

ફરિયાદ કરવી

ઇડીએફ
એનર્જી

- પ્રસ્તાવના
- અમે મદદ કરવા અહીં હાજર છીએ
- સ્વતંત્ર સલાહ
- અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

પ્રસ્તાવના

ઇડીએફ એનર્જી ખાતે, અમે તમને સર્વશ્રેષ્ઠ સંભવિત સેવા પૂરી પાડવા કટિબદ્ધ છીએ. જો તમે કોઈપણ કારણસર અમારાથી ક્યારેય નાખુશ હો, તો કૃપા કરીને અમને જણાવો જેથી અમે વિવાદનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન શક્ય એટલી ઝડપથી કરી શકીએ.

અમે મદદ કરવા અહીં હાજર છીએ

અમે મદદ કરવા અહીં હાજર છીએ

જો તમારે ફરિયાદ હોય, તો કૃપા કરીને આ પગલાંઓ અનુસરો:

પહેલાં પગલાં તરીકે, કૃપા કરીને તમારી મુશ્કેલીની ચર્ચા કરવા અમારા ઉચ્ચત્તમ તાલીમ પામેલા ગ્રાહક સેવા સલાહકર્તાઓને **0800 096 9000*** ઉપર ફોન કરો.

હજું પણ ખુશ નથી...?

જો અમારા ગ્રાહક સેવા સલાહકર્તાઓ તમારા વિવાદનો ઉકેલ લાવવામાં સક્ષમ ન હોય અથવા તેઓએ પૂરા પાડેલા ઉકેલથી તમે સંપૂર્ણપણે ખુશ ના હો, તો તમે ટીમ મેનેજર સાથે વાત કરવાનું કહીને બાબતને આગળ વધારી શકો છો.

હજું પણ પૂરેપૂરો સંતોષ થયો નથી...?

જો તમે હજું પણ અસંતુષ્ટ હો, તો તમે પૂર્ણ સમીક્ષાની વિનંતી કરી શકો છો.

તમે આમ આ રીતે કરી શકો છો:

- ગ્રાહક સેવાઓના મેનેજીંગ ડાયરેક્ટરને નીચેના સરનામે લખી જણાવીને:
ઇડીએફ એનર્જી
ફ્રી પોસ્ટ 3815
હોવ
બીએન3 5એડબ્લ્યુ
- ઇમેલ કરીને:

ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

અમે તમારી સમીક્ષા કામકાજના 10 દિવસની અંદર પૂરી કરવાનું લક્ષ્ય ધરાવીએ છીએ.

જો તમારે અમારી વેચાણની પ્રવૃત્તિઓને સંબંધિત ફરિયાદ હોય, તો એક વખત તમારા દાવાની પૂર્ણ તપાસ થઈ ગયા બાદ ઇડીએફ એનર્જી દ્વારા વળતર ચૂકવી શકાય છે.

હજુ પણ લાગે છે કે તમારો વિવાદ અણઉકેલ્યો છે?

અમારી ફરિયાદ પ્રક્રિયાને અનુસર્યા પછી, જો તમને હજુ પણ ઉકેલથી અસંતોષ હોય, તો તમે **એનર્જી સપ્લાય ઓમ્બ્ડ્સમેનને 0845 055 0760** પર સોમવારથી શુક્રવારે સવારના 9 થી સાંજના 5 વચ્ચે ફોન કરીને અથવા www.energy-ombudsman.org.uk વેબસાઇટ પર સંપર્ક કરી શકો છો.

આ મુક્ત અને સ્વતંત્ર સંસ્થા છે જેની પાસે ગ્રાહકના વિવાદોને ઉકેલવાની સત્તા ધરાવે છે. એનર્જી સપ્લાય તરીકે, ઇડીએફ એનર્જી આ નવી પહેલને પૂરેપૂરી સહાય કરે છે. વિકલ્પ તરીકે, તમે તેઓને નીચેના સરનામે લખી જણાવી શકશો:

