



Pomoc wtedy,  
gdy najbardziej  
jej Państwo  
potrzebują

Przewodnik po naszych  
usługach priorytetowych  
(Priority Services)

# Wstęp

## Pomoc wtedy, gdy najbardziej jej Państwo potrzebują

Wszystkim nam przydaje się dodatkowa pomoc na pewnych etapach naszego życia. Może to być związane z wiekiem, złym stanem zdrowia, niepełnosprawnością, zaburzeniami psychicznymi, kłopotami finansowymi lub barierą językową.

Nasze usługi priorytetowe są bezpłatne i dzięki rejestracji będziemy mogli pomóc tym naszym klientom, którzy najbardziej potrzebują dodatkowego wsparcia, i szybko dostosować się do ich szczególnych potrzeb.

Niniejsza ulotka wyjaśnia, jakie wsparcie jest dostępne, jeśli zarejestrują się Państwo w usługach priorytetowych. Jeśli uważają Państwo, że nie potrzebują tych usług, proszę się zastanowić, czy członek Państwa rodziny, znajomy lub sąsiad nie chciałby skorzystać z usług priorytetowych, i proszę przekazać im te informacje. Usługi priorytetowe są dostępne dla naszych klientów mieszkających w rejonie północno-zachodnim (North West). Państwa nazwisko nie musi widnieć na rachunku, aby mogli Państwo skorzystać z usług priorytetowych.

Rejestracja w usługach priorytetowych jest bardzo łatwa.

- Proszę do nas zadzwonić pod numer **0345 072 6093**
- Odwiedzić stronę internetową **[unitedutilities.com/priorityservices](https://unitedutilities.com/priorityservices)** i wypełnić formularz aplikacyjny
- Wypełnić załączony formularz aplikacyjny i odesłać go do nas

# Część 1

## Usługi priorytetowe... komunikacja z Państwem

### Zespół gotowy do pomocy

Gdy rejestrują się Państwo w usługach priorytetowych, zyskują Państwo dostęp do specjalnie przydzielonego zespołu wyszkolonego, aby jak najlepiej pomóc w odpowiedzi na Państwa pytania. Co roku skontaktujemy się z Państwem, aby upewnić się, że wciąż wspieramy Państwa w najlepszy możliwy sposób.

Również raz do roku ocenimy Państwa rachunek za wodę, aby upewnić się, że płacą Państwo najlepszą cenę za otrzymywane od nas usługi. Podczas rejestracji w usługach priorytetowych mogą nam Państwo powiedzieć, w jaki sposób chcieliby Państwo, abyśmy się z Państwem kontaktowali, i w przyszłości będziemy korzystać z tej formy komunikacji. Proszę pamiętać, że wszystko, co nam Państwo powiedzą, traktujemy w sposób ściśle poufny.

### Program reprezentantów

Jeśli mają Państwo problemy z komunikacją lub trudności ze zrozumieniem rachunku i innych informacji, które Państwo od nas otrzymują, mogą Państwo wyznaczyć opiekuna, członka rodziny lub przyjaciela do rozmowy z nami w Państwa imieniu. Ta osoba może również do nas zadzwonić, aby zarejestrować Państwa w usługach priorytetowych, jeśli nie są Państwo w stanie wypełnić załączonego formularza lub osobiście z nami porozmawiać.

Możemy również wysłać Państwa rachunek do wskazanej przez Państwa osoby, ale proszę pamiętać, że to wciąż Państwo są odpowiedzialni za uregulowanie rachunku.

## Usługa Text Relay

Jeśli mają Państwo problem ze słuchem lub z mową i korzystają Państwo z telefonu tekstowego, mogą Państwo skorzystać z naszej usługi Text Relay wybierając numer 18001, a następnie numer, pod który chcą Państwo zadzwonić. Ta usługa jest dostępna dla wszystkich numerów telefonów wymienionych w ulotce. Państwa rozmowa zostanie połączona z usługą Text Relay, poprzez którą jeden z pracowników działu obsługi klienta będzie mógł odpowiedzieć na Państwa pytanie. Jeśli kiedykolwiek będą Państwo chcieli się z nami spotkać osobiście, możemy zorganizować obecność tłumacza języka migowego, jeśli byłoby to dla Państwa pomocne.

## Rachunki w alfabecie Braille'a, dużym drukiem i "mówiące" rachunki

Jeśli mają Państwo problemy ze wzrokiem, możemy Państwu wysłać rachunek w alfabecie Braille'a lub dużym drukiem. Możemy również do Państwa zadzwonić i omówić Państwa rachunek, aby wiedzieli Państwo, za co płacą.

## Program hasła

Gdy rejestrują się Państwo w usługach priorytetowych, mogą Państwo wybrać hasło. Potem, jeśli kiedykolwiek będziemy musieli odwiedzić Państwa w domu, podamy hasło, aby wiedzieli Państwo, że osoba, która do Państwa przychodzi, naprawdę dla nas pracuje. Ochroni to Państwa przed oszustami (osobami, które podają się za pracowników United Utilities, aby zdobyć dostęp do Państwa domu).

