শক্তির কার্যকরতা

- ভুমিকা
- শক্তি সাশ্রয়ের জন্য আপনি কি করতে পারেন?
- বিনা খরচের উপায়গুলি
- কম খরচের উপায়গুলি
- অন্যান্য শক্তি সাশ্রয়ের ধারণা
- শক্তি সাশ্রয়ের উপদেশ
- আমাদের শক্তি কার্যকরতার সহায়ক লাইন
- অনুদান পাওয়া
- স্বতন্ত্র উপদেশ
- অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

ই.ডি.এফ এনার্জীতে আমরা শক্তির কার্যকরি ব্যবহারকে অত্যন্ত গুরুত্ব দিই এবং যেখানে সম্ভব শক্তি সাশ্রয়ের জন্য আমরা আপনাকে সাহায্য করতে চাই। আমরা আশা করি এই পুস্তিকাটি আপনার কাজে লাগে।

শক্তি সাশ্রয় করুন, খরচ বাঁচান এবং আমাদের গ্রহকে বাঁচাতে সাহায্য করুন।

শক্তি সাশ্রয়ের জন্য আপনি কি করতে পারেন?

শক্তির সাশ্রয় করা

কার্যকরি ভাবে শক্তি ব্যবহার করতে শুরু করা সহজ।
বিনা খরচেই আপনি নিয়ন্ত্রন নিজের হাতে নিতে পারেন এবং আপনার বিল কমাতে শুরু করতে পারেন। অথবা, অনেকটা সাশ্রয়ের জন্য আপনি অল্প কিছু টাকা খরচ করতে চাইতে পারেন। মনে রাখবেন, কম শক্তি ব্যবহার করে আপনি আরোও স্বাস্থ্যকর পরিবেশ সৃষ্টি করায় অবদান রাখছেন।

বিনা খরচের উপায়গুলি

কয়েকটি উপায় যার জন্য আপনার একটি পয়সাও খরচ হবে না

পরবর্তী সহজে অনুসরনযোগ্য উপদেশগুলি আপনাকে বিনা খরচে শক্তি সাশ্রয় করতে সাহায্য করবে:

পর্দা

- ঘরে উত্তাপ রাখার জন্য সন্ধ্যা হলেই ঘরে পর্দা টেনে দেবেন।
- ঘরে হিটার বা রেডিয়েটরের উপর পর্দা ঢেকে রাখবেন না। এতে উত্তাপ সোজা জানালা দিয়ে বেরিয়ে যাবে।

উত্তাপন

- হিটার জানালার নীচে রাখবেন না বা পর্দা দিয়ে ঢাকা দেবেন না, এতে তাপ নষ্ট হয় এবং ফল বিপজ্জনক হতে পারে।
- ঘর খুব গরম হয়ে গেলে ঠান্ডা করার জন্য জানলা দরজা খোলা থেকে বিরত থাকুন। পরিবর্তে তাপযন্ত্রটি কমিয়ে দিন।
- থার্মোস্ট্যাট 1ডিগ্রী সেন্টিগ্রেড কমালে আপনি আপনার উত্তাপনের বিল থেকে 10% পর্যন্ত বাঁচাতে পারবেন।
- প্রতিদিন এক ঘন্টা কম সময় ধরে আপনার বাড়িটি গরম করলে আরো বেশি পয়সা বাঁচাতে পারবেন। তবে খেয়াল রাখবেন যে, উত্তাপ যেন খুব বেশি কমান না হয়ঃ অসুস্থ, শিশু বা বয়স্কদের স্বাস্থ্যের ঝুঁকি নেবেন না।

বিনা খরচের উপায়গুলি

জল গরম করা

• মনে রাখবেন আপনার জল গরম করার হিটারটির থার্মোস্ট্যাট-টিকে বেশি বাড়াবেন না। সাধারন ভাবে 60 ডিগ্রী সেন্টিগ্রেড/140 ডিগ্রী ফারেনহাইট যথেষ্ট।

• শাওয়ার যদি থাকে সেটাই ব্যবহার করুন এতে আপনি সময়, অর্থ ও জল দুই-ই বাঁচাবেন। মনে রাখবেন, শক্তিচালিত শাওয়ারে অন্য প্রকার শাওয়ারের থেকে বেশি জল খরচ হয়।

টিভি ও স্টিরিও

• প্রয়োজন না থাকলে টিভি বা অন্যান্য যন্ত্রাদি স্ট্যান্ডবাই বা চার্জে রাখবেন না।

ফ্রিজ ও ফ্রিজার

• কার্যকরভাবে চালু রাখার জন্য ফ্রিজ ও ফ্রিজার নিয়মিত ডিফ্রস্ট করবেন।

• গরম বা অল্প গরম খাবার সোজা ফ্রিজে রাখবেন না-প্রথমে একটু ঠান্ডা হতে দিন।

• যেখানে সম্ভব ফ্রিজ বা ফ্রিজারটিকে ওভেন থেকে দূরে রাখুন।

• সবসময় যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ফ্রিজ বা ফ্রিজারের দরজা বন্ধ করুন।

আলো

• ব্যবহার না করলে ঘরে আলো বন্ধ রাখুন।

বিনা খরচে উপায়গুলি।

বাড়ীর লন্ড্রি

• ব্যবহার করার আগে আপনার ওয়াশিং মেশিন যতক্ষন পর্যন্ত পুরো ভর্তি না হচ্ছে, অপেক্ষা করার চেষ্টা করুন।

• বিকল্প হিসাবে, আপনার মেশিনটাতে যদি কোন অর্ধেক ভর্তির বা ইকনোমি প্রোগ্রাম থেকে থাকে তাহলে সেটি ব্যবহার করুন।

• যেখানে সম্ভব টাম্বল ড্রায়ার ব্যবহার করার পরিবর্তে তারের উপরে মেলে বা বাতাসের যন্ত্র ব্যবহার করে জামাকাপড় শুকাতে পারেন।

• আপনার ইস্ত্রি করার পরিকল্পনা এমন ভাবে করুন, যে যেসব জামাকাপড়ে কম তাপের প্রয়োজন সেগুলিই যেন আগে ইস্ত্রি করা হয়।

বিনা খরচের উপায়গুলি

কম্পিউটার

• স্ক্রীন সেভার কেবলমাত্র মনিটরের জীবনীশক্তি রক্ষা করে। স্ক্রীন সেভার যদি মনিটরের সুইচ বন্ধ না করে তা হলে মনিটরে শক্তি সঞ্চয় হবে না। যখন কম্পিউটের ব্যবহার হবে না, তার সুইচ বন্ধ করার কথা মনে রাখবেন।

ডিশ ধোয়ার যন্ত্র

• ডিশ খুব নোংরা না থাকলে কম তাপমাত্রার বা ইকনমি প্রোগ্রাম ব্যবহার করুন।

• আপনার ডিশ ধোওয়ার যন্ত্রটি ব্যবহার করার আগে সম্ভব হলে পুরোটা ভর্তি হওয়া পর্যন্ত অপেক্ষা করুন।

রান্না

• টোস্ট করতে হলে গ্রীল ব্যবহার না করে টোস্টার ব্যবহার করুন।

• খাবার এবং হব রিং-এর জন্য ঠিক মাপের প্যান ব্যবহার করুন।

• সসপ্যান ঢাকা দিয়ে রাখুন ও আঁচ কমিয়ে দিন।
• আপনার প্রয়োজনের বেশি জল ব্যবহার করবেন না।
• রান্নার জল ফুটাবার জন্য কেটলী ব্যবহার করুন।
• যতটা জলের প্রয়োজন সেইটুকুই ফোটান- কিন্তু যদি ইলেকট্রিক কেটলী ব্যবহার করেন তা হলে এলিমেন্টটি ঢাকা দিতে ভুলবেন না।

অল্প খরচের উপায়গুলি

যে উপায়গুলিতে সামান্য খরচ হতে পারে

নিচের উপদেশগুলিতে সামান্য খরচ হতে পারে কিন্তু আপনার শক্তির বিলে বেশ ভালরকম সাশ্রয় করতে সাহায্য করবে:

উত্তাপন

• আপনার রেডিয়েটরের পিছনে প্রতিফলক পাত লাগান (চকচকে দিকটা রেডিয়াটরের মুখোমুখি থাকবে)।এটি উত্তাপ ভিতরে রাখতে সাহায্য করবে।

আলো জ্বালানো

• শক্তি সাশ্রয়কারী আলোর বাল্ব ব্যবহার করুন।

জল

• আপনার কলে যদি ফোঁটা ফোঁটা জল পড়ে, মাত্র এক দিনের মধ্যেই সেটা যাতে মেরামত হয়ে যায় সে ব্যাপারে নিশ্চিত করুন, জল পড়া কল থেকে যথেষ্ট গরম জলের অপচয় হয় যা দিয়ে একটি স্নানের টাব ভরা যায়।

অপরিবাহী

• গরম জলের টাঙ্কে একটি ল্যাগিং জ্যাকেট লাগিয়ে দিন এবং গরম জলের পাইপগুলিকে অপরিবাহী করুন।
• একটি অনুমোদিত ব্রিটিশ স্ট্যার্ন্ডাড ল্যাগিং জ্যাকেট কেনার কথা মনে রাখবেন।
• জানালার চারিপাশে ও বাইরের দরজায় ঠান্ডা হাওয়া আটকানর জন্য ড্রট স্ট্রিপ লাগান এবং লেটারবক্সেও টুকরা কেটে আড়াআড়ি ভাবে লাগান।

অন্যান্য শক্তি সাশ্রয়ের ধারণা

যে উন্নতিসাধনে বেশী খরচ ও বেশী সাশ্রয় হয়

নিচের উপদেশগুলির জন্য বেশী খরচ হবে, কিন্তু সেগুলি আরও সাশ্রয়েও আপনাকে সাহায্য করবে। এগুলি আপনার বাড়ির মানও বাড়াতে পারে।

উত্তাপন

• তাপ স্থির রাখার রেডিয়েটর ভালভগুলি আপনাকে আলাদা ভাবে আপনার প্রতিটি ঘরের তাপমাত্রা নিয়ন্ত্রন করতে সমর্থ করে এবং আপনার উত্তাপনের বিল ও কমাতে পারে। আপনার কেন্দ্রীয় তাপ-ব্যবস্থার মধ্য দিয়ে জল চালনা করতে গেলে কমপক্ষে আপনার তাপযন্ত্রের একটি রেডিয়েটর ভালভ সবসময় খুলে রাখতে হবে।

আপনি কি বাড়ি গরম রাখার জন্য প্রধানতঃ বার ফায়ার, কনভেক্টর বা পাখাচালিত হিটার ব্যবহার করেন?

• অন্যান্য উপায়ে ঘর গরম রাখার ব্যবস্থার তুলনায় এগুলি ব্যয়বহুল। যদি সম্ভব হয় তাহলে স্টোরেজ হিটিং বা গ্যাসের মাধ্যমে কেন্দ্রীয় তাপ ব্যবস্থার কথা চিন্তা করতে পারেন। বিশেষত যদি আপনার বাড়ী ভালোভাবে অপরিবাহী করা থাকে, এই ব্যবস্থাগুলি কম খরচে আপনার আরামের উন্নতি হতে পারে।

• যদি আপনার বয়লারটি 15 বছরের বেশি পুরানো হয়ে গিয়ে থাকে বা নির্ভরযোগ্য না হয় তাহলে সেটির পরিবর্তে আধুনিক, শক্তিদক্ষ এবং সঠিক মাপের বয়লার ব্যবহার করুন। কন্ডেন্সিং বয়লারগুলি সব থেকে কার্যকরি, এগুলোর গড় মরসুমী কার্যকরিতা হল 90% এবং তা আপনার জ্বালানীর বিল এক-তৃতীয়াংশ কমিয়ে আনবে।

অন্যান্য শক্তি সাশ্রয়ের ধারণা

ছাদের ঘর (লফ্ট) অপরিবাহী করা

• 270 মিলিমিটার পুরু গ্লাস ফাইবার বা মিনারাল উল দিয়ে ছাতের জায়গাটা অপরিবাহী করুন। সমতল ছাত এবং ছাতের ঘরের পরিবর্তনের জন্য আপনার পেশাদারি উপদেশের প্রয়োজন হবে।

খরচ: ডি.ওয়াই.ই-র এর জন্য আনুমানিক 180 পাউন্ড, বা 500 পাউন্ড যদি পেশাদারী ভাবে বসান যায়(কিন্তু অনুদান পাওয়া গেলে)।

সাশ্রয়: বছরে 110 পাউন্ড^ পর্যন্ত।

আরো তথ্যের জন্য বিনামুল্যে 0800 096 9966* নম্বরে আমাদের ফোন করুন।

অন্যান্য শক্তি সাশ্রয়ের ধারনা

দেওয়ালের গর্ত অপরিবাহী করা

• দেওয়ালের গর্তে অপরিবাহী করা যায়, কিন্তু এই কাজ সবসময় একজন যোগ্যতাসম্পন্ন স্থাপককে দিয়ে করানো উচিত। আপনি যদি ভাড়া বাড়িতে থাকেন তাহলে কাজ শুরু করার আগে বাড়িয়ালার সন্মতি নিয়ে নেবেন।

খরচ: 500 পাউন্ডের মত(কিন্তু অনুদান পাওয়া গেলে)

সাশ্রয়: বছরে 90 পাউন্ডের মত।

আপনি বিনা খরচায় ইনসুলেশন ব্যবস্থার যোগ্য কিনা সেটা জেনে নেওয়া যেতে পারে।

আরো খবরের জন্য অনুগ্রহ করে আপনি বিনামুল্যে 0800 096 9966* নম্বরে আমাদের ফোন করতে পারেন।

শক্তি সাশ্রয়ের উপদেশ

বিনামূল্যে গৃহের শক্তি সমীক্ষা

বিনা খরচায় কেন আপনি আমাদের বাড়ির শক্তি সমীক্ষা-র সুবিধা নেবেন না? আমরা আপনার জন্য টেলিফোনে বা লিখিত রিপোর্টের মাধ্যমে আমরা এটির আয়োজন করতে পারি। সমীক্ষাটি বিশেষভাবে আপনার বাড়ির জন্য ফলপ্রদ শক্তি সাশ্রয়ের উপায়গুলি সুপারিশ করবে এবং আপনি কতটা আপনার বিল থেকে বাঁচাতে পারেন তা-ও দেখিয়ে দেবে। আপনার সমীক্ষাটির জন্য বিনামুল্যে 0800 096 9966* নম্বরে ফোন করুন। লাইন খোলা থাকে সোম থেকে শুক্রবার সকাল 8.00 সন্ধ্যা 8.00, শনিবার সকাল 8.30 দুপুর 2।

আমাদের শক্তি কার্যকরতার সহায়ক লাইন

বিনামূল্যে উপদেশের জন্য এখনি ফোন করুন

আমাদের একান্ত উপদেষ্টাগন আপনাকে কিভাবে শক্তি কার্যকরতার ব্যবস্থাগুলির রূপায়নের উপায় সম্বন্ধে উপদেশ দিতে পারেন। অনুগ্রহ করে করে আমাদের বিনামুল্যে 0800 096 9966* নম্বরে ফোন করুন। লাইন খোলা থাকে সোম থেকে শুক্রবার সকাল 8.00 সন্ধ্যা 8.00, শনিবার সকাল্ 8.30 দুপুর 2।

অনুদান পাওয়া

শক্তির কার্যকরতা উন্নতির জন্য অনুদান কি ভাবে পাওয়া যেতে পারে

আমাদের ই.ই.সি কার্যক্রম

আপনার বাড়ীর শক্তি কার্যকরতার উপায়গুলি রূপায়ন করার খরচ মেটাবার জন্য আমাদের এনার্জী এফিসিএন্সি কমিটমেন্ট (ই.ই.সি)-র্-একটি অনুদান পেতে পারেন। আরও তথ্যের জন্য 0800 096 9966*নম্বরে আমাদের বিনামুল্যে ফোন করুন। আমাদের লাইন সোম থেকে শুক্রবার সকাল 8.00 সন্ধ্যা 8.00, শনিবার সকাল 8.30 দুপুর 2 পর্যন্ত খোলা থাকে।

'ওয়ার্ম ফ্রন্ট' পরিকল্পনা

আপনি যদি সরকারের থেকে আয়-জনিত কোন সুবিধা পান, আপনার বাড়ী অপরিবাহী করার খরচের সাহায্যের জন্য আপনি সরকারের তহবিল থেকে 'ওয়ার্ম ফ্রন্ট'পরিকল্পনার অনুদান পাবার যোগ্য হতে পারেন। আপনার নিজের বাড়ী বা কোন বে-সরকারী বাড়ীয়ালার কাছ থেকে ভাড়া নেওয়া বাড়ী হলেও আপনি এটি পাবেন। আপনি বাড়ীতে উত্তাপের কোন পদ্ধতি স্থাপনা করার জন্যও একটি অনুদান পেয়ে যেতে পারেন। আরো তথ্যের জন্য আপনি 0800 316 6011* নম্বরে বিনামুল্যে ফোন করুন।

স্বতন্ত্র উপদেশ

আরও সহায়তা চাওয়া

আর কারা সাহায্য করতে পারে?