એનર્જી સપ્લાય ઓમ્બ્ડ્સમેન

પોસ્ટ બોક્સ 966

વોર્રિંગ્ટન

ડબ્લ્યુએ4 9ડીએફ

સ્વતંત્ર સલાહ

અધિક સહાય મેળવવાનો પ્રયાસ કરવો

અધિક સ્વતંત્ર સલાહ માટે, તમે **એનર્જીવોચ** - ઉદ્યોગ વપરાશકર્તાના દેખરેખ રાખનારનો સંપર્ક કરી શકો છો, જેઓ મફત, નિષ્પક્ષ મદદ અને સલાહ આપે છે. તમે તેઓને **0845 906 0708** પર ફોન કરી શકશો અથવા તેઓને નીચેના સરનામે લખી શકશો:

રીજીયોનલ ડાયરેક્ટર

એનર્જીવોચ

ત્રીજે માળે, આર્ટિલરી હાઉસ

આર્ટિલરી રો

લંડન એસડબ્લ્યુએ1પી 1આરટી

સાંભળવાની તકલીફ ધરાવાનાર વપરાશકર્તાઓ એનર્જીવોચનો ટાઇપટોક દ્વારા સંપર્ક **18001 08459 060708** પર કરી શકે છે.

અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

તમારી જરૂરિયાતો મેળવી આપવી

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવા મેળવે. જો તમારે આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલમાં અથવા સીડી પર ઓડિયો આવૃત્તિની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ના હોય અને તમે બીજી વૈકલ્પિક ભાષામાં માહિતી મેળવવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમને વિશેષ ભાષાની લાઇન પર તબદીલ કરીશું.

અમારી પાસે ઓપરેટરો છે જેઓ, તમારી સાથે 100 જૂદી જૂદી ભાષાઓમાં વાત કરી શકશે..

આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત લખાણ તરીકે ઉર્દુ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કી, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

* અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગરૂપે ફોન કોલ્સ પર દેખરેખ રાખી અને નોંધી શકાય છે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સ પરથી મફત થાય છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનથી કોલ કરો તો તમારા નેટવર્ક ઓપરેટર દ્વારા દર લાગુ પાડી શકાય છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગુ પડે છે.

ઇડીએફ એનર્જી

ઇડીએફ એનર્જી એ ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. દ્વારા વપરાતું વેપારી નામ છે. રજીસ્ટ્રેશન નંબર 02228297, તેઓની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ 40, ગ્રોસ્વેનર પ્લેસ, લંડન, SW1X 7EN ખાતે છે, ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં ઇન્કોર્પોરેટેડ. ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. એ ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી.ની સંપૂર્ણ માલિકીની સહાયક કંપની છે. ઇડીએફ એનર્જીના બધા સપ્લાય કરારો માટે સપ્લાય કર્તવ્યભાનોની કામગીરી માટેની જવાબદારી ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. પાસે રહેલી છે.

ઉર્જા કાર્યક્ષમતા

ઇડીએફ
એનર્જી

- પ્રસ્તાવના
- ઉર્જા બચાવવા માટે તમે શું કરી શકો છો?
- કોઇ ખર્ચ ન કરવાના ઉપાયો
- ઓછાં ખર્ચના ઉપાયો
- ઉર્જા બચાવવાના અન્ય ઉપાયો
- ઉર્જા બચાવવા માટેની સલાહ
- અમારી ઉર્જા કાર્યક્ષમતા માટેની હેલ્પલાઇન
- ગ્રાન્ટ (નાણાંકીય સહાય) મેળવવી
- સ્વતંત્ર સલાહઅન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

પ્રસ્તાવના

ઉર્જા બચાવવી એ તમારા અને પૃથ્વી ગ્રહ માટે સારી વાત છે, કારણકે તેનો અર્થ ઘટેલાં બિલો અને પ્રદુષણનો ઘટેલો સ્ત્રાવ થાય છે.

આ પુસ્તિકા, તમારા વપરાશની ઉર્જાનો જથ્થો ઘટાડીને તમે નાણાં કેવી રીતે બચાવી શકશો, તે સમજાવે છે. એ જ સમયે, તમે અમારી ઉર્જા કાર્યક્ષમતાની સરળ ખાનગી માહિતી અનુસરીને તમારા ઘરને ફૂંકાળુ બનાવી શકશો. અને તમે કદાચ તમારા ઘરને વીજળીના પ્રવાહકનું આવરણ પૂરું પાડવા (વિગતો પાન 14 પર) મફત ગ્રાન્ટ મેળવવા યોગ્યતા ધરાવી શકો છો.