A jeśli powiedzą nam Państwo, że mają Państwo problem z poruszaniem się, kiedy do Państwa przyjdziemy, po zapukaniu poczekamy przed drzwiami o wiele dłużej, aby mieli Państwo czas na dojście do drzwi.

## Usługi tłumaczeniowe

Jeśli woleliby Państwo komunikować się z nami w języku innym niż angielski, możemy zorganizować bezpłatnie tłumacza telefonicznego podczas rozmowy z Państwem.

Gdy zarejestrują się Państwo w usługach priorytetowych, mogą Państwo również poprosić o otrzymywanie od nas korespondencji w wybranym przez Państwa języku.

## Ulotki dostępne na naszej stronie internetowej

Na naszej stronie internetowej znajdują się wszystkie ulotki informacyjne, więc mogą je Państwo ściągnąć bez konieczności kontaktu z nami.

Możemy przetłumaczyć te ulotki, jeśli chcieliby Państwo je otrzymać w innym języku.

## Czat internetowy

Mogą się Państwo komunikować z nami na naszej stronie internetowej korzystając z internetowego czatu.

# Część 2

## Usługi priorytetowe... i Państwa dostawa wody

### Zawiadomienia o przerwach w dostawie wody

Czasem możemy być zmuszeni do odłączenia Państwu wody z powodu pękniętej rury lub konieczności wykonania ważnych prac konserwacyjnych.

Jeśli będziemy musieli odłączyć Państwu wodę w celu przeprowadzenia planowanych prac naprawczych, włożymy Państwu wcześniej do skrzynki na listy kartkę z informacją, kiedy to się stanie. Jeśli są Państwo niewidomi, niedowidzący lub mają Państwo problemy z czytaniem lub rozumieniem po angielsku, skontaktujemy się z Państwem w sposób, o jaki Państwo poprosili przy rejestracji w usługach priorytetowych.

Mogą zaistnieć sytuacje, gdy nie będzie możliwe wcześniejsze poinformowanie Państwa o tym, że będziemy musieli odłączyć Państwu wodę, na przykład gdy pęknie główna rura doprowadzająca. W tym przypadku skontaktujemy się z Państwem w sposób, o jaki Państwo poprosili, aby przekazać Państwu informacje o tym, co się dzieje.

### Alternatywna dostawa wody

Jeśli spodziewamy się, że dostawa wody będzie przerwana przez okres dłuższy niż 12 godzin, będziemy się starali w inny sposób dostarczyć wodę do Państwa okolicy. W nagłych przypadkach skontaktujemy się z Państwem, aby dowiedzieć się, jak możemy Państwu pomóc; może to oznaczać dostarczenie do Państwa domu wody w butelkach.

## Pomoc dla pacjentów poddających się dializom

Oferujemy dodatkową pomoc, jeśli poddają się Państwo dializom w domu. Skontaktujemy się z Państwem najszybciej jak to możliwe, jeśli będziemy musieli odłączyć Państwu dopływ wody w nagłej sytuacji spowodowanej np. pęknięciem głównej rury. Będziemy się również starali planować prace konserwacyjne tak, aby nie pokrywały się one z dniami, gdy mają Państwo przeprowadzane dializy.

Państwa szpital powinien już wcześniej zarejestrować u nas Państwa dane, jeśli poddają się Państwo dializom w domu, ale mogą nas Państwo o tym poinformować również wtedy, gdy rejestrują się Państwo w usługach priorytetowych.

Jeśli pęknie główna rura doprowadzająca i będziemy musieli odłączyć Państwu wodę, nasi pracownicy skontaktują się z Państwem najszybciej jak to możliwe w wybrany przez Państwa sposób.

## Podtopienia

Jeśli są Państwo użytkownikami usług priorytetowych i zostaną Państwo zalani wodą ściekową, mogą Państwo skontaktować się z naszym zespołem w celu zorganizowania wizyty u Państwa w domu i pomocy w sprzątnięciu. Jeśli będą Państwo musieli się wyprowadzić na czas, gdy będziemy sprzątać, zawiesimy Państwa rachunki na okres, gdy przebywają Państwo poza domem.

## Pomoc z licznikiem na wodę

Jeśli mają Państwo w domu licznik na wodę, ale ze względu na niepełnosprawność mają Państwo problemy z dostępem do niego lub odczytem, możemy pomóc przeinstalowując licznik w dogodniejsze miejsce, jeśli Państwa instalacja hydrauliczna na to pozwoli. Jeśli są Państwo niewidomi lub niedowidzący, możemy również zorganizować odczyt licznika co trzy miesiące, aby mogli Państwo kontrolować zużycie wody.

## Część 3

# Usługi priorytetowe... gdy mają Państwo trudności z opłaceniem rachunku

Wszyscy czasami mamy okresy, gdy trudno nam związać koniec z końcem. Utrata pracy, rozwód, śmierć w rodzinie lub choroba mogą mieć znaczny wpływ na dochody w gospodarstwie domowym i mogą pogorszyć Państwa sytuację finansową.