উপদেশ এবং ব্যবহারিক সাহায্য প্রদান করে নিম্নলিখিত প্রতিষ্ঠানগুলি শক্তি কার্যকরতার উন্নতিবর্ধন করেঃ

এনার্জী এফিসিএন্সি এডভাইস সেন্টারস(ই.ই.এ.সি)

এই কেন্দ্রগুলি গৃহস্থ এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের কি ভাবে শক্তির সাশ্রয় এবং জ্বালানী বিল কম করা যায় এই বিষয়গুলির উপর নিরপেক্ষ ও স্বাধীনভাবে উপদেশ দিয়ে থাকে। এরা আপনাকে অনুদান প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি, রেজিসটারড ঠিকাদার এবং তথ্যলাভের জন্য অন্যান্য জায়গায় যোগাযোগ করিয়ে দেবে। আপনার নিকটস্থ কেন্দ্রের বিশদ তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে 0800 512 012 নম্বরে ফোন করুন।

স্থানীয় কর্তৃপক্ষ

আপনার স্থানীয় কর্তৃপক্ষের একজন শক্তি সংরক্ষণের আধিকারিক থাকতে পারেন যিনি শক্তি কার্যকরতার বিষয়ে উপদেশ দিতে পারেন। আপনার স্থানীয় কাউন্সিলের ক্রেতা পরিষেবা বিভাগ থেকেও আপনি উপদেশ পেতে পারেন। আপনার স্থানীয় টেলিফোন নির্দেশগ্রন্থে ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর পেতে পারেন।

স্বতন্ত্র উপদেশ

ফাউন্ডেশনস
এই প্রতিষ্ঠানটি দেশজুড়ে সমস্ত বাড়ী উন্নতিকারক এজেন্সীগুলির সমন্বয় করে যার মধ্যে কেয়ার এন্ড রিপেয়ার এজেন্সীগুলিও রয়েছে। আরও তথ্যের জন্য 01457 891909 নম্বরে ফোন করুন।

ন্যাশানাল এনার্জী একশান (এন.ই.এ)
এন.ই.এ হল স্বল্প-রোজগারী গৃহস্থদের শক্তির প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কিত একটি জাতীয় শক্তি দাতব্য সংস্থা। এটি শক্তি কার্যকরতা সম্পর্কিত শিক্ষা ও অনুশীলন সামগ্রী প্রদান করে। বিস্তারিত তথ্যের জন্য 0191 261 5677 নম্বরে ফোন করুন।

এনার্জী সেভিং ট্রাস্ট(ই.এস.টি)
এনার্জী সেভিং ট্রাস্ট(ই.এস.টি)

অন্যান্য যে উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

আপনার প্রয়োজন মেটানো

আমাদের সব গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে ন্যায় ব্যবহার করা হয় এবং তারা যেন যথাসম্ভব সবচেয়ে ভালো পরিষেবা পান আমরা তা নিশ্চিত করতে চাই । আপনার যদি এই তথ্যপুস্তিকাটি বড় প্রিন্টে, ব্রেইলে, অথবা সিডিতে অডিও সংস্করণ হিসাবে প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে 0800 269 450* নম্বরে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমে বিনামূল্যে ফোন করুন।

যেসব গ্রাহক ইংরেজি ভাষায় কথাবার্তা বলেন না তাদের জন্য

যদি আপনার প্রথম ভাষা ইংরেজি না হয় এবং আপনি অন্য কোনো ভাষায় তথ্য চান, অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তর করে দেব। আমাদের অপারেটররা তাদের মধ্যে 100টা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি(গাইড)শুধুমাত্র টেক্সট সংস্করণ হিসাবে উর্দু, বাংলা, সোমালি, গুজরাটি, তুর্কি, হিন্দি, পাঞ্জাবী এবং ওয়েলশ ভাষায়ও পাওয়া যায়।

* ফোনকলগুলি আমাদের কাস্টমার কেয়ার প্রোগ্রামের অংশ হিসাবে নজর রাখা এবং রেকর্ড করে রাখা হতে পারে। 0800 নম্বরে করা ফোনগুলি ইউ.কে ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে করা যায় কিন্তু যদি আপনি কোনো মোবাইল ফোন থেকে করেন তবে আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর কোনো চার্জ নিতে পারেন। অন্যান্য নম্বরে ফোন করলে স্থানীয় হার (লোকাল রেট) লাগবে।

^উৎস: এনার্জী সেভিং ট্রাস্ট

ই.ডি.এফ এনার্জি হল ব্যবসায়ে ব্যবহার করা নাম ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি, রেজি: নং: 02228297-এর, যার রেজিস্টার্ড অফিসের ঠিকানা হল: 40 গ্রসভেনর প্লেস, লন্ডন এস.ডব্লিউ1এক্স 7ই.এন (SW1X 7EN), এবং যা ইংল্যান্ডে ও ওয়েলসে স্থাপিত(ইনকরপরেটেড)। ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি হল ই.ডি.এফ এনার্জি পিএলসির পূর্ণ মালিকানার সাবসিডিয়ারী।
সব ই.ডি.এফ এনার্জি সরবরাহ চুক্তিগুলির জন্য সরবরাহ বাধ্যবাধকতার ফলাফলের দায়িত্ব ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসির ওপর রয়েছে।

গ্যাসের নিরাপত্তা

- ভুমিকা
- অদৃশ্য বিপদগুলি
- বাড়ির নিরাপত্তা যাচাই
- যোগাযোগ করা
- অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

ভুমিকা
আপনার বাড়ীতে গ্যাসের নিরাপত্তার উন্নতির উপায়গুলি এই পুস্তিকাটিতে পাবেন এবং আপৎকালীন অবস্থায় কি করতে হবে তাও এটি জানাবে। পুস্তিকাটির শেষের দিকে কিছু ফোন নাম্বার দেখবেন যেগুলির সঙ্গে আপনি সাহায্য বা উপদেশের জন্য যোগাযোগ করতে পারেন।

অদৃশ্য বিপদ

বাড়ীতে নিরাপত্তা

বিশুদ্ধ বায়ু চলাচল করুক

গ্যাস, তেল বা কঠিন কোন জ্বালানীর ব্যবহার করলে জ্বালানী রাখার ঘরে হাওয়া-বাতাসের পথ বন্ধ রাখবেন না। আপনার যন্ত্রপাতি নিরাপদে থাকার জন্য বিশুদ্ধ বায়ু চলাচলের প্রয়োজন।

গ্যাস বেরিয়ে যাওয়ার বিপদ

কার্বন মনোক্সাইড ও গ্যাস বেরিয়ে যাওয়ার বিপদ সম্পর্কে জানা অত্যন্ত জরুরীঃ

• কার্বন মনক্সাইড অনেক সময় ত্রুটিযুক্ত গ্যাসের যন্ত্রপাতি থেকে বেরোয় যেগুলি ঠিকমত বসানো হয় নি বা যেগুলির ঠিকমত রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় নি।

অদৃশ্য বিপদ

• কার্বন মনক্সাইড থেকে বিষক্রিয়া হবার কিছু পূর্বলক্ষণ হলঃ ক্লান্তি,ঝিমুনি ভাব, মাথাধরা, বুকে ব্যথা ও পেটব্যথা।

• বিষক্রিয়া হবার ফলে স্থায়ীভাবে স্নায়ুর ক্ষতি হতে পারে।
গ্যাসের নিরাপত্তার যাচাই করালে আপনার এই সব বিপদগুলির আশঙ্কা কম থাকবে।

কার্বন মনক্সাইড কাকে বলে?

কার্বন মনক্সাইড হল একটি গন্ধহীন, বর্ণহীন গ্যাস যার ফলে ইংল্যান্ডে প্রতিবছর প্রায় 50 জনের দুর্ঘটনায় মৃত্যু হয় এবং প্রায় 200 জন গুরুতর ভাবে আহত হন। কার্বন মনক্সাইডে বিষক্রিয়া হওয়ার রোগটিকে প্রায় নিশ্চিতভাবে সঠিকমত নির্ণয় করা হয় না, এই রোগের লক্ষণে কত লোক অজান্তে ভুগছে। শিশু, গর্ভবতী মহিলা ও তাদের সন্তান এবং হৃদরোগে আক্রান্ত রোগীদের বিপদের সম্ভাবনা সব থেকে বেশী।

যেহেতু কার্বন মনক্সাইডে কোন গন্ধ নেই, নিরাপত্তার ব্যবস্থা হিসাবে আপনার বাড়ীতে কার্বন মনক্সাইড সন্ধানকারী যন্ত্র বসাতে পারেন। যখন বাতাসে অধিক পরিমাণ কার্বন মনক্সাইড থাকবে তখনই যন্ত্রটি আপনাকে জানিয়ে দেবে। যে যন্ত্রগুলি ব্রিটিশ ও ইউরোপীয়ান সেফটী স্ট্যান্ডার্ডের শর্তগুলি পূরণ করে, নিশ্চিত হয়ে সেই যন্ত্রই লাগাবেন।

বাড়ির নিরাপত্তা যাচাই

গ্যাসের নিরাপত্তা যাচাই

আপনি কি বিনা খরচায় পরীক্ষার যোগ্য?

আপনি যদি গ্যাসের খরিদ্দার হন এবং বাড়ির মালিক হন, আমরা বিনা খরচায় আপনার গ্যাসের নিরাপত্তা যাচাইয়ের সুযোগ দিতে পারি।

আপনি বিনা খরচায় গ্যাসের নিরাপত্তা যাচাইয়ের জন্য মনোনীত হবার যোগ্য যদি:

- আপনি মিন্স টেস্ট-এর সুবিধা পেয়ে থাকেন এবং আপনার একটি সন্তান থাকে যার বয়স পাঁচ বছরের কম, অথবা
- আপনার পেনশন পাবার বয়স হয়েছে, আপনি প্রতিবন্ধী বা চিররুগ্ন এবং একা বসবাস করেন, অথবা,
- আপনার পেনশন পাবার বয়স হয়েছে, আপনি প্রতিবন্ধী বা চিররুগ্ন এবং যাদের সঙ্গে থাকেন তাদের সবার পেনশন পাবার বয়স হয়েছে, প্রতিবন্ধী, চিররুগ্ন বা তাদের বয়স 18 বছরের কম।

এবং

- আপনি বিনা খরচায় আপনার গ্যাসের নিরাপত্তা যাচাইয়ের জন্য আমাদের অনুরোধ করেন।
- গত বারো মাসের মধ্যে আপনার বাড়িতে কোন গ্যাসের নিরাপত্তা যাচাই করা হয় নি।

একজন অভিজ্ঞ গ্যাসের ইঞ্জিনিয়ার দিয়ে বিনামুল্যে গ্যাসের যন্ত্রপাতি এবং গ্যাসের সাজ-সরঞ্জামের নিরাপত্তা পরীক্ষা করা হবে।

আপনার বাড়ীর নিরাপত্তা যাচাই

গ্যাসের নিরাপত্তা যাচাইয়ের উত্তীর্ণ না হলে কি হবে?

যদি কোন যন্ত্রপাতি গ্যাসের নিরাপত্তা পরীক্ষায় উত্তীর্ণ না হয় তা হলে সেগুলির সংযোজন ছিন্ন করা হবে এবং সেগুলিকে বিপজ্জনক হিসাবে লেবেল করা হবে। যতদিন না একজন নিবন্ধিত(রেজিষ্টার্ড) কর্গি ইঞ্জিনিয়ার যন্ত্রটি মেরামত বা কার্যকরী না করছেন যন্ত্রটিকে ব্যবহার করবেন না। বিস্তারিত সাহায্য বা উপদেশের জন্য আমাদের প্রায়রিটি সারভিস টীম-কে 0800 269 450* নম্বরে বিনা খরচায় ফোন করুন।

আপনার বাড়ীর নিরাপত্তা যাচাই

বিনা খরচার পরীক্ষায় অযোগ্য?

আপনি যদি বিনা খরচায় নিরাপত্তা পরীক্ষার যোগ্য না হন, একজন কর্গি নিবন্ধিত প্রতিস্থাপক দিয়ে আপনার গ্যাসের যন্ত্রপাতি নিয়মিত পরীক্ষা করান।

আপনি কি আপনার বাড়ি ভাড়া নিয়েছেন্?

যদি আপনার সম্পত্তি ভাড়া নিয়ে থাকেন তা হলে যন্ত্রপাতি যে নিরাপদ আছে এবং সেগুলিকে প্রতি বছর পরীক্ষা করা হয়, এটা নিশ্চিত করার দায়িত্ব আপনার বাড়িয়ালার।

যোগাযোগ করা

কি ভাবে আমাদের যোগাযোগ করবেন

যদি গ্যাসের গন্ধ পান বা যদি মনে করেন গ্যাস বেরিয়ে যাচ্ছে আপনি 0800 111 999* নম্বরে ন্যাশানাল গ্রিড এমার্জেন্সীতে ফোন করতে পারেন। প্রতিদিন 24 ঘন্টা লাইন খোলা থাকে-ব্যাঙ্কের ছুটির দিনেও।

গ্রাহকদের অনুসন্ধান সহায়ক লাইন

আবাসিক অনুসন্ধানের জন্য 0800 096 9000* নম্বরে বিনা খরচে আমাদের ফোন করুন।

যদি আমাদের চিঠি লিখতে চান তাহলে নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠানঃ

করস্পন্ডেন্স ম্যানেজার
ইডিএফ এনার্জী পিএলসি
ফ্রীপোস্ট 3814
লণ্ডন
WC1V 6AJ

আমাদের ওয়েবসাইট www.edfenergy.com এর মাধ্যমেও আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

আপনা প্রয়োজন মেটানো

আমাদের সব গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে ন্যায় ব্যবহার করা হয় এবং তারা যেন যথাসম্ভব সবচেয়ে ভালো পরিষেবা পান আমরা তা নিশ্চিত করতে চাই । আপনার যদি এই তথ্যপুস্তিকাটি বড় প্রিন্টে, ব্রেইলে, অথবা সিডিতে অডিও সংস্করণ হিসাবে প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে 0800 269 450* নম্বরে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমে বিনামূল্যে ফোন করুন।

যেসব গ্রাহক ইংরেজি ভাষায় কথাবার্তা বলেন না তাদের জন্য

যদি আপনার প্রথম ভাষা ইংরেজি না হয় এবং আপনি অন্য কোনো ভাষায় তথ্য চান, অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তর করে দেব। আমাদের অপারেটররা তাদের মধ্যে 100টা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি(গাইডটি) শুধুমাত্র টেক্সট সংস্করণ হিসাবে উর্দু, বাংলা, সোমালি, গুজরাটি, তুর্কি, হিন্দি, পাঞ্জাবী এবং ওয়েলশ ভাষায়ও পাওয়া যায় ।

• ফোনকলগুলির ওপর আমাদের কাস্টমার কেয়ার প্রোগ্রামের অংশ হিসাবে নজর রাখা এবং তা রেকর্ড করে রাখা হতে পারে। 0800 নম্বরে করা ফোনগুলি ইউকে ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে করা যায় কিন্তু যদি আপনি কোনো মোবাইল ফোন থেকে করেন তবে আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর কোনো চার্জ নিতে পারেন। অন্যান্য নম্বরে ফোন করলে স্থানীয় হার (লোকাল রেট) লাগবে।

ই.ডি.এফ এনার্জি হল ব্যবসায়ে ব্যবহার করা নাম ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি, রেজি: নং: 02228297-এর, যার রেজিস্টার্ড অফিসের ঠিকানা হল: 40 গ্রসভেনর প্লেস, লন্ডন এস.ডব্লিউ1এক্স 7ই.এন (SW1X 7EN), এবং যা ইংল্যান্ডে ও ওয়েলসে স্থাপিত(ইনকরপরেটেড)। ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি হল ই.ডি.এফ এনার্জি পিএলসির পুর্ণ মালিকানার সাবসিডিয়ারী।
সব ই.ডি.এফ এনার্জি সরবরাহ চুক্তিগুলির জন্য সরবরাহ বাধ্যবাধকতার ফলাফলের দায়িত্ব ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসির ওপর রয়েছে।

অভিযোগ করা

- ভুমিকা
- আমরা এখানে আপনার সাহায্যের জন্য আছি
- স্বতন্ত্র উপদেশ
- অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

ভুমিকা

ই.ডি.এফ এনার্জী-তে আমরা আপনাকে যথাসম্ভব শ্রেষ্ঠ পরিষেবা দেবার জন্য অঙ্গীকারবদ্ধ। যদি আপনি কখনো কোন কারণে আমাদের উপর সন্তুষ্ট না হন তাহলে দয়া করে আমাদের জানান যাতে আমরা যতশীঘ্র সম্ভব সমস্যাটির সমাধানের চেষ্টা করতে পারি।

আমরা এখানে আপনার সাহায্যের জন্য আছি

অভিযোগ করার প্রণালী

যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে তাহলে অনুগ্রহ করে এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করুন:

প্রথমত, আপনার সমস্যাগুলির বিষয়ে আলোচনার জন্য আমাদের উচ্চপ্রশিক্ষণ প্রাপ্ত গ্রাহক উপদেষ্টাদের সঙ্গে 0800 096 9000* নম্বরে বিনা খরচায় যোগাযোগ করুন।

এখনো খুশি নন?

