

Aveți dificultăți în a plăti energia?

Datorii la energie: cunoașteți-vă drepturile



Nu sunteți singuri. Chiar dacă aveți datorii la furnizorul de energie, **există reguli care vă protejează.**

Furnizorul dvs. trebuie să încerce să vă ajute, **luați legătura cu el din timp.** Detaliile acestora se găsesc pe factură sau în contul dvs. online.

Cunoașteți-vă drepturile



Tratament echitabil

Furnizorul trebuie să vă trateze corect. Acestea trebuie să ia în considerare situația dumneavoastră, cum ar fi probleme de sănătate, sarcină, venituri mici sau alte situații care înseamnă că aveți nevoie de sprijin.



Facturi clare și corecte

Furnizorii trebuie să utilizeze citirile contorului pe care le furnizați pentru a trimite facturi clare și corecte într-un mod pe care îl înțelegeți.

Puteți solicita facturi în format braille, audio sau în alt format care vă ajută să înțelegeți.

Dacă nu ați primit o factură, furnizorul dvs. de energie nu vă poate taxa pentru energia consumată cu mai mult de un an în urmă, cu excepția cazului în care ați făcut facturarea dificilă.



Un plan de rambursare echitabil

Dacă aveți datorii, este posibil să puteți conveni un plan cu furnizorul dvs. pentru a le rambursa încet, într-un mod pe care vi-l puteți permite.



Sprijin și consiliere

Furnizorul dvs. trebuie să vă ofere sprijin care să se potrivească nevoilor dvs., cum ar fi un tarif mai bun la energie sau să vă îndrume către servicii independente și gratuite de consiliere privind datoriile din partea unor organizații precum Citizens Advice.

Dacă sunteți în urmă cu plata ratelor, discutați cu furnizorul dvs. Ați putea să luați o pauză.

Puteți schimba modul de plată. Discutați cu furnizorul dvs. pentru a vedea dacă un contor cu plată anticipată este cel mai potrivit pentru situația dvs.



Accesul la sprijin financiar

Dacă sunteți eligibil, furnizorul dvs. vă va ajuta să găsiți sprijinul potrivit, cum ar fi fondurile și programele pentru situații dificile.

Chiar dacă aveți datorii, vă puteți plânge furnizorului dacă vă simțiți nedreptățit. Dacă furnizorul dvs. nu rezolvă problema, Ombudsmanul independent pentru (Energy Ombudsman) vă poate ajuta. Puteți afla mai multe la **www.energyombudsman.org/contact-us**.



Este foarte rar să ți se oprească energia pentru că ai datorii. Este în interesul furnizorilor dumneavoastră să vă ajute.

Puteți obține consiliere independentă și gratuită privind datoriile de la o serie de organizații. Iată câteva mai jos:

Citizens Advice

Anglia 0800 144 8848

Țara Galilor 0800 702 2020

Scoția 0800 028 1456

Stepchange

0800 138 1111

www.stepchange.org/

National Debtline (Linia națională de urgență)

0808 808 4000

nationaldebtline.org/

Energyadvice.scot

0808 196 8660

energyadvice.scot/

Puteți găsi și alte informații pe site-ul web al Ofgem
www.ofgem.gov.uk/information-consumers