ઇડીએફ એનર્જી ખાતે, અમે ઉર્જા કાર્યક્ષમતાને ખૂબ ગંભીરતાથી લઇએ છીએ અને અમે જ્યાં પણ શક્ય હોય ત્યાં ઉર્જા બચાવવા તમને મદદ કરવા ઇચ્છીએ છીએ. અમે આશા રાખીએ છીએ કે તમને આ પુસ્તિકા ઉપયોગી થશે.

ઉર્જા બચાવો, નાણાં બચાવો અને આપણાં ગ્રહને બચાવવા મદદ કરો.

ઉર્જા બચાવવા માટે તમે શું કરી શકો છો?

ઉર્જા બચાવવી

ઉર્જાનો કાર્યક્ષમતાથી ઉપયોગ કરવાનું સહેલું છે. કોઇપણ નાણાં ખર્ચ્યા વગર, તમે ઉર્જા વપરાશ પર કાબુ મેળવી શકશો અને તમારા બીલો ઘટાડવાની શરૂઆત કરી શકો છો. અથવા તમે નાણાંનો નાનકડો ભાગ, પુષ્કળ બચાવવા માટે ખર્ચી શકો છો. યાદ રાખો, ઓછી ઉર્જા વાપરીને, તમે આરોગ્યપ્રદ પર્યાવરણ માટે ફાળો આપશો.

કોઇ ખર્ચ ન કરવાના ઉપાયો

એવા ઉપાયો જેમાં તમારે એક પણ પેનીનો ખર્ચ ન થાય

નીચેની સહેલાઈથી અનુસરવાની ખાનગી માહિતી તમને કોઈ પણ ખર્ચ કર્યા વિના, ઉર્જા બચાવવામાં મદદ કરશે.

પડદાં

- સંધ્યા સમયે ઓરડો ગરમ રાખવા પડદાં ફેલાવી દો
- પડદાંને હીટરો અથવા રેડિયેટરો પર ટીંગાળશો નહીં કારણકે તેનાથી ગરમી સીધી બારીઓ બહાર જશે.

હીટીંગ (ઓરડો ગરમ કરવો)

- હીટરોને બારીઓ નીચે મૂકશો નહીં અથવા પડદાથી ઢાંકશો નહીં, કારણકે આમ કરવાથી ગરમીનો વ્યય થાય છે અને તે અસુરક્ષિત હોઈ શકે છે.
- ખૂબ જ ગરમ ઓરડાને ઠંડો કરવા બારણાં અને બારીઓ ખોલવાનું ટાળો. તેને બદલે રૂમ હીટીંગ ઓછું કરો.
- જો તમે થર્મોસ્ટેટ ફક્ત 1° સેન્ટીગ્રેડ ઓછું કરો, તો તે તમારા વીજળીનું બિલ 10% ઘટાડીને બચત કરશે.
- તમે તમારું ઘર દરરોજ એક કલાક ઓછું ગરમ કરીને પણ વધું નાણાં બચાવી શકો છો. પરંતુ હીટીંગને વધારે પડતું ઓછું કરશો નહીં માંદા, યુવાન અથવા વૃદ્ધ લોકોના આરોગ્યને જોખમમાં મૂકશો નહીં.

કોઈ ખર્ચ ન કરવાના ઉપાયો

પાણી ગરમ કરવું

- તમારા પાણીના હીટરને વધારે પડતું ઊંચું ન ગોઠવવાનું યાદ રાખો. સામાન્ય રીતે 60° સેન્ટીગ્રેડ / 140° ફેરનહીટ પૂરતું છે.
- જો તમારી પાસે શાવર હોય તો તેનો ઉપયોગ કરો અને તમે સમય, પાણી અને નાણાં બચાવશો. ધ્યાનમાં રાખજો કે ઉર્જાથી ચાલતા શાવર બીજા શાવર કરતા વધારે પાણી વાપરી શકે છે.

