پاتے ہیں تو، ایسے طریقے موجود ہیں جن کے ذریعے **ScottishPower**، اور دیگر تنظیمیں آپ کی مدد کرنے کے قابل ہو سکتی ہیں۔

ہم یوں کر سکتے ہیں کہ:

- آپ کو ادائیگی کے مختلف طریقے پیش کریں جیسے ڈائریکٹ ڈیبٹ کے ساتھ اپنی ادائیگیوں کو پھیلانا یا براہ راست اپنے فوائد سے فیول ڈائریکٹ کی ادائیگیوں کا انتظام کرنے کے لیے محکمہ برائے کام اور پنشن (Work and Pensions, DWP) سے رابطہ کرنا۔
 - اپنی توانائی کی عادات میں سادہ تبدیلیوں کے ساتھ آپ کی توانائی کی لاگت کو کم کرنے میں آپ کی مدد کریں۔
- مزید معلومات حاصل کریں یا energysavingtrust.org.uk پر کچھ مفید نکات پائیں۔

• اگر معذوری یا دائمی بیماری کی وجہ سے آپ کو اضافی تعاون درکار ہو یا آپ پنشن کے قابل عمر کے ہیں تو ہمارے ترجیحی خدمات کے رجسٹر (Priority Services Register) میں آپ کو شامل کریں۔ میٹر پڑھنے سے لے کر گیس کی حفاظت کی جانچ پڑتال تک، جو بل پڑھنے میں آسان ہیں آپ کے انرجی نیٹ ورک آپریٹر کو یہ بتانے کے لیے کہ آیا آپ کو بجلی کی مسلسل فراہمی کی ضرورت ہے، ہمارا PSR مدد کر سکتا ہے۔ scottishpower.co.uk/psr پر مزید معلومات حاصل کریں

• آپ کو StepChange کی طرف بھیجیں جو مفت آزاد قرض سے متعلق مشورے پیش کرتے ہیں۔ آپ stepchange.org پر بھی جا سکتے ہیں یا انہیں **1111 138 0800** پر کال کر سکتے ہیں۔ وہ 'ScottishPower' کے ہارڈشپ فنڈ (Hardship Fund) کی تفصیلات بھی فراہم کر سکتے ہیں جو کم آمدنی والے اہل کسٹمرز کے بقایا بیلنس کو کم کرنے میں ان کی مدد کرتا ہے۔ scottishpower.co.uk/fund پر مزید معلومات حاصل کریں یا آپ انہیں **2595 285 0121** پر کال کر سکتے ہیں

سٹیزنس ایڈوائس (Citizens Advice) مفت اور غیر جانبدارانہ مشورے پیش کر سکتے ہیں؛ آپ ان کی ویب سائٹ citizensadvice.org.uk/energy ملاحظہ کر سکتے ہیں۔ انگلینڈ اور ویلز میں، آپ **1133 223 0808** پر ان کے کنزیومر ہیلپ لائن کے ذریعے سٹیزن ایڈوائس سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ ویلز بولنے والی لائن کے لیے، نمبر **223 0808** ہے۔ اسکاٹ لینڈ میں، آپ ایڈوائس ڈائریکٹ اسکاٹ لینڈ (Advice Direct Scotland) سے **8660 196 0808** پر یا energyadvice.scot پر رابطہ کر سکتے ہیں

یہاں کچھ مددگار اکثر پوچھے گئے سوالات اور جوابات ہیں، اگر آپ کو منتقل کیا جا رہا ہے یا آپ کو پہلے ہی Pay As You Go میں منتقل کر دیا گیا ہے

Pay As You Go کے کام کرنے کا طریقہ یہ ہے:

- آپ کارڈ، کلید، یا ایپ کا استعمال کرتے ہوئے اپنے میٹر کو ٹاپ اپ کرتے ہیں۔
- آپ جو رقم شامل کرتے ہیں، وہ آپ کے میٹر میں کریڈٹ ہو جاتا ہے۔
- جب آپ گیس یا بجلی استعمال کرتے ہیں تو، میٹر وہ رقم آپ کے کریڈٹ سے لیتا ہے
- جب آپ کا کریڈٹ کم ہو تو، آپ کو اپنی توانائی کی فراہمی کو جاری رکھنے کے لیے دوبارہ ٹاپ اپ کرنے کی ضرورت ہوگی۔

Pay As You Go کے فوائد:

- آپ منتخب کرتے ہیں کہ آپ کتنا خرچ کرتے ہیں۔
- اس سے آپ کو اپنی توانائی کے استعمال کا بجٹ بنانے میں مدد ملتی ہے۔
- کوئی حیرت انگیز بل نہیں - کیونکہ آپ پیشگی ادائیگی کرتے ہیں۔