আমাদের গ্রাহক পরিষেবা উপদেষ্টারা যদি আপনার সমস্যার ব্যাপারে কোন সুরাহা না করতে পারে বা আপনি তাদের প্রদত্ত সমাধানে সম্পূর্ণভাবে সন্তুষ্ট না হন তাহলে আপনি ব্যাপারটি আরো এগিয়ে নিয়ে গিয়ে টীম-ম্যানেজারের সঙ্গে কথা বলার অনুমতি চাইতে পারেন।

এখনো সম্পূর্ণভাবে সন্তুষ্ট হন নি?

এতেও যদি সন্তুষ্ট না হন, আপনি সমগ্রভাবে পুনরীক্ষণের জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

আপনি এটি এইভাবে করতে পারেন:

- গ্রাহক পরিষেবার ম্যানেজিং ডাইরেক্টর কে নিম্নোক্ত ঠিকানায় চিঠি লিখেঃ

ই.ডি.এফ এনার্জী
ফ্রী পোষ্ট 3815
হোভ
বি.এন35এ.ডবলু

- ই-মেল করতে পারেন: Managing DirectorofCustomerServices@edfenergy.com

আমরা এখানে আপনার সাহায্যের জন্য আছি

আপনার পুনরীক্ষণটি 10টি কার্যদিবসের মধ্যে সম্পূর্ণ করা আমাদের লক্ষ্য।

আমাদের বিক্রয়ের কার্যকলাপ সম্পর্কে যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে তাহলে আপনার দাবীর পূর্ণ তদন্তের পর ই.ডি.এফ এনার্জী আপনাকে ক্ষতিপূরণ দিতে পারে।

আপনি কি এখনো মনে করেন যে আপনার বিষয়টির কোন সমাধান হয় নি?

অভিযোগের প্রণালীগুলি অনুসরনের পরেও যদি আমাদের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না থাকেন তাহলে আপনি এনার্জী সাপ্লাই ওম্বুডসম্যান-এর সঙ্গে সোমবার – শুক্রবার সকাল 9 বিকাল 5, 0845 055 0760 নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন বা www.energy-ombudsman.org.uk ওয়েবসাইট দেখতে পারেন।

এটি হল একটি স্বাধীন ও মুক্ত প্রতিষ্ঠান যারা গ্রাহকদের বিতর্কের সমাধান করার ক্ষমতা রাখে। শক্তি সরবরাহক হিসাবে ই.ডি.এফ এনার্জী এই নূতন উদ্যোগ-কে সম্পূর্ণভাবে সমর্থন করে। বিকল্প হিসাবে আপনি এদের নিম্নোক্ত ঠিকানায় লিখতে পারেনঃ

এনার্জী সাপ্লাই ওম্বুডস্ম্যান
পি.ও বক্স নং 966
ওয়ারিংটন
WA4 9DF

স্বতন্ত্র উপদেশ

আরও কিছু সহায়তার সন্ধান করতে হলে

স্বতন্ত্র আরও কিছু উপদেশের জন্য আপনি এনার্জীওয়াচের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন – এরা শিল্পের গ্রাহকদের হয়ে নজর রাখে ও স্বতন্ত্র ও নিরপেক্ষ সাহায্য এবং উপদেশ দেয়। আপনি এদের সঙ্গে 0845 906 0708 নম্বরে ফোন করতে পারেন বা নিম্নোক্ত ঠিকানায় লিখতে পারেনঃ

রিজিনাল ডাইরেক্টর
এনার্জীওয়াচ
3য় ফ্লোর, আর্টিলারি হাউস
আর্টিলারি রো
লন্ডন এস.ডবলু1পি 1আর.টি

যে গ্রাহকরা কানে কম শোনেন তাঁরা টাইপটক মারফত এনার্জীওয়াচ-কে 18001 08459 060708 নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন।

অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

আপনার প্রয়োজন মেটানো

আমাদের সব গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে ন্যায় ব্যবহার করা হয় এবং তারা যেন যথাসম্ভব সবচেয়ে ভালো পরিষেবা পান আমরা তা নিশ্চিত করতে চাই । আপনার যদি এই তথ্যপুস্তিকাটি বড় প্রিন্টে, ব্রেইলে, অথবা সিডিতে অডিও সংস্করণ হিসাবে প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে 0800 269 450* নম্বরে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমে বিনামূল্যে ফোন করুন।

যেসব গ্রাহক ইংরেজি ভাষায় কথাবার্তা বলেন না তাদের জন্য

যদি আপনার প্রথম ভাষা ইংরেজি না হয় এবং আপনি অন্য কোনো ভাষায় তথ্য চান, অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তর করে দেব। আমাদের অপারেটররা তাদের মধ্যে 100টা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি (গাইডটি)শুধুমাত্র টেক্সট সংস্করণ হিসাবে উর্দু, বাংলা, সোমালি, গুজরাটি, তুর্কি, হিন্দি, পাঞ্জাবী এবং ওয়েলশ ভাষায়ও পাওয়া যায়।

*ফোনকলগুলির ওপর আমাদের কাস্টমার কেয়ার প্রোগ্রামের অংশ হিসাবে নজর রাখা এবং তা রেকর্ড করে রাখা হতে পারে। 0800 নম্বরে করা ফোনগুলি ইউ.কে ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে করা যায় কিন্তু যদি আপনি কোনো মোবাইল ফোন থেকে করেন তবে আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর কোনো চার্জ নিতে পারেন। অন্যান্য নম্বরে ফোন করলে স্থানীয় হার (লোকাল রেট) লাগবে।

ই.ডি.এফ এনার্জি হল ব্যবসায়ে ব্যবহার করা নাম ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি, রেজি: নং: 02228297-এর, যার রেজিস্টার্ড অফিসের ঠিকানা হল: 40 গ্রসভেনর প্লেস, লন্ডন এস.ডব্লিউ1এক্স 7ই.এন (SW1X 7EN), এবং যা ইংল্যান্ডে ও ওয়েলসে স্থাপিত(ইনকরপরেটেড)। ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি হল ই.ডি.এফ এনার্জি পিএলসির পুর্ণ মালিকানার সাবসিডিয়ারী।

সব ই.ডি.এফ এনার্জি সরবরাহ চুক্তিগুলির জন্য সরবরাহ বাধ্যবাধকতার ফলাফলের দায়িত্ব ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসির ওপর রয়েছে ।

ইচ্ছা মতন অর্থ মেটান

- ভূমিকা
- প্রিপেমেন্ট মিটার কি আপনার পক্ষে সুবিধাজনক হবে?
- যদি কোন কিছু ভুল হয়
- আপনার ভাল থাকার জন্য
- মিটারগুলির পুনঃস্থাপন বা তা সরিয়ে ফেলা
- যোগাযোগ করা
- অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

ভূমিকা

আমাদের প্রিপেমেন্ট(আগে থেকে অর্থ মেটানো) পরিষেবা আপনাকে আপনার ইচ্ছা মত গ্যাস এবং বিদ্যুতের পেমেন্ট করতে দেয় যাতে আপনি খরচ এবং শক্তি ব্যবহারে একটা নিয়ন্ত্রণ রাখতে পারেন। এই পুস্তিকাটি একটা প্রিপেমেন্ট মিটার থাকার সুবিধাগুলিকে বুঝিয়ে দেয়, এবং জানায় কেমন করে আপনি এই পরিষেবার সর্বোত্তম সুবিধাগুলি পেতে পারেন, যা ইউ.কে.-র হাজার হাজার গ্রাহকেরা ব্যবহার করে আসছেন।

প্রিপেমেন্ট মিটার কি আপনার পক্ষে সুবিধাজনক হবে?

প্রিপেমেন্ট মিটারগুলি সম্বন্ধে আপনার যা যা জানার প্রয়োজন আছে

প্রিপেমেন্ট মিটার স্থাপন করানোর অনেকগুলি সুবিধা আছে - কিন্তু কতকগুলি অসুবিধাও আছে, প্রধানত এটাকে চার্জে রাখার বিষয়ে। আমরা আপনাকে আপনার প্রয়োজন অনুসারে আমাদের সর্বোত্তম পরিষেবা দিতে চাই, সুতরাং আমরা আপনাকে উৎসাহ দিতে চাই যাতে আপনি সুবিধা ও অসুবিধাগুলির ওজন বুঝে নিজেই সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। আমাদের অন্যান্য গ্রাহকদের মত, আপনিও হয়ত অনুভব করেন যে ভাল দিকগুলির মুল্য সহজেই খারাপ দিকগুলির থেকে অনেক বেশী।

একটা প্রিপেমেন্ট মিটার থাকার সুবিধাগুলি

- কতটা গ্যাস অথবা বিদ্যুত আপনি ব্যবহার করছেন এবং কতটা অর্থ আপনি ব্যয় করছেন, তার ওপর আপনি সরাসরি নিয়ন্ত্রণ রাখতে পারেন।
- আপনাকে মোটা টাকা দেওয়ার জন্য অনুরোধ করে ত্রৈমাসিক বিলগুলি আর পেতে হবে না।
- নিয়মিত স্টেটমেন্টগুলি আপনাকে দেখিয়ে দেবে যে কতটা গ্যাস অথবা বিদ্যুত আপনি ব্যবহার করেছেন।

প্রিপেমেন্ট মিটার কি আপনার পক্ষে সুবিধাজনক হবে?

- যদি আপনি কোন কারণে আপনার মিটারের ক্রেডিটের সীমার বাইরে চলে যান এবং আপনার চাবি/কার্ডকে চার্জ করতে না পারেন, তাহলে একটা আপৎকালীন ক্রেডিটের সুবিধা আপনার জন্য আছে।
- যদি আপনার বকেয়া বিল থেকে থাকে, তাহলে আপনি বিল মিটিয়ে দিতে আপনার প্রিপেমেন্ট মিটারকে ব্যবহার করতে পারবেন। আপনার সঙ্গে খাপ খায় একটা সময় সীমার মধ্যে, আপনি ব্যয় বহন করতে পারবেন বলে স্বীকার করেন এমন পরিমান অর্থে, বিনা সুদে, আপনার দেয় অর্থকে বিস্তৃত করা হবে।

প্রিপেমেন্ট মিটার কি আপনার পক্ষে সুবিধাজনক হবে?

অসুবিধাগুলি

- যদি আপনি কয়েক দিনের জন্য বাড়ী ছেড়ে যান, তাহলে আপনার চাবি অথবা কার্ড চার্জ করার কথা এবং আপনার মিটার ক্রেডিট করার কথা আপনাকে মনে রাখতেই হবে। এর কারণ হচ্ছে আপনার ক্রেডিট আপনার প্রতিদিনের শক্তি ব্যবহারের জন্য মূল্য দিতে এবং যে কোন দেনা মেটানোর জন্য ব্যবহার করা হয় - সুতরাং যদি আপনি যাওয়ার আগে আপনার মিটারকে যথেষ্ট পরিমাণে চার্জ না করে যান, তাহলে আপনার সবসময়ের চালু থাকা উচিত(যেমন ফ্রীজার প্রভৃতি) এমন যন্ত্রপাতিগুলি বন্ধ হয়ে যেতে পারে।

- একটা চার্জিং আউটলেটে আপনার চাবি অথবা কার্ডকে রিচার্জ করার প্রয়োজন হয়, কিন্তু কখনও কখনও আপনার নিকটতম আউটলেটটি বন্ধ থাকতে পারে।

যদি কোন কিছু ভুল হয়

যদি আপনার মিটার কাজ না করে তাহলে কি হবে?

- যদি আপনার প্রিপেমেন্ট মিটারের কাজ বন্ধ হয়ে যায়, তাহলে আমাদের একটি 24-ঘন্টার জরুরী পরিষেবা আছে যা আপনার বাড়ীতে পৌঁছে যেতে পারে। যখনই আপনি কোন সমস্যার বিষয়ে জানতে পারবেন, অনুগ্রহ করে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের বিনামূল্যের ফোন নম্বরে 0800 015 1733* তে কল দিন।
- অপারেটর আপনাকে কিছু প্রশ্ন করে জানবার এবং খুঁজে বার করবার চেষ্টা করবেন যে সমস্যাটা কোথায়।
- যদি আপনি চাবি অথবা কার্ডের সমস্যার কারণে গ্যাস বা বিদ্যুত সরবরাহ না পান, তাহলে আমাদের আপনার বাড়ীতে যাওয়ার প্রয়োজন হতে পারে, অথবা আমরা কেবল আপনাকে একটা নতুন চাবি অথবা কার্ড পোষ্ট করে পাঠিয়ে দিতে পারি।
- অনুগ্রহ করে নোট করুন, যদি আপনি সন্ধ্যা বেলায় সমস্যার ব্যাপারে ফোন করেন, তাহলে আমাদের কর্মচারী রাত্রে আপনার বাড়ীতে যেতে চাইতে পারেন। যদি তা সুবিধাজনক না হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের প্রিপেমেন্ট কাস্টমার হেল্প লাইন 0800 015 1733* নম্বরে বিনা মূল্যে কল করুন এবং তখন আমরা আপনার জন্য অন্য একটা সাক্ষাৎকারের ব্যবস্থা করব।
- অনুগ্রহ করে নোট করুন, যদি সমস্যাটা ফল্টের কারণে না হয়, তাহলে ভিজিটের জন্য আপনার কাছ থেকে চার্জ নেওয়া হবে।

যদি কোন কিছু ভুল হয়

যদি আপনি আপনার চাবি অথবা কার্ডকে চার্জ করতে না পারেন তাহলে কি হবে?

যদি আপনি একটা চার্জিং আউটলেটে যেতে না পারেন, এবং আপনার গ্যাস বা বিদ্যুত শেষ হয়ে যায়, তাহলে আপনি আনার প্রিপেমেন্ট মিটারে আপনার আপৎকালীন ক্রেডিটটি ব্যবহার করতে পারবেন।

যখন আপনার ক্রেডিট কম হয়ে যাবে, আপনি একটা সতর্কমূলক বিপ ধ্বনি শুনতে পারেন। আপনার চাবি অথবা কার্ডকে শুধুমাত্র প্রবেশ করে দিয়ে আপনার আপৎকালীন ক্রেডিটকে ছাড়িয়ে নিন। একটা প্রিপেমেন্ট মিটারে সাধারণত £6 এর আপৎকালীন ক্রেডিট থাকে। (এর পরিমানটি পাল্টে যেতে পরে, সুতরাং অনুগ্রহ করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করে জেনে নিন।)

আপৎকালীন ক্রেডিটের প্রয়োজনীয় বিষয়গুলি

- অনেক গ্রাহকই মনে করেন যে তিন দিনের সাধারণ শক্তি ব্যবহারের জন্য আপৎকালীন ক্রেডিট যথেষ্টভাবে কভার করতে পারে। এটা আপনার চাবি এবং কার্ডকে রিচার্জ করার জন্য খানিকটা সময় আপনাকে দেয়।
- এই আপৎকালীন ক্রেডিটকে মিটিয়ে দেবার প্রয়োজন আপনার হবে, এবং এর সঙ্গে আপনার পরিকল্পনা অনুযায়ী শক্তি ব্যবহারের জন্য পরের বারে আপনার চাবি এবং কার্ডকে চার্জ করার পর্যন্ত যথেষ্ট পরিমানে মিটারকে চার্জ করে রাখতে হবে।
- যখন এটার একান্তই প্রয়োজন হবে তখনই কেবলমাত্র এই আপৎকালীন ক্রেডিটকে আপনার ব্যবহার করা উচিত।

যদি কোন কিছু ভুল হয়

- আপনার সুরক্ষার জন্য, আমারা আপনাকে আপনার আপৎকালীন ক্রেডিটের সবটাই ব্যবহার না করার পরামর্শ দিই। যদি আপনি তা করেন এবং আপনার বিদ্যুত ও গ্যাস শেষ হয়ে যায়, আপনার রিচার্জ করা চাবি বা কার্ড মিটারে ঢোকাবার আগে আপনার বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতিগুলি নিভানো আছে কিনা অনুগ্রহ করে সে ব্যাপারে নিশ্চিত হয়ে নিন্।

যদি আপনি আপনার চাবি অথবা কার্ডকে আপনার নিয়মিত পে পয়েন্টে অথবা পোষ্ট অফিস® আউটলেট অচল থাকার জন্য সেখানে চার্জ করতে না পারেন, তাহলে অনুগ্রহ করে এই পুস্তিকার 11 পাতায় থাকা আমাদের প্রিপেমেন্ট কাস্টমার ফ্রীফোন হেল্পলাইনে ফোন করে আমাদের জানান। আমরা আপনাকে খুঁজে দেব কোথায় আপনার নিকটতম বিকল্প আউটলেট আছে। পেপয়েন্ট পরিষেবাগুলি সাধারণত সমস্যা সম্বন্ধে অবগত হওয়ার চার কাজের ঘন্টার মধ্যেই খারাপ হওয়া পেপয়েন্টগুলিকে মেরামত করে দেয়।