Jeśli mają Państwo problemy z opłaceniem rachunku za wodę, nasz przekaz jest prosty, proszę nie cierpieć w samotności. Łatwo się z nami rozmawia i naprawdę nie chcielibyśmy, aby Państwo się o to martwili.

Jako osoby zarejestrowane w usługach priorytetowych będą Państwo mieli dostęp do specjalnie przydzielonego zespołu, który będzie służył radą i wsparciem, aby rachunki nie spędzały Państwu snu z powiek. Zależnie od Państwa sytuacji mamy dostępne różne programy pomocowe.

- **Program zapomogi na spłatę długu (Arrears Allowance Scheme):** jeśli mają już Państwo pokaźne zadłużenie, ten program pomoże Państwu wyjść na prostą. Jeśli przyjmie Państwa do programu, za każdego spłaconego przez Państwa funta my również spłacimy 1 funta, aby pomóc Państwu dwa razy szybciej uporać się z zadłużeniem.
- **Water Direct:** Jeśli są Państwo zadłużeni i otrzymują Państwo zależny od dochodów zasiłek dla bezrobotnych (Jobseeker's Allowance), zasiłek dla osób o niskich dochodach (Income Support), zasiłek Universal Credit, dopłatę do emerytury (Pension Credit) lub zależną od dochodów rentę z tytułu niezdolności do pracy (Employment and Support Allowance), mogą Państwo poprosić Wydział ds. pracy i emerytur (Department for Work and Pensions) o płacenie nam bezpośrednio rachunku za wodę z Państwa zasiłku.



- **United Utilities Trust Fund:** jeśli mają Państwo prawdziwe kłopoty finansowe i nie mają się Państwo do kogo zwrócić, mogą Państwo spełniać kryteria na otrzymanie zapomogi na spłatę długu – aby mogli Państwo zacząć wszystko od nowa.
- **Pomoc w płaceniu (Help to Pay):** jeśli otrzymują Państwo dopłatę do emerytury (Pension Credit) i mają Państwo kłopoty z płacaniem rachunków, mogą Państwo kwalifikować się do tego programu. Jeśli zostaną Państwo przyjęci, będziemy rocznie dopłacać stałą kwotę do Państwa rachunku.
- **WaterSure:** jeśli mają Państwo licznik na wodę i zużywają Państwo dużo wody do niezbędnych potrzeb, mogą Państwo skorzystać z naszego programu WaterSure. Program ogranicza Państwa opłaty za wodę do wysokości przeciętnego rachunku, bez względu na to, ile wody Państwo zużywają. Program jest dostępny dla klientów, którzy otrzymują niektóre zasiłki i albo mają dużą rodzinę, albo członek ich gospodarstwa domowego cierpi na chorobę, która wiąże się z koniecznością zużywania dużej ilości wody.

## Zainstalowanie licznika na wodę może być dla Państwa bardziej opłacalne

Licznik na wodę może być doskonałym sposobem zmniejszenia rachunków. Jeśli mieszkają Państwo sami lub tylko z partnerem, warto sprawdzić, czy mogliby Państwo zaoszczędzić przez zainstalowanie licznika.

Liczniki na wodę są bezpłatne i w ciągu 24 miesięcy od zainstalowania licznika w dowolnym momencie mogą Państwo wrócić do stałego rachunku, jeśli nie zaoszczędzili Państwo spodziewanej kwoty.

Więcej można się dowiedzieć dzwoniąc do nas pod numer **0345 072 6093** Mogą Państwo również złożyć aplikację odwiedzając stronę internetową: **[unitedutilities.com/meters](https://unitedutilities.com/meters)**.

## Część 4

# Proszę już dziś zarejestrować się w usługach priorytetowych

### Rejestracja w usługach priorytetowych jest łatwa, mogą Państwo:

- Zadzwoić do naszego zespołu pod numer **0345 072 6093** od 8:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku;
- odwiedzić stronę internetową **unitedutilities.com/priorityservices** wypełnić formularz; lub
- wypełnić załączony formularz i odesłać go do nas.

Proszę pamiętać o skontaktowaniu się również z dostawcą gazu i prądu i rejestracji w ich usługach priorytetowych. Nie możemy przekazywać Państwa danych innym firmom. Jeśli kiedykolwiek wyprowadzą się Państwo poza teren regionu North West, będą się Państwo musieli skontaktować z nowym dostawcą wody w celu rejestracji w ich usługach priorytetowych.

Czy znają Państwo kogoś, kto potrzebuje dodatkowej pomocy? Jeśli Państwa sąsiad, znajomy lub członek rodziny mógłby skorzystać z usług priorytetowych, proszę przekazać im, aby do nas zadzwonili pod numer **0345 072 6093**.



United Utilities Water Limited  
Haweswater House, Lingley Mere Business Park Lingley  
Green Avenue, Warrington WA5 3LP  
Firma zarejestrowana w Anglii i Walii. Numer rejestracji 2366678.