ટીવી અને સ્ટીરીયો

- તમારું ટીવી અને બીજા ઉપકરણો સ્ટેન્ડબાય પર અથવા બીનજરૂરી ચાર્જ પર રાખશો નહીં.

ફ્રીજ અને ફ્રીઝર

- ફ્રીજ અને ફ્રીઝરને કાર્યક્ષમ રીતે ચલાવવા નિયમિત રીતે ડીફોસ્ટ કરો.
- ગરમ અથવા હુંફાળો ખોરાક તુરંત જ ફ્રીજમાં મૂકશો નહીં - તેને સૌથી પહેલાં ઠંડો થવા દો.
- જ્યાં પણ શક્ય હોય, તમારું ફ્રીજ અથવા ફ્રીઝર તમારી ઓવનથી દૂર રાખો.
- તમારા ફ્રીજ અથવા ફ્રીઝરનો દરવાજો હંમેશા શક્ય તેટલી ઝડપે બંધ કરો.

લાઇટો

ઓરડો જ્યારે પણ વપરાશમાં ન હોય ત્યારે લાઇટો બંધ કરી દો.

કોઇ ખર્ચ ન કરવાના ઉપાયો

ધરેલું લોન્ડી

- તમે તમારું વોર્શીંગ મશીન વાપરો તે પહેલાં તમારી પાસે લોડ પૂરતો હોવા સુધી રાહ જુઓ.
- વિકલ્પ તરીકે, જો તમારા વોર્શીંગ મશીનમાં હાફ-લોડ અથવા ઇકોનોમી કાર્યક્રમ હોય તો તેનો ઉપયોગ કરો.
- ટમ્બલ ડ્રાયરનો ઉપયોગ કરવાને બદલે જ્યાં પણ શક્ય હોય, કપડાને તાર પર અથવા હવાની અવજવરમાં સૂકવો.

તમારી ઇસ્ત્રી કરવાની જરૂરિયાતોનું આયોજન કરો તેથી ઓછી ઉષ્ણતાની જરૂરિયાતોવાળા કપડાને પહેલાં ઇસ્ત્રી કરવાં.

કોઇ ખર્ચ ન કરવાના ઉપાયો

કોમ્પ્યુટર

- સ્ક્રીન સેવર ખાલી તમારા મોનિટરના આયુષ્યનું રક્ષણ કરે છે. જો સ્ક્રીન સેવર મોનિટર બંધ ન કરતું હોય, તો તે ઉર્જા બચાવશે નહીં. આથી જ્યારે કોમ્પ્યુટરો વપરાશમાં ન હોય, ત્યારે બંધ કરવાનું યાદ રાખો.

ડિશ વોશર

- ઓછી ઉષ્ણતા અથવા ઇકોનોમી કાર્યક્રમનો ઉપયોગ કરો સિવાય કે તમારી પાસે ઘણી ગંદી ડિશો હોય.
- તમારું ડિશ વોશર વાપરતા પહેલાં જ્યાં પણ શક્ય હોય, ત્યાં પૂરો લોડ હોય ત્યાં સુધી રાહ જુઓ.

રાંધવું

- ટોસ્ટ બનાવવા ગ્રિલ કરતાં ટોસ્ટરનો ઉપયોગ કરો.
- ખોરાક અને સગડીની રીંગ માટે યોગ્ય કદની પેનનો ઉપયોગ કરો.
- સોસપેનની લિફ્ટ ચાલુ રાખો અને ગરમી ઓછી કરો.
- તમારી જરૂરિયાતથી વધુ પાણી વાપરશો નહીં.
- રાંધવા માટે પાણી ગરમ કરવા કિટલીનો ઉપયોગ કરો.
- તમારી જરૂરિયાતથી વધુ પાણી વાપરશો નહીં.

તમારી જરૂરિયાત પૂરતું જ પાણી ગરમ કરો - પરંતુ જો તમે ઇલેક્ટ્રિક કીટલી વાપરતા હો, તો તેનો એલીમેન્ટ ઢાંકવાનું યાદ રાખો.