আপনার ভাল থাকার জন্য

সেল্ফ ডিসকানেকসন(নিজে থেকে সংযোগ বিচ্ছিন্ন)-এর ওপর দৃষ্টি রাখা

“সেল্ফ ডিসকানেকসন” একটা পরিভাষা যা আমরা ব্যবহার করি যখন আপনি আপনার চাবি অথবা কার্ডের চার্জিংকে বন্ধ করে দেন, এবং তাতে আপনার শক্তি সরবরাহ বন্ধ হয়ে যায়। এটা সাধারণত ঘটে যখন গ্রাহকেরা তাদের মিটারে ক্রেডিট করতে সমর্থ হন না।

আপনার সুরক্ষার জন্য সেল্ফ ডিসকানেকসনের ওপর আমাদের নজর রাখতে হয়। সুতরাং যদি আপনি কিছু সময়ের জন্য আপনার চাবি অথবা কার্ডকে চার্জ না করে থাকেন, তখন আমরা আপনার একাউন্টকে পরীক্ষা করে কারণটাকে বার করবার চেষ্টা করি।

- কেমন করে গৃহস্থালীর বিলের জন্য বাজেট তৈরী করা যায় এবং কেমন করে আরও দক্ষতার সঙ্গে শক্তিকে ব্যবহার করে অর্থ বাঁচানো যায় তার সম্বন্ধে আমরা আপনাকে পরামর্শ দিতে পারি।
- আমরা আপনাকে কল্যাণমূলক, দাতব্য এবং স্বেচ্ছামূলক সংস্থাগুলির সঙ্গে সংযোগ করে দিতেও পারি, যারা আপনার সাহায্য করতে পারেন।

মিটারগুলিকে পুনঃস্থাপন (রিসেট) অথবা তা সরিয়ে ফেলা

একটা প্রিপেমেন্ট মিটারকে পুনঃস্থাপন করা

নিশ্চয়ই আপনি অন্য কারোর দেনা শোধ করতে চান না। সুতরাং যদি আপনি বাড়ী পাল্টান এবং নতুন বাড়ীতে দেখেন যে সেখানে ইতিমধ্যেই একটা প্রিপেমেন্ট মিটার লাগানো আছে, অনুগ্রহ করে তা আমাদেরকে জানান। আমাদের হয়ত আসতে হতে পারে এবং মিটারটিকে রিসেট করতে হতে পারে, সুতরাং অনুগ্রহ করে কমপক্ষে দুটি কাজের দিনের নোটিস দিয়ে আমাদেরকে ডেকে একটা সময় ধার্য করুন।

যদি বিদ্যুত অথবা গ্যাসের দামের কোন পরিবর্তন হয়, আপনার চাবি বা কার্ডকে পরের বারের চার্জ করার সময়ে আপডেট করা হবে। যদি আমরা আপনার রিপেমেন্ট মিটারের মাধ্যমে আপনার পাওনা সংগ্রহ করে নিতে পারি, তখন বেশিরভাগ মিটারই একবার পাওনা শোধের পর স্বয়ংক্রিয় ভাবে রিসেট হয়ে যায়। যদি আপনার বিশেষ রকমের মিটারটি নিজের থেকে রিসেট না হয়, তাহলে আমরা একটা ভিজিটের বন্দোবস্ত করব এবং আপনার মিটারটিকে রিসেট করে দেব।

যদি আপনি আপনার প্রিপেমেন্ট মিটারটিকে সরিয়ে নিতে চান তাহলে কি হবে?

যখন আমরা একটা প্রিপেমেন্ট মিটারকে লাগিয়ে দিই, সাধারণত আমরা আশা করি আপনি কমপক্ষে 12 মাসের জন্য এটাকে রাখবেন, এবং মিটার সংক্রান্ত পাওনাগুলিকে মিটিয়ে দেবেন। যদি আপনি আপনার পাওনা মিটিয়ে দেন এবং আপনি মনে করেন যে প্রিপেমেন্ট মিটার আপনার জন্য আর সঠিক নয়, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে জানান এবং আমরা অন্যান্য অর্থ মেটানোর বিকল্পের ব্যপারে আপনার সঙ্গে আলোচনা করব। যদি আপনি চান যে আপনার প্রিপেমেন্ট মিটারকে আমরা নিয়ে যাই, আমরা সাধারণত এর জন্য কোন চার্জ নিই না, কিন্তু আমাদের আপনার মিটারের পড়ে থাকা বাকী অর্থের ব্যাপারে আপনার সঙ্গে আলোচনা করতে হবে।

যোগাযোগ করা

কেমন করে আমাদের সঙ্গে সংযোগ করবেন

প্রিপেমেন্ট কাস্টমার ফ্রীফোন হেল্পলাইন

প্রিপেমেন্টের বিষয়ে সাধারন অনুসন্ধানের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদেরকে বিনামূল্যে 0800 015 1733* নম্বরে ফোন করুন। আমাদেরকে সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8.00 – সন্ধ্যা 8.00 পর্যন্ত এবং শনিবারে সকাল 8.30– দুপুর 2.00 পর্যন্ত পাওয়া যাবে।

জেনারেল এনকোয়ারী ফ্রীফোন হেল্পলাইন

আবাসিকদের ব্যাপারে অনুসন্ধানের জন্য, অনুগ্রহ করে আমাদেরকে বিনামূল্যে 0800 096 9000*
নম্বরে ফোন করুন। আমাদেরকে ব্যাঙ্কের ছুটির দিন সমেত প্রতি দিনে দিনের চব্বিশ ঘন্টা পাবেন।

যোগাযোগ করা

যদি আপনি আমাদেরকে লিখতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার চিঠি পাঠিয়ে দিন এই ঠিকানায়:

সংযোগকারী ম্যানেজার
ইডিএফ এনার্জী পিএলসি
ফ্রীপোষ্ট
লন্ডন
WC1V 6AJ

আপনি আমাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:
www.edfenergy.com

অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

আপনার প্রয়োজন মেটানো

আমাদের সব গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে ন্যায় ব্যবহার করা হয় এবং তারা যেন যথাসম্ভব সবচেয়ে ভালো পরিষেবা পান আমরা তা নিশ্চিত করতে চাই। আপনার যদি এই তথ্যপুস্তিকাটি বড় প্রিন্টে, ব্রেইলে, অথবা সিডিতে অডিও সংস্করণ হিসাবে প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে 0800 269 450* নম্বরে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমে বিনামূল্যে ফোন করুন।

যেসব গ্রাহক ইংরেজি ভাষায় কথাবার্তা বলেন না তাদের জন্য

যদি আপনার প্রথম ভাষা ইংরেজি না হয় এবং আপনি অন্য কোনো ভাষায় তথ্য চান, অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তর করে দেব। আমাদের অপারেটররা তাদের মধ্যে 100টা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি(গাইড)শুধুমাত্র টেক্সট সংস্করণ হিসাবে উর্দু, বাংলা, সোমালি, গুজরাটি, তুর্কি, হিন্দি, পাঞ্জাবী এবং ওয়েলশ ভাষায়ও পাওয়া যায়।

*ফোনকলগুলি আমাদের কাস্টমার কেয়ার প্রোগ্রামের অংশ হিসাবে নজর রাখা এবং রেকর্ড করে রাখা হতে পারে। 0800 নম্বরে করা ফোনগুলি ইউ.কে ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে করা যায় কিন্তু যদি আপনি কোনো মোবাইল ফোন থেকে করেন তবে আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর কোনো চার্জ নিতে পারেন। অন্যান্য নম্বরে ফোন করলে স্থানীয় হার (লোকাল রেট) লাগবে।

ই.ডি.এফ এনার্জি হল ব্যবসায়ে ব্যবহার করা নাম ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি, রেজি: নং: 02228297-এর, যার রেজিস্টার্ড অফিসের ঠিকানা হল: 40 গ্রসভেনর প্লেস, লন্ডন এস.ডব্লিউ1এক্স 7ই.এন (SW1X 7EN), এবং যা ইংল্যান্ডে ও ওয়েলসে স্থাপিত(ইনকরপরেটেড)। ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি হল ই.ডি.এফ এনার্জি পিএলসির পূর্ণ মালিকানার সাবসিডিয়ারী।
সব ই.ডি.এফ এনার্জি সরবরাহ চুক্তিগুলির জন্য সরবরাহ বাধ্যবাধকতার ফলাফলের দায়িত্ব ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসির ওপর রয়েছে।

আপনার বিদ্যুতের বিল পরিশোধ

- ভূমিকা
- আপনার গ্যাস এবং বিদ্যুতের বিল পরিশোধ করার উপায়সমূহ
- আপনার যদি অর্থ মেটাতে অসুবিধা হয়
- অন্যান্য অর্থ মেটানোর বিকল্প
- কিভাবে বিদ্যু সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা এড়াবেন
- যোগাযোগ করা
- অন্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

ভূমিকা

এই পুস্তিকাটিতে আপনার গ্যাস এবং বিদ্যুতের বিল পরিশোধের বিভিন্ন উপায়গুলির বিবরণ দেওয়া আছে। আমরা আপনার বিলগুলি পরিশোধ করার জন্য বিভিন্ন ধরণের অর্থ মেটানোর পদ্ধতি প্রদান করে থাকি এটাকে আপনার কাছে যতটা সম্ভব সুবিধাজনক করে তুলতে। আপনার পক্ষে যেটা সবচেয়ে উপযুক্ত সেই পদ্ধতিটা বেছে নিন।

আপনার গ্যাস এবং বিদ্যুতের বিল পরিশোধ করার উপায়সমূহ

আপনি অর্থ মেটাতে পারেন এইভাবে:

মাসিক সরাসরি ডেবিট

- মাসিক সরাসরি ডেবিটের মাধ্যমে অর্থ মেটানো সহজ এবং আপনি এটা জেনে খুশী হবেন যে এটা সেট আপ করা সত্যিই সহজ। আপনি প্রতি মাসে আপনার সুবিধামত মাসের যে কোন দিনে অর্থ মেটাতে পারবেন এবং এমনকি প্রতি বছরে £50.40^ পর্যন্ত ছাড়ও পেতে পারেন। শুধু 0800 096 9000* এই নম্বরে ফোন করুন অথবা এইখানে যান www.edfenergy.com

^£50.40 এর ছাড়টির মধ্যে যুগ্ম জ্বালানীর সরাসরি ডেবিট ছাড়ের জন্য বছরে £25.20 এবং মাসিক সরাসরি ডেবিটের মাধ্যমে পরিশোধের জন্য গ্যাসের ক্ষেত্রে বছরে £16.80 এবং বিদ্যুতের ক্ষেত্রে বছরে £8.40 ধরা আছে। এই ছাড়গুলি কয়েকটি জিনিষের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয় (যেমন, কিছু কিছু ইন্টারনেট বা বহু-রেটের পণ্যদ্রব্যগুলি।)

আপনার গ্যাস এবং বিদ্যুতের বিল পরিশোধ করার উপায়সমূহ

ত্রৈমাসিক সরাসরি ডেবিট

- আপনি প্রতি তিনমাস অন্তর ত্রৈমাসিক সরাসরি ডেবিটের মাধ্যমে পরিশোধ করা বেছে নিতে পারেন। এক্ষেত্রে কোন ছাড় প্রযোজ্য হবে না, তবুও অর্থ মেটানো স্বয়ংক্রিয়, যা আপনাকে সময় ও ঝামেলার হাত থেকে বাঁচায়।

যখন আপনি আপনার বিলটি পাবেন তখন নগদ না চেক

- প্রতি তিনমাসে যখন আপনি আপনার বিল পাবেন তখন আপনি আপনার ব্যাঙ্কে অথবা বিল্ডিংয়ের সোসাইটিতে নগদ অথবা চেক দিয়ে আপনার বিল পরিশোধ করতে পারেন। অনুগ্রহ করে চেকগুলি EDF Energy Customers PLC এর নামে দেবেন এবং পিছনে আপনার গ্রাহক একাউন্ট নম্বর লিখে দেবেন।

এনার্জিকার্ড

- এনার্জিকার্ড আপনার পেমেন্টগুলিকে সারা বছরে সমানভাবে ভাগ করে জমা দিতে দেয়। আপনি ডাকঘরে অথবা যেকোন পেপয়েন্ট আউটলেটে- প্রতি বারে হয় একই পরিমান অথবা ভিন্ন পরিমান অর্থ জমা দেওয়ার জন্য আপনার এনার্জিকার্ড ব্যবহার করতে পারেন। আপনার বিল পাওয়ার পর যেকোন বকেয়া টাকা পরিশোধ করতে হবে।

প্রিপেমেন্ট মিটার

- আপনি যখন আপনার গ্যাস এবং বিদ্যুতের জন্য অর্থ মেটাবেন এটি পে এজ ইউ গো-র (ব্যবহারের সাথে অর্থ মেটানো) ব্যবস্থা করে আপনাকে আরো ভালোভাবে বাজেট করতে সাহায্য করবে।

- যদি আপনি কিছু বিশেষ সরকারী সুবিধাগুলি পান, তাহলে আপনি আপনার সুবিধাগুলির থেকে সরাসরি আপনার বিদ্যুতের জন্য অথ মেটানোর জন্য এই স্কীমে যোগদানের যোগ্য হতে পারেন।

আপনার যদি অর্থ মেটাতে অসুবিধা হয়

অর্থ মেটাতে কোন সমস্যা হচ্ছে?

যদি আপনি আপনার গ্যাস অথবা বিদ্যুতের মূল্য পরিশোধের ব্যাপারে একটুও উদ্বিগ্ন হন, তাহলে কখনই মনে করবেন না যে আমাদের সাথে কথা বলার জন্য আপনাকে বিল আসা পর্যন্ত অপেক্ষা করতে হবে। যত তাড়াতাড়ি আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন তত তাড়াতাড়ি আমরা সাহায্য করতে পারবো।

যদি আপনি আমাদের আপনার পরিস্থিতির ব্যাপারে জানান তাহলে, আপনার কাছে আমাদের পাওনা, আপনার ভবিষ্যতের বিদ্যুতের ব্যবহার এবং আপনি কতটা পরিমান দিতে সামর্থ্য(আপনার যদি অন্য কোন দেনা থাকে সেগুলিকে হিসেব করে) এ সবের ভিত্তিতে আমরা ঠিক করে দেব যে আপনাকে কতটা অর্থ মেটাতে হবে।

যে সমস্ত গ্রাহকদের বিল পরিশোধ করায় সমস্যা আছে, আমরা নিচের অর্থ মেটানোর বিকল্পগুলির যে কোন একটি ব্যবহার করতে পরামর্শ দেই:

- আপনার সামর্থ্য আছে এমন কোন একমত হওয়া পরিমানের নিয়মিত অর্থ মেটানো।
- যদি উপযুক্ত এবং বাস্তবসম্মত হয় তবে আপনার বাড়িতে এক প্রিপেমেন্ট মিটার স্থাপনা করা।
- তৃতীয় পক্ষ থেকে কেটে নেওয়ার স্কীমের অধীনে অর্থ মেটানো-আরো বিবরণের জন্য 7 নং পৃষ্ঠা দেখুন।

আপনার যদি অর্থ মেটাতে অসুবিধা হয়

উল্টোদিকের তালিকাটি থেকে বেছে নেওয়ার পর আমরা আপনাকে নিশ্চিতভাবে জানাতে বলব যে আপনি যা ব্যবস্থা করেছেন তা আপনি সামলাতে পারবেন কিনা যাতে আপনি আপনার গ্যাস অথবা বিদ্যুতের ব্যবহার চালিয়ে যেতে পারেন।

যদি আপনি অর্থ মেটাতে অসমর্থ হন তাহলে অনুগ্রহ করে তাড়াতাড়ি আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন এবং আমরা ভিন্ন কোন পরিমানের বিষয়ে রাজি হতে পারি অথবা কোন বিকল্প অর্থ মেটানোর পদ্ধতির সুযোগ দিতে পারি।

আপনার লোকাল সিটিজেনস এডভাইস ব্যুরো অথবা যেকোন স্থানীয় অর্থসংক্রান্ত পরামর্শ কেন্দ্র আর্থিক সমস্যা থাকা ব্যক্তিদের সাহায্য করতে পারে। এই পুস্তিকাটির পেছনে সেগুলির বিবরণ দেওয়া আছে।

অন্যান্য অর্থ মেটানোর বিকল্প

তৃতীয় পক্ষ থেকে কেটে নেওয়ার স্কীম

যদি আপনার বিদ্যুতের বিলের জন্য অর্থ বকেয়া থাকে এবং আপনি আয়ের সাপোর্ট, পেনশন ক্রেডিট অথবা অন্যান্য স্টেট বেনিফিট পান, তাহলে আপনি তৃতীয় পক্ষ থেকে কেটে নেওয়ার স্কীমে যোগ দেবার উপযুক্ত হতে পারেন। এই স্কীমে আমাদের সরাসরি অর্থ মেটাতে আপনার বেনিফিট থেকে অর্থ ব্যবহার করা হয়। আবেদন করতে আপনাকে ডিপার্টমেন্ট ফর ওয়ার্ক এন্ড পেনশন (ডি.ডবলু.পি)-তে যোগাযোগ করতে হবে। আরো বিবরণের জন্য, www.dwp.gov.uk-তে যান।

