

Masz trudności z opłaceniem rachunków za energię?

Zadłużenie z tytułu opłat za energię:
poznaj swoje prawa



Nie jesteś w tym zdany na siebie. Nawet jeśli masz zadłużenie u swojego dostawcy energii, istnieją przepisy, **które Cię chronią**.

Twój dostawca musi spróbować Ci pomóc, **więc skontaktuj się z nim jak najszybciej**. Szczegółowe informacje są podane na rachunku lub na koncie online.

Poznaj swoje prawa



Sprawiedliwe traktowanie

Twój dostawca musi traktować Cię sprawiedliwie. Musi wziąć pod uwagę Twoją sytuację, taką jak ewentualna choroba, ciąża, niskie dochody lub inne okoliczności, które powodują, że potrzebujesz wsparcia.



Przejrzyste i poprawne rachunki

Dostawcy muszą wykorzystywać dostarczone przez Ciebie odczyty liczników, aby na ich podstawie wysyłać Ci przejrzyste i prawidłowe rachunki, sporządzone w zrozumiały dla Ciebie sposób.

Możesz poprosić o rachunki w alfabecie Braille'a, w formacie dźwiękowym lub w innym formacie, który ułatwi Ci ich zrozumienie.

Jeśli nie otrzymałeś rachunku, Twój dostawca energii nie może żądać opłat za energię zużytą wcześniej niż w ciągu ostatniego roku, chyba że utrudniałeś wystawianie rachunków.



Sprawiedliwy plan spłaty

Jeśli masz zadłużenie, możesz ustalić z dostawcą plan, który umożliwi Ci stopniową spłatę zadłużenia w sposób, na który możesz sobie pozwolić.



Wskazówki i porady

Twój dostawca musi zaoferować wsparcie dostosowane do Twoich potrzeb (np. korzystniejszą taryfę energetyczną) lub skierować Cię do źródła niezależnych, bezpłatnych porad w zakresie zadłużenia, oferowanych przez organizacje takie jak Citizens Advice.

Jeśli zalegasz ze spłatami, porozmawiaj ze swoim dostawcą. Może przysługiwać Ci prawo do przerwy w spłacie należności.

Możesz zmienić sposób wnoszenia opłat. Skonsultuj z dostawcą montaż licznika przedpłaconego, który może być optymalnym rozwiązaniem w Twojej sytuacji.



Dostęp do wsparcia finansowego

Jeśli spełniasz kryteria, Twój dostawca pomoże Ci znaleźć odpowiednie wsparcie, np. fundusze i programy pomocowe.

Nawet mając zadłużenie, nadal możesz złożyć reklamację do swojego dostawcy, jeśli uważasz, że zostałeś niesprawiedliwie potraktowany. Jeśli dostawca nie rozstrzygnie sprawy, może w tym pomóc rzecznik praw odbiorców energii (Energy Ombudsman). Więcej informacji znajdziesz na stronie www.energyombudsman.org/contact-us.



Odcięcie dostawy energii z powodu zaległości płatniczych zdarza się bardzo rzadko. W najlepszym interesie dostawcy jest udzielenie Ci pomocy.

Szereg organizacji udziela niezależnych i bezpłatnych porad dotyczących zadłużenia. Oto kilka z nich:

Citizens Advice

Anglia 0800 144 8848
Walia 0800 702 2020
Szkocja 0800 028 1456

Stepchange

0800 138 1111
www.stepchange.org/

National Debtline

(ogólnokrajowa infolinia dla zadłużonych)

0808 808 4000
nationaldebtline.org/

Energyadvice.scot

0808 196 8660
energyadvice.scot/

Dane innych organizacji oraz więcej informacji znajdziesz na stronie internetowej Ofgem www.ofgem.gov.uk/information-consumers