ઓછાં ખર્ચના ઉપાયો

એવા ઉપાયો જેના માટે થોડોક ખર્ચ થાય છે

નીચે જણાવેલ ઉપાયો માટે થોડોક ખર્ચ થઈ શકે છે, પરંતુ તમને તમારા ઉર્જાના બીલો પર નોંધપાત્ર બચતો કરાવી શકે છે:

હીટીંગ

- તમારા રેડિયેટરો (ચમકતી બાજુ રેડિયેટરની સામે રાખીને) ની પાછળ પરાવર્તિત કરતી વરખ બેસાડો. આ અંદરના ભાગે ગરમી જાળવી રાખે છે.

પ્રકાશ

- ઉર્જા બચાવતા લાઇટ બલ્બોનો ઉપયોગ કરો.

પાણી

- જો તમારો નળ ટપકતો હોય, તો ખાતરી કરો કે તેનું સમારકામ ઝડપથી કરાવાય: ટપકતો નળ ફક્ત એક જ દિવસમાં, બાથ ટબ ભરાય તેટલાં પૂરતા પાણીનો વ્યય કરી શકે છે.

ઇન્સ્યુલેશન

- તમારી ગરમ પાણીની ટાંકીએ પાછળ પડતું પૂઠું બેસાડો અને તમારી ગરમ પાણીની નળીઓને ઇન્સ્યુલેટ કરો.
- બ્રિટીશ ધોરણાનુસારનો પાછળ પડતું પૂઠું ખરીદવાનું યાદ રાખો.

બારીઓ અને બહારના બારણાંની આજુબાજુ ડ્રાફ્ટ સ્ટ્રિપ્સ રાખો અને ટપાલપેટીની આરપાર લટકતો બેસાડો.

ઉર્જા બચાવવાના અન્ય ઉપાયો

વધુ ખર્ચ કરાવતા અને વધારે બચત કરાવતા સુધારાઓ

નીચે જણાવેલ ઉપાયો માટે ખર્ચાઓ વધારે થાય છે, પરંતુ તેઓ વધારે બચત કરાવવામાં પણ મદદ કરશે. તે તમારા ઘરનું મૂલ્ય પણ વધારી શકે છે:

હીટીંગ

- થર્મોસ્ટેટ રેડિયેટર વાલ્વ તમને દરેક ઓરડાની ઉષ્ણતા અલગ રીતે નિયંત્રિત કરવા દે છે અને તમારા હીટીંગના બિલો પણ ઘટાડી શકે છે. તમારી સેન્ટ્રલ હીટીંગ સીસ્ટમમાંથી પાણી વહેતું થવા દેવા, તમારે બધા સમયે ઓછામાં ઓછો એક રેડિયેટર વાલ્વ ચાલુ રાખવાની જરૂર પડશે.
- શું તમે તમારું ઘર મુખ્યત્વે લાકડાં બાળીને, કન્વેક્ટર અથવા ફેન હીટરોથી ગરમ રાખો છો?

આ બીજા પ્રકારના હીટીંગ સાથે સરખાવતા ચલાવવામાં ખર્ચાળ છે. જો શક્ય હોય, તો સ્ટોરેજ હીટીંગ અથવા ગેસ સેન્ટ્રલ હીટીંગથી બદલવાનું વિચારો. આ ઓછા ખર્ચે તમારી સગવડ સુધારી શકે છે - ખાસ કરીને જો તમારું ઘર સારી રીતે ઇન્સ્યુલેટ કરાયેલું હોય.

- જો તમારું બોઇલર 15 વર્ષથી વધારે જૂનું હોય અથવા બીનભરોસાપાત્ર હોય, તો તેને આધુનિક, ઉર્જા કુશળ અને સાચા કદના બોઇલરથી બદલી કાઢો. 90%[^] સુધીની ઋતુ પ્રમાણેની સરેરાશ કાર્યક્ષમતા સાથેના કન્ડેન્સીંગ બોઇલરો સૌથી કાર્યક્ષમ હોય છે, જે તમારું બળતણનું બિલ ત્રીજા ભાગ સુધી કાપી શકે છે.

માળિયાનું ઇન્સ્યુલેશન

- 270 મીમીની જાડાઈના ગ્લાસ ફાઇબર અથવા મિનરલ વૂલથી છાપરાની જગ્યા ઇન્સ્યુલેટ કરો. તમારે સપાટ છાપરા અને મેડાનું રૂપાંતરણ કરાવવા માટે વ્યવસાયી સલાહ લેવાની જરૂર પડશે.