যদি আপনি আমাদের জানান যে আপনি ডি.ডবলু.পি অথবা অন্য অর্থসংক্রান্ত সহায়তা এজেন্সির সঙ্গে আপনার বকেয়া বিলের ব্যাপারে যোগাযোগ করেছেন তাহলে, আমরা তাদের সাথে কথাও বলতে পারি- যদি তা করলে আপনার সহায়তা হয়। আপনার আমাদের জানিয়ে রাখা জরুরি।

অন্যান্য অর্থ মেটানোর বিকল্প

নিরাপত্তার জন্য জমা করা অর্থ

কোন কোন পরিস্থিতিতে, যেমন, আপনার যদি আগে থেকে গ্যাসের অথবা বিদ্যুতের অর্থ মেটানোতে কোন অসুবিধা হয়ে থাকে, তাহলে আমরা গ্যাস অথবা বিদ্যুতের সরবরাহের পূর্বে আপনাকে নিরাপত্তার জন্য কিছু অর্থ জমা করার কথা বলতে পারি। বিকল্পভাবে, আমরা আপনাকে একটা সুরক্ষিত অর্থ পরিশোধ পদ্ধতির মাধ্যমে অর্থ মেটাতেও বলতে পারি।

আপনি এটা অনেকভাবেই করতে পারেন:

- নগদ অর্থ শোধ করে।
- আমাদের মাসিক সরাসরি ডেবিট অর্থ মেটানোর পরিকল্পনায় যোগদান করে।
- কোন প্রিপেমেন্ট মিটার বসিয়ে, যেখানে এটা নিরাপদ এবং বাস্তব সম্মতও বটে।

অন্যান্য অর্থ মেটানোর বিকল্প

কেন আমাদের প্রিপেমেন্ট মিটার লাগাতে হতে পারে

প্রিপেমেন্ট মিটারে আপনি যেভাবে আপনার গ্যাস ও বিদ্যুতের যেমন খরচ করেছেন সেইমত পেমেন্ট করার সুযোগ করে দেয়, এর জন্য কোন ত্রৈমাসিক মিটার রিডিং অথবা বিলের প্রয়োজন হয় না। এর কারণ, আপনি যতটা পরিমান শক্তি খরচ করবেন ততটার জন্যই আপনাকে অর্থ প্রদান করতে হবে, এবং একটা প্রিপেমেন্ট মিটার আপনার বাজেটকে আরও কার্যকরীভাবে তৈরী করতে সাহায্য করে।

- ই.ডি.এফ এনার্জি প্রিপেমেন্ট গ্রাহকেরা আমাদের ত্রৈমাসিক বিল পাওয়া গ্রাহকদের মতনই একই হার অনুযায়ী বিদ্যুতের অর্থ প্রদান করে।
- কতটা গ্যাস অথবা বিদ্যুত আপনি ব্যবহার করছেন এবং তার জন্য কতটা খরচ আপনাকে করতে হচ্ছে সে ব্যাপারে আপনার সরাসরি নিয়ন্ত্রণ থাকবে।

যদি গ্রাহকেরা প্রিপেমেন্ট মিটার নিতে অস্বীকার করেন তাহলে কি হবে?

কিছু ক্ষেত্রে, যেখানে বকেয়া অর্থ অদেয় থেকে যায়, সেখানে আমরা প্রিপেমেন্ট মিটার লাগানোর সিদ্ধান্ত নিতে পারি। যখন গ্রাহকেরা আমাদেরকে মিটার লাগানোর জন্য প্রবেশ করার অনুমতি দেন না, আমরা তখন স্থানীয় ম্যাজিস্ট্রেটের বিচারালয়ে একটা প্রবেশের অনুমতি* পাওয়ার জন্য আবেদন করতে পারি। এটা আমাদেরকে বিনা অনুমতিতে বাড়ীর মধ্যে গিয়ে প্রিপেমেন্ট মিটার লাগানোর অধিকার প্রদান করবে। এমনকি যদি মিটারটি বাড়ীর বাইরে থাকে, তবুও আমরা বাড়ীর ভিতরে যেতে হতে পারে। অবশ্যই, আমরা প্রবেশ অধিকারের আবেদন করার সময়ে গ্রাহকদেরকে সর্বদাই বিজ্ঞপ্তি পাঠাই, এবং গ্রাহকদের সঙ্গে একটা সাক্ষাৎকারে রাজি করানোই পছন্দ করব।

*বকেয়া আদায়ের এবং প্রবেশ অধিকারের অনুমতি পাওয়ার সমস্ত খরচই গ্রাহকদেরকেই দিতে হবে।

অন্যান্য অর্থ মেটানোর বিকল্প

যদি আপনার পরিস্থিতির পরিবর্তন হয়, অনুগ্রহ করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন

যদি কোন কিছুর পরিবর্তন হয় - সেটা আপনার আর্থিক অথবা ব্যক্তিগত পরিস্থিতি যাই হোক না কেন- অনুগ্রহ করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। কিভাবে অন্যান্য উপায়ে আপনি অর্থ শোধ করতে পারেন (উদাহরণস্বরূপ, নিয়মিত কিস্তির দ্বারা) সে ব্যাপারে আপনার সঙ্গে কথা বলতে পারলে আমরা খুশি হব। আপনার বিদ্যুত সংযোগ যাতে থাকে সে ব্যাপারে সাহায্য করতে এবং আপনার বিল পরিশোধ করতে কোন সহজ উপায় খুঁজে বের করতে যা যা করণীয় তা সবই আমরা করতে চাই।

কিভাবে বিদ্যুৎ সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা এড়াবেন

সংযোগ বিচ্ছিন্ন

কেবলমাত্র বিশেষ পরিস্থিতিতেই আমরা আপনার বিদ্যুৎ সংযোগ বিচ্ছিন্ন করব। আপনি নিচের যে কোন একটি করতে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করে এটাকে এড়াতে পারেন:

- আপনার বিল সম্পূর্ণ ভাবে মিটিয়ে দিয়ে।
- অর্থ মেটানোর কোন ব্যবস্থায় রাজি হয়ে।
- যদি আমাদের পক্ষে নিরাপদ ও বাস্তব সম্মত হয় তবে প্রিপেমেন্ট মিটারকে লাগাতে রাজি হয়ে।
- তৃতীয় পক্ষ থেকে অর্থ কেটে নেওয়ার স্কীমে যোগ দিয়ে। যেসকল গ্রাহকদের আমরা অরক্ষিত বলে মনে করি তাদের বিদ্যু সংযোগ আমরা জেনে শুনে বিচ্ছিন্ন করব না। একজন গ্রাহক অরক্ষিত হন যখন তিনি বয়স, স্বাস্থ্য, অক্ষমতা অথবা সাংঘাতিক আর্থিক নিরাপত্তাহীনতার কারণে ,তার নিজস্ব অথবা বাড়ীর অন্যান্য সদস্যদের কল্যাণের ব্যবস্থা করতে অসমর্থ হন।

কিভাবে বিদ্যু সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা এড়াবেন

পুনঃসংযোগ

আপনার বিল মেটানো না হলে যদি আমরা আপনার বিদ্যু সংযোগ বিচ্ছিন্ন করে থাকি, তাহলে আমরা দুটি কাজের দিনের মধ্যে পুনরায় সংযোগ দেওয়ার তখনই গ্যারান্টি দিচ্ছি যদি আপনি নিচের যে কোন একটি কার্য সম্পাদন করেন:

- শক্তি এবং পরিষেবা খাতে যেকোন পাওনা সহ আমাদের বাকি সমস্ত অর্থ পুরোপুরি শোধ করে দিন। এটা আপনি নগদে, ডেবিট কার্ডে, ব্যাঙ্ক ড্রাফ্টে অথবা বিল্ডিং সোসাইটির চেকে দিতে পারেন। আপনাকে ভবিষ্যতের বিলগুলির অর্থ প্রদানের ব্যাপারেও রাজি হতে হবে - আরও তথ্যের জন্য 8 নং পৃষ্ঠা দেখুন।
- প্রিপেমেন্ট মিটার লাগাতে রাজি হন (যদি তা নিরাপদ ও বাস্তবসম্মত হয়)। সাপ্তাহিক হারে আপনার সামর্থ্য অনুযায়ী পাওনা আপনার কাছ থেকে আদায় করতে আমরাই মিটারটি লাগাবো।

যোগাযোগ করা

আরও সহায়তা চাওয়া

অন্যান্য যে সব সংস্থা আপনাকে তথ্য, পরামর্শ, এবং আর্থিক সাহায্য দিতে পারেন সেগুলি হল:

ন্যাশনাল এসোসিয়েশন অফ সিটিজেনস এডভাইস ব্যুরো (এন.এ.সি.এ.বি)

আপনার বিল মেটানোর সমস্যাগুলির ব্যাপারে পরামর্শের জন্য যোগাযোগ করুন:

টেলিফোন: 0207 833 2181

ফেডারেশান অফ ইনডিপেন্ডেন্ট এডভাইস সেন্টারস

টেলিফোন: 0207 407 4070

কিভাবে আমাদের সঙ্গে যোগাযেগ করবেন

গ্রাহক সাধারণ অনুসন্ধান

আবাসিক অনুসন্ধানের জন্য, অনুগ্রহ করে আমাদেরকে বিনা মূল্যে 0800 096 9000* নম্বরে ফোন করুন।

যদি আপনি আমাদের চিঠি দিতে চান, অনুগ্রহ করে এখানে পাঠান:

করেসপন্ডেন্স ম্যানেজার
ই.ডি.এফ এনার্জী পিএলসি
ফ্রিপোষ্ট 3814
লন্ডন
WC1V 6AJ

আপনি ওয়েবসাইট www.edfenergy.com এর মাধ্যমেও আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

আপনার প্রয়োজন মেটানো

আমাদের সব গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে ন্যায় ব্যবহার করা হয় এবং তারা যেন যথাসম্ভব সবচেয়ে ভালো পরিষেবা পান আমরা তা নিশ্চিত করতে চাই। আপনার যদি এই তথ্যপুস্তিকাটি বড় প্রিন্টে, ব্রেইলে, অথবা সিডিতে অডিও সংস্করণ হিসাবে প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে 0800 269 450* নম্বরে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমে বিনামূল্যে ফোন করুন।

যেসব গ্রাহক ইংরেজি ভাষায় কথাবার্তা বলেন না তাদের জন্য

যদি আপনার প্রথম ভাষা ইংরেজি না হয় এবং আপনি অন্য কোনো ভাষায় তথ্য চান, অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তর করে দেব। আমাদের অপারেটররা তাদের মধ্যে 100টা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি(গাইডটি) শুধুমাত্র টেক্সট সংস্করণ হিসাবে উর্দু, বাংলা, সোমালি, গুজরাটি, তুর্কি, হিন্দি, পাঞ্জাবী এবং ওয়েলশ ভাষায়ও পাওয়া যায়।

*ফোনকলগুলির ওপর আমাদের কাস্টমার কেয়ার প্রোগ্রামের অংশ হিসাবে নজর রাখা এবং তা রেকর্ড করে রাখা হতে পারে। 0800 নম্বরে করা ফোনগুলি ইউকে ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে করা যায় কিন্তু যদি আপনি কোনো মোবাইল ফোন থেকে করেন তবে আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর কোনো চার্জ নিতে পারেন। অন্যান্য নম্বরে ফোন করলে স্থানীয় হার (লোকাল রেট) লাগবে। ছাপতে যাবার সময়ে সব বিষয়বস্তুই সঠিক আছে, কিন্তু সেগুলির পরিবর্তন করা হতে পারে।

ই.ডি.এফ এনার্জি হল ব্যবসায়ে ব্যবহার করা নাম ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি, রেজি: নং: 02228297-এর, যার রেজিস্টার্ড অফিসের ঠিকানা হল: 40 গ্রসভেনর প্লেস, লন্ডন এস.ডব্লিউ1এক্স 7ই.এন (SW1X 7EN), এবং যা ইংল্যান্ডে ও ওয়েলসে স্থাপিত(ইনকরপরেটেড)। ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি হল ই.ডি.এফ এনার্জি পিএলসির পুর্ণ মালিকানার সাবসিডিয়ারী।
সব ই.ডি.এফ এনার্জি সরবরাহ চুক্তিগুলির জন্য সরবরাহ বাধ্যবাধকতার ফলাফলের দায়িত্ব ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসির ওপর রয়েছে।

অগ্রগণ্য পরিষেবাগুলি

- ভূমিকা
- আপনার নিজস্ব চাহিদাগুলিকে মেটানো
- আপনি কি স্বাস্থ্যের কারণে বিদ্যুতের ওপর নির্ভর করেন?
- আমাদের প্রতিনিধিরা - আপনাকে সুরক্ষিত বোধ করার জন্য সাহায্য করছেন
- আপনি কি আংশিক দৃষ্টি অথবা কম শ্রবণশক্তি সম্পন্ন?
- আপনার সুরক্ষার ও ভাল থাকার ওপর দৃষ্টি রাখা
- বয়স্ক লোকদের জন্য সাহায্য
- অক্ষম লোকদের জন্য সাহায্য
- যোগাযোগ করা
- অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

ভূমিকা

আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আমাদের সকল গ্রাহকদের সাথে ন্যায় ব্যবহার করা হয় এবং তারা যথাসম্ভব শ্রেষ্ঠ পরিষেবা লাভ করেন। যদি আপনার বিশেষ কোন প্রয়োজন থেকে থাকে, আমরা তাহলে আপনার প্রয়োজনগুলিকে মেটাতে সর্বাধিক ভাবে সচেষ্ট থাকব। এই পুস্তিকাটি আমাদের প্রদান করা বিভিন্ন অগ্রগণ্য পরিষেবাগুলির সম্বন্ধে আপনাকে জানাবে।

আপনার নিজস্ব চাহিদাগুলিকে মেটানো

আপনি কি অগ্রগণ্য পরিষেবাগুলি পাবার যোগ্য?

আমরা সেই গ্রাহকদের অগ্রগণ্য পরিষেবাগুলি দিই যারা :

- যারা দুর্বল দৃষ্টি সম্পন্ন অথবা যাদের শ্রবণে অসুবিধা আছে
- রাজ্য পেনসন পাবার বয়সী
- যাদের প্রতিবন্ধকতা আছে
- যারা দীর্ঘমেয়াদীভাবে অসুস্থ
- যাদের অন্যান্য বিশেষ প্রয়োজন আছে

যদিও আপনার ক্ষেত্রে ওপরের কোন একটিও প্রযোজ্য না হয়, তবুও আমরা একজন ব্যক্তি হিসাবে আপনার প্রয়োজনগুলির ব্যবস্থা করতে চাই। উদাহরণ স্বরূপ, যদি আপনি অতিরিক্ত মানসিক শান্তি চান, তাহলে আপনি আমাদের কর্মচারীদের জন্য একটা পাসওয়ার্ড পছন্দ করে রাখতে পারেন, যা আপনি তাদেরকে আপনার বাড়ীতে প্রবেশ করতে দেওয়ার আগে সেটিকে ব্যবহার করতে বলতে পারেন।

আমাদের আংশিক দৃষ্টি সম্পন্ন গ্রাহকদের জন্য, এই পুস্তিকাটির একটা অডিও ক্যাসেট অথবা সিডিতে কপি বিনামূল্যে আমরা দিতে পারি। আপনার বিনামূল্যের কপির জন্য অর্ডার দিতে অনুগ্রহ করে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমকে বিনামূল্যের এই নম্বরে 0800 269 450* ফোন করুন।

যদি আপনি বধির হন এবং একটা টেক্সট টেলিফোন ব্যবহার করেন, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের মিনিকম লাইনে বিনামূল্যের 0800 096 2929* নম্বরে ফোন করুন।

আপনি কি স্বাস্থ্যের কারণে বিদ্যুতের ওপর নির্ভর করেন?

অগ্রগণ্য পরিষেবার রেজিস্টার

আপনি কি আপনার জরুরী চিকিৎসার যন্ত্রপাতি, যেমন হোম ডায়ালিসিস, অক্সিজেন কনসেনট্রেটরস, নেবুলাইজারস,অথবা কৃত্তিম ভেন্টিলেটর প্রভৃতির জন্য আপনার বিদ্যুত সরবরাহের ওপর নির্ভর করেন? অথবা আপনি কি স্টেয়ার লিফ্টস, বেড হয়েস্টস, অথবা বাথ হয়েস্টসের মতন সরঞ্জাম ব্যবহার করেন? যদি তাই হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে বলুন, আমরা যাতে আপনাকে এমন

একজন অগ্রগণ্য পরিষেবার গ্রাহক হিসাবে রেজিস্টার করতে পারি, যার নিরবিচ্ছিন্ন বিদ্যুত সরবরাহ প্রয়োজন। আমাদের রেজিস্টারে যোগ দিতে, অনুগ্রহ করে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমকে বিনামূল্যে 0800 269 450* নম্বরে ফোন করুন।

অগ্রগণ্য পরিষেবার গ্রাহকদের জন্য পরামর্শ পাবার ব্যাপারে আপনি আমাদের ওয়েবসাইট www.edfenergy.com-তেও খোঁজ করতে পারেন।

আপনি কি স্বাস্থ্যের কারণে বিদ্যুতের ওপর নির্ভর করেন?