ٹاپ اپ کیا ہے اور میں اسے کیسے کروں؟

ایک "ٹاپ اپ" آپ کو گیس اور/یا بجلی کے لیے اپنے پری پیمنٹ میٹر میں رقم شامل کرنے کی اجازت دیتا ہے۔ آپ ایپ کا استعمال کر کے یا کسی آؤٹ لیٹ پر جا کر ٹاپ اپ کر سکتے ہیں۔ یہ آپ کو اپنی توانائی کے اخراجات کو آسانی سے منظم کرنے اور جب بھی آپ کو ضرورت ہو £1 کی حقیر رقم شامل کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

- روایتی پری پیمنٹ میٹر کے ساتھ آپ کو کسی بھی پوسٹ آفس، Payzone، یا PayPoint والے آؤٹ لیٹ پر ذاتی طور پر ٹاپ اپ کرنا ہوتا ہے۔
- اسمارٹ پری پیمنٹ میٹر کے ساتھ، آپ ذاتی طور پر یا ScottishPower ایپ کے ساتھ ٹاپ اپ کر سکتے ہیں۔

مجھے کیسے پتہ چلے گا کہ کب ٹاپ اپ کرنا ہے؟

آپ کا میٹر کریڈٹ £1 سے نیچے آجانے پر آپ کا ان ہوم ڈسپلے آپ کو متنبہ کرے گا۔ اس سے آواز آئے گی اور اسکرین فلیش کرے گی۔ اگر آپ کا کریڈٹ £1 سے کم ہو جاتا ہے تو، آپ کا ان ہوم ڈسپلے اس بات کی نشاندہی کرے گا کہ آپ ہنگامی کریڈٹ تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس IHD نہیں ہے تو، آپ کا میٹر اس وقت ظاہر ہوگا جب آپ کا کریڈٹ کم ہوگا اور آپ میٹر کے ذریعے ہنگامی کریڈٹ تک بھی رسائی حاصل کر سکیں گے۔

ٹاپ اپ کرنے کے بعد میرا بیلنس کب اپ ڈیٹ ہوگا؟

- اگر آپ کسی دکان پر ادائیگی کرتے ہیں: آپ کا میٹر خود بخود اپ ڈیٹ ہو جائے گا
- اگر آپ ایپ کا استعمال کرتے ہوئے ادائیگی کرتے ہیں: اسے اپ ڈیٹ ہونے میں 1 گھنٹہ لگ سکتا ہے۔ اگر یہ اپ ڈیٹ نہیں ہوتا ہے تو، آپ اپنے میٹر یا IHD میں دستی طور پر منفرد ٹرانزیکشن نمبر (Unique Transaction Number, UTRN) نمبر درج کر سکتے ہیں۔ آپ کو ہر ٹاپ اپ کے ساتھ ایک UTRN ملتا ہے۔

اگر میں ٹاپ اپ نہیں کروں تو کیا ہوگا؟

اگر آپ ٹاپ اپ نہیں کرتے ہیں تو آپ کی گیس اور/یا بجلی بند ہو سکتی ہے۔ آپ کے میٹر کو انسٹال کرنے کے بعد، ہم آپ کو اسے ٹاپ اپ کرنے کے بارے میں واضح ہدایات دیں گے۔ جو نمائندہ آپ کے گھر آئے گا وہ آپ کو ہر چیز کی وضاحت کر سکتا ہے، اور اگر ضرورت ہو تو ہم ترجمہ کی خدمت استعمال کر سکتے ہیں۔

میں Pay As You Go کے بارے میں کہاں سے مزید جان سکتا ہوں؟

آپ مزید معلومات scottishpower.co.uk/payg پر حاصل کر سکتے ہیں

اگر میں ٹاپ اپ کرنے سے قاصر ہوں تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟

آپ کا پری پیمنٹ میٹر رات کے وقت یا ہفتے کے آخر میں سپلائی بند نہیں کرے گا۔ آپ کے میٹر میں 10£ ایمرجنسی کریڈٹ بھی ہوتا ہے۔ اگر آپ کو کوئی مسئلہ پیش آ رہا ہے تو، ہمیں **0700 270 0345** پر، پیر سے جمعہ صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک کال کریں اور اگر آپ کو لینگویج لائن کی خدمت کی ضرورت ہو تو اس کے لیے پوچھیں۔

اگر کوئی وجہ ہے کہ آپ ٹاپ اپ نہیں کر سکتے ہیں، کیونکہ Pay As You Go گو آپ کے گھر کے لیے موزوں نہیں ہے تو، براہ کرم ہمیں بتائیں۔ مثال کے طور پر، اگر آپ کے گھر میں کسی کو صحت کے مسائل ہیں، اسے توانائی یا دیگر خصوصی ضروریات کی مستقل فراہمی کی ضرورت ہے تو، ہم جائزہ لیں گے کہ آیا Pay As You Go آپ کے لیے کارگر ہے۔ اگر ضرورت ہو تو، ہم آپ کے ساتھ ادائیگی کے دیگر طریقوں پر تبادلہ خیال کر سکتے ہیں۔