পরিকল্পনা অনুযায়ী সরবরাহে বিঘ্ন

যখন আপনি আমাদেরকে জানান যে আগে তালিকাভুক্ত চিকিৎসা যন্ত্রপাতির জন্য আপনি বিদ্যুত সরবরাহের ওপর নির্ভর করেন, তখন আমরা আপনার স্থানীয় বিদ্যুত সরবরাহকারীদেরকে আপনার বাড়ীটি বিদ্যুত নেটওয়ার্ক পরিকল্পনায় কোথায় আছে তা নোট করতে বলি। যদি আপনি দেখেন যে আপনার কোন সরবরাহ নেই, এবং আপনি এটাকে ঝুঁকিপূর্ণ বলে মনে করেন, অনুগ্রহ করে আপনার স্থানীয় হাসপাতালে যোগাযোগ করুন।

আমাদের প্রতিনিধিরা - আপনাকে সুরক্ষিত বোধ করার জন্য সাহায্য করছেন

কেমন করে আমাদের কর্মচারীদেরকে চিনবেন

আমরা আমাদের সকল গ্রাহকদের সুরক্ষা অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে নিই, বিশেষ করে বয়স্ক লোকদের এবং বেশি অরক্ষিত লোকদের।

অতএব:

- আমাদের প্রতিনিধিরা অথবা এজেন্টরা, যারা আপনাদের বাড়ীতে যাবেন, তারা সবসময়ে তাদের পরিচয়পত্র সঙ্গে রাখবেন।
- অনুগ্রহ করে তাদের পরিচয়পত্রগুলিকে ভাল ভাবে পরীক্ষা করার ব্যাপারে কোন অস্বস্তি বোধ করবেন না - একজন আসল প্রতিনিধি তাতে কোনকিছু মনেই করবেন না।
- যদি আপনার সন্দেহ হয় যে কোন একজন আপনার বাড়ীতে সত্যই আমাদের হয়ে কাজ করতে আসছেন কি না, তাহলে দরজা খুলবেন না, কিন্তু তৎক্ষণাত আমাদের 0800 269 450* নম্বরে ফোন করুন, যাতে আমরা আপনার হয়ে ব্যাপারটা দেখতে পারি।

পাসওয়ার্ড ব্যবস্থা

অতিরিক্ত সুরক্ষার জন্য আপনি পাসওয়ার্ড ব্যবস্থাটি ব্যবহার করতে পারেন। আপনার জন্য কেবল নিজস্ব একটি পাসওয়ার্ড বাছুন তারপর আমাদেরকে 0800 269 450* নম্বরে ফোন করুন। একবার আপনি আমাদের পরিকল্পনায় যোগ দিলে, আমাদের প্রতিনিধিরা সর্বদাই আপনার বাড়ীতে ভিজিট করার সময়ে আপনার পাসওয়ার্ডটি ব্যবহার করবেন।

আপনি কি আংশিক দৃষ্টি অথবা কম শ্রবণশক্তি সম্পন্ন?

কেমন করে আমরা আপনার জীবনকে সহজতর করতে পারি

যদি আপনি আংশিকভাবে দৃষ্টিহীন, অন্ধ অথবা আপনার শ্রবণশক্তি কম হয়, এবং তথ্যের জন্য আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে চান, অথবা কোন নালিশ করতে চান, তাহলে আমাদের কাছে অনেক রকমের পরিষেবা আছে যা আমরা আপনাকে দিতে পারি:

শ্রবণে অসুবিধা থাকা গ্রাহকদের জন্য পরিষেবাগুলি

মিনিকম ব্যবস্থা

যারা কোন টেক্সট টেলিফোন ব্যবহার করেন, তারা এটার সাহায্যে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। যদি একটা মিনিকম ব্যবস্থা ব্যবহারের আপনার সুযোগ থাকে, তাহলে আপনি বিনামূল্যে আমাদের 0800 096 2929* নম্বরে ফোন করতে পারেন।

যদি আপনার শ্রবণে অসুবিধা থেকে থাকে এবং আপনি আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিস রেজিস্টারে নথিভুক্ত না হন, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে জানান যাতে আমাদের কর্মচারীরা যখন আপনার সঙ্গে কাজ করবেন তখন তারা যেন বাড়তি যত্ন নিতে পারেন।

আপনি কি আংশিক দৃষ্টি অথবা কম শ্রবণশক্তি সম্পন্ন?

দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকদের জন্য পরিষেবাগুলি

কথাবলা বিল

যদি আপনি আংশিক দৃষ্টিসম্পন্ন হন, তাহলে আপনার ত্রৈমাসিক বিলটি বিনামূল্যে আপনাকে পড়ে শোনানো যেতে পারে।

বড় হরফের অথবা ব্রেইল বিলগুলি

আপনি আপনার গ্যাসের এবং বিদ্যুতের ত্রৈমাসিক বিলগুলি বড় হরফে অথবা ব্রেইলে বিনামূল্যে পেতে পছন্দ করতে পারেন। এই পরিষেবা পাবার জন্যে আমাদেরকে বিনামূল্যে 0800 269 450* নম্বরে কল দিন।

মিটার রিডিং পরিষেবা

যদি আপনি আপনার মিটার পড়তে না পারেন, তাহলে আমরা প্রত্যেক কোয়ার্টারে আপনার জন্য তা সানন্দে পড়ে দিতে পারব। আমরা কেবলমাত্র অনুমোদিত এজেন্টদেরই মিটার রিডিংএর জন্য নিযুক্ত করি, এবং আপনি চাইলে তাদের নিয়োগপত্রগুলি লিখিত ভাবে নিশ্চিতভাবে জানাতে পারি। আমরা সাধারণত সাক্ষাৎকারগুলি সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ও সন্ধ্যায় দিই। অনুগ্রহ করে আমাদেরকে পর্যাপ্ত সময় রেখে নোটিশ দেবেন যাতে আমরা আপনার এবং আমাদের জন্য একটা সুবিধা মতন সময়ের ব্যবস্থা করতে পারি। আরও তথ্যের জন্য অথবা মিটার রিডিংএর ব্যবস্থার জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের বিনামূল্যে 0800 269 450* নম্বরে ফোন করুন।

ডিজিটাল মিটার

আমাদের অনেক গ্রাহকদেরই এখন ডিজিটাল মিটার আছে, যেগুলি তারা ডায়াল টাইপ মিটারের থেকে সহজতর ভাবে পড়তে পারেন। যদি আপনি এখন আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিস রেজিস্টারে থাকেন, এবং আপনার ডায়াল মিটার থেকে থাকে, তাহলে এটা একটা ডিজিটাল মিটার দিয়ে বদলে দেওয়ার ব্যাপারে আমাদের সঙ্গে কথা বলতে পারেন।

আপনার সুরক্ষা ও ভাল থাকার ওপর দৃষ্টি রাখা

যদি আপনার প্রয়োজন হয় তাহলে অনুগ্রহ করে সাহায্যের জন্য আমাদের বলুন

কেমন করে আপনার বিলগুলি গ্রহণ করার জন্য অন্য একজনের ব্যবস্থা করবেন

যদি তাতে সাহায্য হয়, আমরা তাহলে আপনার গ্যাস ও বিদ্যুতের বিলগুলি গ্রহণ করার জন্য অন্য একজনের ব্যবস্থা করতে পারি। অবশ্যই প্রথমে আপনার তাদের অনুমতি নেওয়ার প্রয়োজন হবে, এবং তাদেরও প্রয়োজন হবে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিস রেজিস্ট্রেসন ফর্মের সংশ্লিষ্ট বিভাগে সাক্ষর করার। কিন্তু, বিল মিটিয়ে দেওয়ার নিশ্চিত দায়িত্ব এখনও আপনারই থাকবে।

আপনার পরিস্থিতি যদি বদলায় তাহলে আমাদেরকে জানান।

আপনাকে সর্বদা আপনার প্রয়োজন মত সর্বোত্তম পরিষেবা দেবার ব্যাপারে যাতে আমরা নিশ্চিত হতে পারি, তার জন্য যদি আপনার স্বাস্থ্যের অথবা অর্থনৈতিক অবস্থার কোন পরিবর্তন হয় তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের জানান। আপনি আপনার মিটার পড়তে না পারলে, অথবা আপনার প্রিপেমেন্ট মিটারের ব্যবহারে কোন সমস্যা হলে অনুগ্রহ করে আপনি আমাদেরকে এও জানাবেন।

আপনার প্রিপেমেন্ট মিটারের নাগাল পাওয়া

যদি আপনার প্রিপেমেন্ট মিটারের নাগাল পেতে কোন অসুবিধা হয়, তাহলে আমরা হয়ত সেটাকে কোন ভাল জায়গায় সরিয়ে দিতে পারব, যদি তা আমাদের করার পক্ষে সুরক্ষিত ও বাস্তবসম্মত হয়। এই পরিষেবা সাধারণত বিনামূল্যের হয়।

বয়স্ক লোকেদের জন্য সাহায্য

আর কে সাহায্য করতে পারে?

বয়স্ক লোকেদের পরামর্শদাতার গোষ্ঠীগুলি

নিচের দাতব্য গোষ্ঠীগুলি তাদের নিজেদের পুস্তিকাগুলিতে শক্তি-সঞ্চয়ের পরামর্শ, শীতের সময়ে গরম রাখার থেকে গৃহস্থালী অপরিবাহী করার জন্য অনুদানের ব্যবস্থা করা পর্যন্ত সবকিছু বিষয় দিয়ে প্রকাশনা করেন। আপনি তাদের স্থানীয় ঠিকানা আপনার টেলিফোন ডাইরেক্টরী থেকে পেয়ে যাবেন। তাদের প্রধান কার্যালয়ের টেলিফোন নম্বরগুলি হচ্ছে:

হেল্প দ এজেড

টেলিফোন নং : 0808 800 6565

এজ কনসার্নড ইংল্যান্ড

টেলিফোন নং : 0800 00 99 66

ফাউন্ডেশনস

টেলিফোন নং : 01457 891 909

(এই প্রতিষ্ঠানটি বাড়ী উন্নতিকারক এজেন্সীগুলির জাতীয় সমন্বয়কারী সংস্থা যার মধ্যে কেয়ার এন্ড রিপেয়ার এজেন্সীগুলিও রয়েছে)

প্রতিবন্ধী লোকেদের জন্য সাহায্য

প্রতিবন্ধকতার পরামর্শের গোষ্ঠী

যদি আপনি প্রতিবন্ধী হন, তাহলে এই গোষ্ঠীগুলি গ্যাস এবং বিদ্যুতের ব্যাপারে আপনাকে বিশেষ পরামর্শ দিতে পারে:

রয়াল ন্যাসনাল ইনস্টিটিউট ফর দ ব্লাইন্ড

টেলিফোন: 020 7388 1266

রয়াল ন্যাসনাল ইনস্টিটিউট ফর ডেফ পিপল

টেলিফোন: 0808 808 0123
টেক্সটফোন: 0808 808 9000

সেন্স (দি ন্যাসনাল ডেফ, ব্লাইন্ড এন্ড রুবেলা এসোসিয়েসন)

টেলিফোন: 020 7272 7774
টেক্সটফোন: 020 7272 9648

ডিসেবল্ড লিভিং ফাউন্ডেসন

টেলিফোন: 0845 130 9177
মিনিকম: 0870 603 9176

রয়াল এসোসিয়েসন ফর ডিসেবিলিটি এন্ড রিহ্যাবিলিটেসন

টেলিফোন: 020 7250 3222
টেক্সটফোন: 020 7250 4119

যোগাযোগ করা

কেমন করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন

প্রায়রিটি সার্ভিসেস ফ্রীফোন হেল্পলাইন

প্রায়রিটি পরিষেবার গ্রাহকদের সাধারণ অনুসন্ধান ও জরুরী পরিষেবার জন্য, অনুগ্রহ করে আমাদের 0800 269 450* নম্বরে কল করুন। লাইনগুলি খোলা থাকে সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8– সন্ধ্যা 8 পর্যন্ত এবং শনিবারে সকাল 8.30 – দুপুর 2 পর্যন্ত।

মিনিকম ফ্রীফোন লাইন

যেসব গ্রাহকেরা টেক্সট টেলিফোনে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে চান, তারা অনুগ্রহ করে বিনামূল্যে 0800 096 2929* নম্বরে আমাদেরকে ফোন করুন। লাইনগুলি খোলা থাকে সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8– সন্ধ্যা 8 পর্যন্ত এবং শনিবারে সকাল 8.30 – দুপুর 2 পর্যন্ত।

গ্রাহক অনুসন্ধান ফ্রীফোন হেল্প লাইন

আবাসনের বিষয়ে অনুসন্ধানগুলির জন্য অনুগ্রহ করে বিনামূল্যে 0800 096 9000* নম্বরে ফোন করুন। ব্যাঙ্কের ছুটির দিন সমেত প্রতি দিন দিনের চব্বিশ ঘন্টা লাইনগুলি খোলা থাকে।

যদি আপনি আমাদেরকে লিখতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার চিঠি পাঠিয়ে দিন এই ঠিকানায়:
সংযোগকারী ম্যানেজার
ইডিএফ এনার্জী
ফ্রীপোষ্ট 3814
লন্ডন
WC1V 6AJ

এছাড়া আপনি ওয়েবসাইটের মাধ্যমে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন: www.edfenergy.com

অন্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

আপনার প্রয়োজনগুলি মেটানো

আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আমাদের সকল গ্রাহকদের সঙ্গে ন্যায় ব্যবহার করা হয়, এবং তাঁরা আমাদের যথাসম্ভব সর্বোত্তম পরিষেবাগুলি পান। যদি আপনার বড় অক্ষরে, ব্রেইলে, অথবা একটা অডিও ভার্সান সিডিতে এই পুস্তিকাটির প্রয়োজন হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমকে বিনামূল্যে 0800 269 450* ফোন নম্বরে ফোন করুন।

যেসব গ্রাহক ইংরেজি ভাষায় কথাবার্তা বলেন না তাদের জন্য

যদি আপনার ইংরাজীটা প্রথম ভাষা না হয়, এবং আপনি কোন বিকল্প ভাষায় তথ্যগুলিকে পেতে চান, তাহলে আমাদের বিনামূল্যে 0800 096 9000* নম্বরে ফোন করুন, এবং আপনাকে আমরা বিশেষ ভাষার লাইনে যুক্ত দেব। আমাদের অপারেটরেরা সবাই মিলিয়ে 100টিরও বেশি বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি(গাইড) শুধুমাত্র টেক্সট হিসাবে বিভিন্ন ভাষায় পাওয়া যায়, যেমন উর্দূতে, বাংলাতে, সোমালীতে, গুজরাটীতে, টার্কিসে, হিন্দীতে পাঞ্জাবীতে এবং ওয়েলশে।

- ফোনকলগুলি আমাদের কাস্টমার কেয়ার প্রোগ্রামের অংশ হিসাবে নজর রাখা এবং রেকর্ড করে রাখা হতে পারে। 0800 নম্বরে করা ফোনগুলি ইউ.কে ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে করা যায় কিন্তু যদি আপনি কোনো মোবাইল ফোন থেকে করেন তবে আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর কোনো চার্জ নিতে পারেন। অন্যান্য নম্বরে ফোন করলে স্থানীয় হার (লোকাল রেট) লাগবে।

ই.ডি.এফ এনার্জি হল ব্যবসায়ে ব্যবহার করা নাম ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি, রেজি: নং: 02228297-এর, যার রেজিস্টার্ড অফিসের ঠিকানা হল: 40 গ্রসভেনর প্লেস, লন্ডন এস.ডব্লিউ1এক্স 7ই.এন (SW1X 7EN), এবং যা ইংল্যান্ডে ও ওয়েলসে স্থাপিত(ইনকরপরেটেড)। ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি হল ই.ডি.এফ এনার্জি পিএলসির পুর্ণ মালিকানার সাবসিডিয়ারী।

সব ই.ডি.এফ এনার্জি সরবরাহ চুক্তিগুলির জন্য সরবরাহ বাধ্যবাধকতার ফলাফলের দায়িত্ব ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসির ওপর রয়েছে ।

স্থানে পরিষেবা

- ভূমিকা
- কিভাবে আমাদের প্রতিনিধিদের চেনা যাবে
- কর্মী নির্বাচন এবং প্রশিক্ষণ
- যোগাযোগ করা
- অন্যান্য যেসব উপায়ে আমরা সাহায্য করতে পারি

ভূমিকা

আমরা আমাদের সব গ্রাহকদের নিরাপত্তা অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে নিয়ে থাকি, তাই আমাদের যেসব প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সঙ্গে সাক্ষাত করতে যান তাদের যত্নসহকারে বাছাই করা হয়, উন্নতভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয় এবং তারা সবসময় পরিচয়পত্র সঙ্গে রাখেন। যখন আপনাদের বাড়িতে প্রতিনিধিরা যান তখন আপনাদের প্রতি আমাদের বাধ্যবাধকতা এবং আপনাদের সর্বোচ্চ নিরাপত্তা এবং মানসিক শান্তি দিতে আমরা যা যা করি সেইসব সম্বন্ধে এই তথ্যপুস্তিকাতে লেখা আছে।

কিভাবে আমাদের প্রতিনিধিদের চেনা যাবে

আমাদের কর্মীদের চেনা খুব সহজ

আমাদের প্রতিনিধিরা যে ই.ডি.এফ এনার্জি-র থেকে এসেছেন আপনারা যে তা নিশ্চিত করতে চাইবেন আমরা তা বুঝতে পারি। সেইজন্য আমাদের কর্মীদের যাতে সহজেই চেনা যায়, আমরা নিম্নলিখিত জিনিসগুলি করি:

- বাড়িতে যাবার জন্য কোনো ভ্যান বা গাড়ি ব্যবহৃত হলে, যেখানে সম্ভব কোম্পানীর নাম এবং ব্র্যান্ড লাগানো থাকে।
- যেসব প্রতিনিধিরা বাড়িতে বাড়িতে যান, বাস্তবোচিত হলে, ব্যবসায়িক(ট্রেডিং) নাম লাগানো পোশাক পরেন।
- আমাদের সব প্রতিনিধিরা পরিচয়পত্র সঙ্গে রাখেন, যখন তারা আপনাদের বাড়িতে যাবেন তখন সবসময় তা আপনাদের দেখাবেন।

কিভাবে আমাদের প্রতিনিধিদের চেনা যাবে

পরিচয় পত্রসমূহ

আমাদের পরিচয় পত্রসমূহে নিম্নলিখিত তথ্য প্রদর্শিত হয়:

- কোম্পানীর ব্যবসায়িক(ট্রেডিং) নাম (যা ই.ডি.এফ এনার্জি স্বয়ং না হয়ে ই.ডি.এফ এনার্জি-র কোনো এজেন্ট হতে পারে)।
- পরিচয় পত্র যার কাছে রয়েছে তার নাম।
- পরিচয় পত্র যার কাছে রয়েছে তার সবচেয়ে সম্প্রতিকালের একটা রঙ্গিন ফোটো।
- সহজেই দেখা যায় এমন টেলিফোন নম্বর, যাতে ফোন করে আপনি প্রতিনিধির পরিচয় যাচাই করতে পারেন।
- মেয়াদ শেষের তারিখ (এই তারিখের পরে পরিচয় পত্রটি বৈধ নয়)।
- মেয়াদ শেষের তারিখ (এই তারিখের পরে পরিচয় পত্রটি বৈধ নয়)।

চোখে কম বা আংশিকভাবে দেখতে পান এমন গ্রাহকদের জন্য সব প্রতিনিধিরা তাদের পরিচয় পত্রের একটা বড় ছাপানো সংস্করণও তাদের সঙ্গে রাখেন।

কিভাবে আমাদের প্রতিনিধিদের চেনা যাবে

পাসওয়ার্ড স্কীম

অতিরিক্ত নিরাপত্তার জন্য, আপনি আমাদের বিনামূল্যের পাসওয়ার্ড স্কীম ব্যবহার করতে পারেন:

- শুধু আপনার নিজস্ব বা ব্যাক্তিগত একটা পাসওয়ার্ড পছন্দ করুন, এরপর 0800 269 450* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন।

- আপনি একবার এই স্কীমে যোগদান করলে, আমাদের প্রতিনিধিরা যখন আপনার বাড়ি যাবেন সবসময় আপনার পাসওয়ার্ড ব্যবহার করবেন।
- আমরা আপনার পাসওয়ার্ড নিরাপদভাবে লিপিবদ্ধ রাখবো - যাদের এটা জানার প্রয়োজন শুধুমাত্র সেইসব কর্মীদেরই তা জানাবো।

নিরাপত্তা

আপনার নিরাপত্তার জন্য, যখন কেউ আপনার বাড়িতে কড়া নাড়বে, সে যে আমাদের কোনো প্রতিনিধি তা নিশ্চিত করতে আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত পদ্ধতি অনুসরণ করার প্রস্তাব দিচ্ছি:

- যিনি এসেছেন তার পরিচয় সম্বন্ধে নিশ্চিত না হওয়া অবধি ডোর চেন এবং স্পাই হোল ব্যবহার করুন।
- তাদেরকে বাড়িতে ঢোকানোর আগে যিনি এসেছেন আপনাকে তার পরিচয়ের প্রমাণ দেখাতে বলুন। তাদের পরিচয় পত্র খুঁটিয়ে পরীক্ষা করতে লজ্জাবোধ করবেন না - একজন প্রকৃত প্রতিনিধি এতে মোটেই কিছু মনে করবেন না।
- যিনি আপনার বাড়িতে গেছেন তিনি সত্যিই আমাদের হয়ে কাজ করেন কিনা সে ব্যাপারে আপনার সন্দেহ হলে, অনুগ্রহ করে 0845 603 9261* নম্বরে আমাদের ফোন করুন এবং ঐ প্রতিনিধি আসল কিনা তা আমরা নিশ্চিত করে জানাব।

উষ্ণমান বজায় রাখা

আমাদের হয়ে সবচেয়ে সেরা প্রতিনিধিরা কাজ করছেন এটা নিশ্চিত করতে আমরা:

- সব এজেন্ট বা প্রতিনিধি যারা বাড়ি বাড়ি যাচ্ছেন তারা সঠিকভাবে কাজ করার জন্য যে সম্পূর্ণ প্রশিক্ষিত তা নিশ্চিত করি।
- যেক্ষেত্রে প্রয়োজন কর্মীদের অতিরিক্ত প্রশিক্ষণ দিয়ে যাই।
- কর্মীদের কর্মদক্ষতার ওপর সবসময় নজর রাখি।।

কর্মী নির্বাচন এবং প্রশিক্ষণ

আমাদের প্রতিনিধিদের পেশাদার রাখা

আমাদের প্রতিনিধিরা আমাদের কোম্পানীর জনসাধারণের কাছে মুখচ্ছবি, তাই তারা যাতে একটা ভালো ধারণা দেন আমরা তাই চাই। যখন কোনো প্রতিনিধি আপনার বাড়িতে যান, আমরা যথাসাধ্য করি এটা নিশ্চিত করতে যে তারা:

- বেশী পরিচিত এই মনোভাব না দেখিয়ে শান্ত এবং ভদ্র থাকেন।
- যথাযথ, সংবেদনশীল বা স্পর্শকাতর ভাষা ব্যবহার করেন।
- কোনো কিছু পরিষ্কারভাবে এবং সঠিকভাবে ব্যাখ্যা করেন।
- আপনার উদ্বেগ মন দিয়ে শোনেন এবং আপনার প্রয়োজন মেটাতে তাদের যথাসাধ্য করেন।
- আপনার বাড়ি ও সম্পত্তির যত্ন করেন এবং সম্মান দেখান।
- কোনো সাহায্যের জন্য কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে সে ব্যাপারে আপনাকে পরামর্শ দিতে পারেন।
- নিরাপত্তা বা সুরক্ষার ব্যাপারে অভিযোগ জানানোর অথবা উদ্বেগ প্রকাশ করার জন্য সঠিক টেলিফোন নম্বর দিতে পারেন।
- মিটারে হস্তক্ষেপ এবং তার ক্ষতির পরিমাপ, অথবা প্রথাগতভাবে বাড়িতে যাওয়ার সময় নিরাপত্তা বিষয়ক কিছু পেলে তা জানাতে আমাদের নিয়ম মেনে চলেন।
- এই তথ্যপুস্তিকা সম্বন্ধে অবগত থাকেন এবং এখানে যা প্রত্যাশা দেওয়া হয়েছে সেই অনুযায়ী কাজ করার চেষ্টা করেন।

আমাদের প্রতিনিধিরা যদি ওপরে দেওয়া বিষয়গুলির কোনো একটা না মানেন, আমরা প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেব।

যোগাযোগ করা

কিভাবে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন

গ্রাহকদের সাধারণ জিজ্ঞাসা

আবাসিকদের জিজ্ঞাসার জন্য, অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে আমাদের ফোন করুন।

ছোট মাঝারি মাপের প্রতিষ্ঠান (স্মল মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ-এস.এম.ই) গ্রাহক যারা প্রতি বছর শক্তির পেছনে যারা বার্ষিক £ 30.00 এর কম খরচ করেন তাদের জন্য, অনুগ্রহ করে 0800 096 2255* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন।

ব্যবসায়ী গ্রাহক যারা প্রতি বছর শক্তির পেছনে যারা বার্ষিক 2 মিলিয়ান পাউন্ডের কম খরচ করেন তাদের জন্য, অনুগ্রহ করে 0845 366 3664* নম্বরে আমাদের ফোন করুন।

ব্যবসায়ী গ্রাহক যারা প্রতি বছর শক্তির পেছনে যারা বার্ষিক 2 মিলিয়ান পাউন্ডের বেশী খরচ করেন তাদের জন্য, অনুগ্রহ করে 0845 366 3661* নম্বরে আমাদের ফোন করুন।

আপনি যদি আমাদের কাছে লিখতে চান অনুগ্রহ করে আপনার চিঠি এই ঠিকানায় পাঠান:

করেসপন্ডেস ম্যানেজার
ইডিএফ এনার্জি পিএলসি
ফ্রিপোস্ট 3814
লন্ডন
ডব্লিউ.সি1ভি 6এজে (WC1V 6AJ)

আপনি আমাদের নিম্নলিখিত ওয়েবসাইটের মাধ্যমেও আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন: www.edfenergy.com

অন্যান্য যেসব ভাবে আমরা সাহায্য করতে পারি

আপনাদের প্রয়োজন মেটানো

আমাদের সব গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে ন্যায় ব্যবহার করা হয় এবং তারা যেন যথাসম্ভব সবচেয়ে ভালো পরিষেবা পান আমরা তা নিশ্চিত করতে চাই । আপনার যদি এই তথ্যপুস্তিকাটি বড় প্রিন্টে, ব্রেইলে, অথবা সিডিতে অডিও সংস্করণ হিসাবে প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে 0800 269 450* নম্বরে আমাদের প্রায়রিটি সার্ভিসেস টিমে বিনামূল্যে ফোন করুন।

যেসব গ্রাহক ইংরেজি ভাষায় কথাবার্তা বলেন না তাদের জন্য

যদি আপনার প্রথম ভাষা ইংরেজি না হয় এবং আপনি অন্য কোনো ভাষায় তথ্য চান, অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে বিনামূল্যে আমাদের ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তর করে দেব। আমাদের অপারেটররা তাদের মধ্যে 100টা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি(গাইডটি) শুধুমাত্র টেক্সট সংস্করণ হিসাবে উর্দু, বাংলা, সোমালি, গুজরাটি, তুর্কি, হিন্দি, পাঞ্জাবী এবং ওয়েলশ ভাষায়ও পাওয়া যায়।

- ফোনকলগুলি আমাদের কাস্টমার কেয়ার প্রোগ্রামের অংশ হিসাবে নজর রাখা এবং রেকর্ড করে রাখা হতে পারে। 0800 নম্বরে করা ফোনগুলি ইউ.কে ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে করা যায় কিন্তু যদি আপনি কোনো মোবাইল ফোন থেকে করেন তবে আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর কোনো চার্জ নিতে পারেন। অন্যান্য নম্বরে ফোন করলে স্থানীয় হার (লোকাল রেট) লাগবে।

ই.ডি.এফ এনার্জি হল ব্যবসায়ে ব্যবহার করা নাম ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি, রেজি: নং: 02228297-এর, যার রেজিস্টার্ড অফিসের ঠিকানা হল: 40 গ্রসভেনর প্লেস, লন্ডন এস.ডব্লিউ1এক্স 7ই.এন (SW1X 7EN), এবং যা ইংল্যান্ডে ও ওয়েলসে স্থাপিত(ইনকরপরেটেড)। ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসি হল ই.ডি.এফ এনার্জি পিএলসির পুর্ণ মালিকানার সাবসিডিয়ারী।
সব ই.ডি.এফ এনার্জি সরবরাহ চুক্তিগুলির জন্য সরবরাহ বাধ্যবাধকতার ফলাফলের দায়িত্ব ই.ডি.এফ এনার্জি কাস্টমারস পিএলসির ওপর রয়েছে।

<u>জানাতে কোন অভিযোগ - ঘরোয়া ও ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী গ্রাহকবৃন্দ</u>

<u>সূচিপত্র</u>

ভূমিকা
সাহায্য করতে আমরা প্রস্তুত
আপনার প্রয়োজন পূরণ করতে

শ্রেষ্ঠতর পরিষেবা

EDF এনার্জীতে, আমরা প্রতিজ্ঞাবদ্ধ আপনাকে সরবরাহ করতে ব্যতিক্রমী পরিষেবা। আপনি আমাদের কাছ থেকে যে মানের পরিষেবার গ্রহণ করেছেন তাতে অখুশী থাকলে, অনুগ্রহ করে আমাদের তা জানান যাতে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব বিষয়টির নিষ্পত্তির জন্য আমরা যত্নবান হতে পারি।

সাহায্য করতে আমরা প্রস্তুত

অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি
আপনার যদি কোন অভিযোগ থেকে থাকে, অনুগ্রহ করে এই ধাপগুলি অনুসরণ করুন:

ধাপ 1: আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন
প্রথম ধাপ হিসাবে, অনুগ্রহ করে নিচের যেকোন একটি পদ্ধতিতে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন:
• আপনার সমস্যা আলোচনা করতে, আমাদের সুদক্ষ গ্রাহক পরিষেবা পরামর্শদাতাদেরকে **0800 096 9000*** নম্বরে ফোন করুন, যদি আপনি ঘরোয়া গ্রাহক হন বা **0800 096 2255*** নম্বরে, যদি আপনি ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী গ্রাহক হন

• এই ঠিকানায় আমাদেরকে লিখুন:
Customer Liaison Team,
EDF এনার্জী,
Freepost 3814,
London,
WC1V 6AJ

• ইমেল করুন এই ঠিকানায়:
customer_correspondence@edfenergy.com

• সামনা-সামনি আলোচনার জন্য আমাদের যে কোন একটি ব্যবসায়িক কেন্দ্রস্থল পরিদর্শন করুন (অনুগ্রহ করে এই পুস্তিকার পিছনে দেওয়া ঠিকানা সমূহ দেখুন)।

ধাপ 2: এখনো সন্তুষ্ট নন...?
যদি আমাদের গ্রাহক পরিষেবা পরামর্শদাতারা আপনার সমস্যা সমাধানে সফল না হন বা তাদের দেওয়া সমাধানে আপনি সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে একজন টিম ম্যানেজারের সাথে কথা বলতে চেয়ে আপনি আপনার বিষয়টিকে আরো এগিয়ে নিয়ে যেতে পারেন।

ধাপ 3: সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট নন...?

এখনো যদি আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন, আপনার অভিযোগের সম্পূর্ণ পুনর্বিবেচনার জন্য নিম্ন লিখিত উপায়ে আপনি অনুরোধ করতে পারেন:
• নিম্ন লিখিত ঠিকানায় গ্রাহক পরিষেবার ম্যানেজিং ডাইরেক্টরকে চিঠি লিখে:
EDF এনার্জী
Freepost 3814
London
WC1V 6AJ

• নিম্ন লিখিত ঠিকানায় গ্রাহক পরিষেবার ম্যানেজিং ডাইরেক্টরকে ইমেল পাঠিয়ে:
ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

অভিযোগ সমূহের পরিণাম

যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমরা আপনার অভিযোগের উত্তর দেবো এবং 10 কাজের দিনের মধ্যেই যাতে আমরা তা করতে পারি তার খেয়াল রাখি।
আপনার অভিযোগের সম্পূর্ণ পুর্নবিবেচনার পরবর্তীকালে আমরা নিম্ন লিখিত পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করতে পারি:
• ক্ষমা প্রার্থনা করা ও আমাদের তদন্তে পাওয়া ফলাফল এবং কেন তা ঘটেছে তা আপনার কাছে ব্যাখ্যা করা
• ঘটনা সঠিক পথে সংঘটিত হতে উপযুক্ত ব্যবস্থা অবলম্বন করা
• আমাদের পরবর্তী পদক্ষেপ সমূহ ব্যাখ্যা করা যাতে EDF এনার্জী দ্বারা প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ অন্তর্ভূক্ত থাকতে পারে (সম্পূর্ণ তদন্ত শেষ হওয়ার পরই) যদি আপনার অভিযোগটি আমাদের বিক্রয় কার্যক্রম সংক্রান্ত হয়

এখনো কি আপনি মনে করেন যে আপনার বিষয়টি অমীমাংসিত ...?

এনার্জী ওমবুডজম্যান হচ্ছে একটি মুক্ত ও স্বাধীন সংস্থা যার গ্রাহক বিবাদের মীমাংসার ক্ষমতা আছে।
তারা আপনার অভিযোগের তদন্ত করতে পারে যদি:
• EDF এনার্জী থেকে আপনি কোন চিঠি পান যা আপনার অভিযোগের প্রেক্ষিতে আমাদের চূড়ান্ত অবস্থানকে পরিষ্কার ভাবে বর্ণনা করে। আপনি এরপর, এই চিঠি পাওয়ার 6 মাসের মধ্যে আপনার অভিযোগকে এনার্জী ওমবুডজম্যান -এর কাছে পাঠাতে পারেন।
• এখনো আপনি এ ধরণের কোন চিঠিই পাননি কিন্তু আমাদের কাছে আপনার প্রথম অভিযোগ জানানোর পর অন্ততঃপক্ষে 8 সপ্তাহ সময় অতিবাহিত হয়ে গেছে। আমাদের কাছে আপনার প্রথম অভিযোগের 9 মাসের মধ্যে আপনি অবশ্যই আপনার অভিযোগকে এনার্জী ওমবুডজম্যান -এর কাছে পাঠিয়ে দেবেন।

ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী গ্রাহকবৃন্দ
আপনার ব্যবসা এনার্জী ওমবুডজম্যান দ্বারা তদন্তের যোগ্য কিনা তা জানতে আনুগ্রহ করে তাদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ করুন (বিস্তারিত নিচে দেওয়া হল)।

এনার্জী ওমবুডজম্যান এর সাথে যোগাযোগের বিস্তারিত বিবরণ
• টেলিফোন: 0845 055 0760 (সোম থেকে শুক্রবার, সকাল 9টা থেকে বিকাল 5টা)
• ওয়েবসাইট: www.energy_ombudsman.co.uk
• ঠিকানা: এনার্জী ওমবুডজম্যান
PO Box 966
Warrington
WA4 9DF

আমাদের ঘরোয়া গ্রাহকদের জন্য অতিরিক্ত তথ্য

আপনি যদি মনে করেন যে এই পুস্তিকাটির প্রতিলিপি বড় হরফে, ব্রেইলে, বা একটি সিডিতে অডিও সংস্করণ হিসাবে প্রকাশ করা উচিত, তাহলে অনুগ্রহ করে বিনামূল্যে 0800 269 450* নম্বরে আমাদের প্রায়োরিটি সার্ভিসেস দলের সাথে কথা বলুন।

ইংরাজী না বলা গ্রাহকেরা

ইংরাজী যদি আপনার মাতৃভাষা না হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে বিনামূল্যে **0800 096 9000*** নম্বরে আমাদেরকে ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তরিত করবো যেখানে আমাদের 100 টিরও বেশি বিভিন্ন ভাষায় কথা বলতে সক্ষম কর্মী বর্তমান।

যদি আমরা আপনার সমস্যা সমাধানে সফল না হই তবে আপনি কনজিউমার ডাইরেক্ট-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, এটি সমস্ত গ্রাহক অনুসন্ধানের পরিষ্কার, ব্যবহারোপযোগী ও নিরপেক্ষ গ্রাহক পরামর্শ পরিষেবা প্রদানের সরকারি পরিষেবা। অনুগ্রহ করে তাদেরকে **08454 04 05 06** নম্বরে ফোন করুন বা নিচের ঠিকানায় অনলাইনে সম্পর্ক করুন **www.consumerdirect.gov.uk**

আপনার অভিযোগ সম্পর্কে সামনা-সামনি আলোচনার জন্য যদি আপনি আমাদের কোন একটি কার্যস্থল পরিদর্শনে ইচ্ছুক হন, তাই আমাদের কার্যস্থল সমূহের ঠিকানা নিচে দেওয়া হল :

হোভ অফিস

EDF এনার্জী
329 Portland Road
Hove
BN3 5SU

ওরথিং অফিস

EDF এনার্জী
Southdown view Road
Worthing
BN14 8NL

প্লাইমাউথ অফিস

EDF এনার্জী
334 Outland Road
Manadon, Plymouth
Devon
PL3 5TU

এক্সেটার অফিস

EDF এনার্জী
Gadeon House, Grenadier Road
Exeter Business Park
Exeter
EX1 3UT

*আমাদের গ্রাহক পরিচর্যার প্রোগ্রাম অনুযায়ী ফোনকল সমূহের উপর নজর রাখা হতে পারে ও রেকর্ড করা হতে পারে। বিটি ল্যান্ডলাইন থেকে 0800 ফোনকল গুলি বিনামূল্যে পাওয়া যায় কিন্তু স্থানীয় নেটওয়ার্ক অপারেটরদের শুল্ক আলাদা হতে পারে। অন্য সকল নম্বরের ক্ষেত্রে স্থানীয় দরেই মূল্য নেওয়া হয়।

EDF এনার্জী হচ্ছে EDF এনার্জী কাস্টমার্স পিএলসি, রেজিস্ট্রেশন সংখ্যা 02228297, দ্বারা ব্যবহৃত ব্যবসায়িক নাম, যার নিবন্ধীকৃত কার্যালয়টি 40 Grosvenor Place, London SW1X 7EN -এই ঠিকানাই অবস্থিত। এটি ইংল্যান্ড ও ওয়েলসের অধীনস্থ। EDF এনার্জী কাস্টমার্স পিএলসি হচ্ছে EDF এনার্জীর দ্বারা সম্পূর্ণ রূপে অধিগৃহীত একটি সহায়ক সংস্থা। সমস্ত EDF এনার্জীর সরবরাহ কনট্রাক্টস এর সরবরাহের দায়-দায়ীত্বের কর্মকুশলতার দায়ীত্ব EDF এনার্জী কাস্টমার্স পিএলসি - এর উপরেই ন্যস্ত।

গ্যাস সুরক্ষা

ভূমিকা
অদৃশ্য বিপদগুলি
আপনার বাড়িটিকে খতিয়ে দেখা
সংস্পর্শে থাকা
আমরা অন্য যে উপায়গুলির মাধ্যমে সহায়তা করতে পারি

এই পুস্তিকাটি আপনাকে আপনার বাড়ির গ্যাস সুরক্ষার উন্নয়নের উপায়গুলি প্রদান করে, এবং একটি জরুরী পরিস্থিতিতে আপনাকে কি করতে হবে তা জানায়।

আপনি সহায়তা বা পরামর্শের জন্য যে নম্বরগুলিতে ফোন করতে হবে সেগুলি এর পিছনে পাবেন।

অদৃশ্য বিপদগুলি
অদৃশ্য বিপদগুলি

বাড়িতে সুরক্ষা

তাজা হাওয়া চলাচল করতে দিন
আপনি যদি গ্যাস, তেল বা কঠিন জ্বালানীর উপকরণগুলি ব্যবহার করেন, সেক্ষেত্রে যে ঘরগুলিতে এগুলি রয়েছে তার বায়ু চলাচল আটকে দেবেন না।

আপনার উপকরণগুলি যাতে সুরক্ষিত থাকে সেজন্য তাহা হাওয়া চলাচল প্রয়োজন।
গ্যাস লীক হওয়ার বিপদ
• যথাযথভাবে স্থাপন করা হয়নি বা রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়নি এরকম ত্রুটিপূর্ণ গ্যাস উপকরণগুলি থেকে প্রায়ই কার্বন মনোক্সাইড বেরিয়ে আসে।
• কার্বন মনোক্সাইড জনিত বিষক্রিয়ার প্রারম্ভিক কিছু লক্ষণ হলঃ ক্লান্তি, ঘুম ঘুম ভাব, মাথাব্যথা, বুকে এবং পেটে ব্যথা।
• বিষক্রিয়ার ফলে দীর্ঘমেয়াদী স্নায়বিক ক্ষতি হতে পারে।
গ্যাস সুরক্ষা যাচাই করার মাধ্যমে আপনি এই বিপদগুলির ঝুঁকি কমাতে পারেন।

কার্বন মনোক্সাইড কি?
কার্বন মনোক্সাইড একটি গন্ধহীন, বর্নহীন গ্যাস যার কারণে প্রতি বছর ইউকে-তে প্রায় 50 জন লোক দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যুবরণ করেন এবং ২০০ জন ব্যক্তি মারাত্মকভাবে আহত হন। কার্বন মনোক্সাইডের কারণে হওয়া বিষক্রিয়ার ব্যাপারটি প্রায় সমস্ত ক্ষেত্রেই ধরা পড়ে না, তাই অনেক লোক না বুঝেই এর লক্ষণগুলিতে ভোগেন। শিশুরা, গর্ভবতী মায়েরা এবং তাদের বাচ্চারা এবং কার্ডিওভাসকুলার রোগযুক্ত লোকেরা সবচেয়ে বেশী ঝুঁকিতে থাকতে পারেন।

যেহেতু কার্বন মনোক্সাইডের কোন গন্ধ নেই, তাই আপনি একটি নিরাপত্তা পদক্ষেপ হিসেবে আপনার বাড়িতে কার্বন মনোক্সাইড ডিটেক্টর স্থাপন করতে পারেন। বাতাসে কার্বন মনোক্সাইডের পরিমাণ বেড়ে গেলে এই ডিটেক্টরগুলি আপনাকে তখনই তা জানাবে। ব্রিটিশ বা ইউরোপীয়ান সেফটি স্ট্যান্ডার্ডসের মাপকাঠি পূরণ করা ডিটেক্টরগুলি লগানো নিশ্চিত করুন।

আপনার বাড়িটি খতিয়ে দেখুন।

গ্যাস সুরক্ষা যাচাই করা

আপনি কি বিনামূল্যে যাচাই করানোর যোগ্য?
আপনি যদি একজন গ্যাস গ্রাহক এবং বাড়ির মালিক হন, তাহলে আমরা আপনাকে একটি বিনামূল্য গ্যাস সুরক্ষা যাচাই-এর সুবিধা প্রদান করতে সমর্থ হতে পারি।
আপনি একটি বিনামূল্য গ্যাস সুরক্ষা যাচাইয়ের জন্য যোগ্য হবেন, যদিঃ
• আপনি রোজগার-পরীক্ষিত একটি বেনেফিট পান এবং আপনার পাঁচ বছরের কম বয়সের কম শিশু থাকে, বা
• আপনার বয়স যদি পেনশনযোগ্য হয়, আপনি অক্ষম বা দীর্ঘমেয়াদীভাবে অসুস্থ হন এবং একা বসবাস করেন, বা
• আপনার বয়স যদি পেনশনযোগ্য হয়, আপনি অক্ষম বা দীর্ঘমেয়াদীভাবে অসুস্থ হন এবং এমন অন্য ব্যক্তিদের সাথে বসবাস করেন যারা সবাই পেনশনযোগ্য বয়সের মধ্যে পড়েন, অক্ষম, দীর্ঘমেয়াদীভাবে অসুস্থ বা 18 বছরের কম বয়সী

এবং
· আপনি একটি বিনামূল্য গ্যাস সুরক্ষা যাচাই করার জন্য আমাদের বলেন।
· আপনি গত বার মাসে আপনার জায়গায় একটি গ্যাস সুরক্ষা যাচাই করেননি।

একজন অভিজ্ঞ গ্যাস ইঞ্জিনীয়ার দ্বারা বিনামূল্যে গ্যাস উপকরণ ও গ্যাস ফিটিংগুলির সুরক্ষা যাচাই করা হবে।

আপনি যদি সুরক্ষা যাচাইতে আটকে যান, তাহলে কি হবে?
যদি একটি উপকরণ গ্যাস সুরক্ষা যাচাইতে আটকে যায়, তাহলে এটিকে সংযোগহীন করা হবে এবং এটি নিরাপদ নয় বলে লেবেল দেওয়া হবে। এটিকে একজন যোগ্যতাসম্পন্ন ইঞ্জিনীয়ার দ্বারা সার্ভিস বা মেরামত করা পর্যন্ত এই উপকরণটি ব্যবহার করবেন না। আরো সহায়তা ও পরামর্শের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের প্রায়োরিটি সার্ভিসেস টীমের সাথে বিনামূল্যে 0800 269 450* নম্বরে ফোন করুন।

গ্রেট ব্রিটেনে গ্যাস সুরক্ষা ব্যাপারটিতে পরিবর্তন এসেছে। 31শে মার্চ তারিখে গ্রেট ব্রিটেনে সিওআরজিআই (CORGI) গ্যাস রেজিস্ট্রেশন বন্ধ হয়েছে। তাই কোনো সিওআরজিআই (CORGI) ইনস্টলারকে চাইবেন না। একজন গ্যাস সেফ রেজিস্টার™ ইঞ্জিনীয়ারকে চান। আইন অনুযায়ী, গ্যাস সেফ রেজিস্টারে অবশ্যই গ্যাস ইঞ্জিনীয়ারদের নাম থাকতে হবে। সবসময় তাদের কাছে তাদের পরিচয় পত্র দেখতে চান। গ্যাস নিরাপদ হন। আরো তথ্যাবলীর জন্য **www.GasSafeRegister.co.uk –সাইটে যান।**

বিনামূল্য যাচাই এর জন্য যোগ্য নন?
আপনি যদি একটি বিনামূল্য সুরক্ষা যাচাই এর জন্য যোগ্য না হন, তাহলে নিশ্চিত করুন যেন আপনার গ্যাস উপকরণটি একজন যোগ্যতাসম্পন্ন ইঞ্জিনীয়ার নিয়মিতরূপে যাচাই করেন।

আপনি কি আপনার বাড়ি ভাড়া দেন?
আপনি যদি আপনার সম্পত্তি ভাড়া দেন, সেক্ষেত্রে মালিক হিসেবে এটি নিশ্চিত করা আপনার দায়িত্ব যে, উপকরণগুলি যাতে নিরাপদ হয় এবং বার্ষিক যাচাইগুলি করা হয়।

সংস্পর্শে থাকা

কিভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন
আপনি যদি গ্যাসের গন্ধ পান বা মনে করেন যে গ্যাস লীক হয়েছে, তাহলে আপনি 0800 111 999* নম্বরে ন্যাশনাল গ্রিড এমার্জেন্সীতে ফোন করতে পারেন। লাইনগুলি ব্যাংকের ছুটিগুলি সহ প্রতি দিন, দিনে 24 ঘণ্টা খোলা থাকে।

কাস্টোমার এনকোয়ারি হেল্পলাইন
আবাসিক জিজ্ঞাসার জন্য অনুগ্রহ করে 0800 096 9000* নম্বরে বিনামূল্যে ফোন করুন।.

আপনি যদি আমাদের চিঠি লিখতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার চিঠিগুলি এই ঠিকানায় পাঠানঃ
করেসপন্ডেন্স ম্যানেজার
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ
এছাড়াও আপনি আমাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেনঃ
www.edfenergy.com

আমরা অন্যান্য যে সমস্ত উপায়ে সহায়তা করতে পারিঃ

আপনার চাহিদাগুলি পূরণ করা
আমরা নিশ্চিত করতে চাই যেন আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য ব্যবহার করা হয় এবং তারা যাতে সম্ভাব্য সবচেয়ে ভাল পরিষেবা পান। আপনি যদি এই পুস্তিকাটি বড় প্রিন্ট, ব্রেইল, বা সিডিতে একটি অডিও ভার্সানে পেতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের প্রায়োরিটি সার্ভিসেস টীমকে বিনামূল্যে 0800 269 450* নম্বরে ফোন করুন।.

অ-ইংরেজী ভাষাভাষী গ্রাহকদের জন্য

যদি ইংরেজী আপনার মাতৃভাষা না হয় এবং আপনি একটি বিকল্প ভাষায় তথ্যগুলি পেতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে **0800 096 9000*** নম্বরে বিনামূল্যে ফোন করুন এবং আমরা আপনাকে আমাদের বিশেষ ভাষা লাইনে স্থানান্তরিত করব। আমাদের অপারেটরদের সবমিলিয়ে 100 টিরও বেশী ভিন্ন ভাষায় কথা বলতে পারেন। এই নির্দেশনাটি একটি টেক্সট-অনলি ভার্সান হিসেবে ফ্রেঞ্চ, উর্দু, বাংলা, সোমালি, গুজরাটি, তুর্কী, হিন্দী, পাঞ্জাবী এবং ওয়েলশ ভাষায় পাওয়া যায়।

*কলগুলিকে আমাদের গ্রাহক তত্ত্বাবধান কর্মসূচীর অংশ হিসেবে নজরদারী ও রেকর্ড করা হতে পারে। ইউকে ল্যান্ডলাইনগুলি থেকে করা 0800 কলগুলিতে টাকা লাগে না, তবে আপনার কলটি একটি মোবাইল ফোন থেকে করা হলে, আপনার নেটওয়ার্ক অপারেটর একটি চার্জ নিতে পারে। বাকী সমস্ত নম্বরগুলিতে একটি স্থানীয় হারে চার্জ নেওয়া হয়।