ખર્ચ: ડીઆઇવાય માટે આશરે £180, અથવા જો વ્યવસાયી રીતે જોડેલ હોય તો £500 (પરંતુ ગ્રાન્ટસ ઉપલબ્ધ હોય છે).

બચતો: એક વર્ષમાં £110 સુધી.

કૃપા કરીને વધુ માહિતી માટે અમને **0800 096 9966*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

ઉર્જા બચાવવાના અન્ય ઉપાયો

દિવાલમાં પોલાણ પર ઇન્સ્યુલેશન

- ઇન્સ્યુલેશન દિવાલોના પોલાણમાં કરી શકાય છે, પરંતુ આ કામ હંમેશા અનુભવી જોડાણકર્તા દ્વારા થવું જોઈએ. જો તમે ભાડાના રહેઠાણમાં રહેતા હો, તો તમે આ કામ શરૂ કરાવો તે પહેલાં તમારા મકાન-માલિકની પરવાનગી મેળવવી જોઈએ.

ખર્ચ: આશરે £500 (પરંતુ ગ્રાન્ટસ ઉપલબ્ધ હોય છે).

બચતો: એક વર્ષમાં આશરે £90.

શું તમે ઇન્સ્યુલેશનના મફત પગલાં લેવા માટે લાયકાત ધરાવો છો કે નહીં તે તપાસવું કિંમતી છે.

કૃપા કરીને વધુ માહિતી માટે અમને **0800 096 9966*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

ઉર્જા બચાવવા માટેની સલાહ

ઘરેલું ઉર્જા વપરાશ સંબંધિત મફત મોજણીઓ

અમારી ઘરેલું ઉર્જા વપરાશ સંબંધિત મફત મોજણી કરાવવાનો લાભ શા માટે ન લેવો? અમે આ મોજણી ફોન પર અથવા લેખિત અહેવાલમાં યોજી શકીએ છીએ. મોજણી તમારા ઘર માટે અસરકારક ઉર્જા બચત પગલાંઓની વિશિષ્ટપણે ભલામણ કરશે અને તમે તમારા બિલો પર કેટલી બચત કરી શકો છો તે બતાવશે. તમારી મોજણી કરાવવા, અમને **0800 096 9966*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. લાઇનો

સોમવારથી શુક્રવારે સવારના 8.00 થી સાંજના 8.00 સુધી અને શનિવારે સવારના 8.30 થી બપોરના 2.00 સુધી ખુલ્લી હોય છે.

અમારી ઉર્જા કાર્યક્ષમતા માટેની હેલ્પલાઇન

વિના મૂલ્યે સૂચના માટે હમણાં જ ફોન કરો

અમારા સમર્પિત સલાહકારો ઉર્જા વપરાશમાં કાર્યક્ષમતાના પગલાં કેવી રીતે અમલમાં મૂકવા તે વિશે તમને સલાહ અને સૂચનો આપી શકે છે. કૃપા કરીને અમને **0800 096 9966*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. લાઇનો સોમવારથી શુક્રવારે સવારના 8.00 થી સાંજના 8.00 સુધી અને શનિવારે સવારના 8.30 થી બપોરના 2.00 સુધી ખુલ્લી હોય છે.

ગ્રાન્ટ (નાણાકીય સહાય) મેળવવી

ઉર્જા વપરાશ સંબંધિત કાર્યક્ષમતામાં સુધારાઓ માટે ગ્રાન્ટ કેવી રીતે મેળવવી

અમારો ઇઇસી કાર્યક્રમ

અમારી ઉર્જા કાર્યક્ષમતા માટેની કટિબદ્ધતા(ઇઇસી) હેઠળ, તમે તમારા ઘરમાં ઉર્જા કાર્યક્ષમતા વધારવાના પગલાંઓ માટેની ચૂકવણીમાં મદદરૂપ થવા કદાચ ગ્રાન્ટ મેળવવા લાયક ઠરી શકો છો. વધારાની માહિતી માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 096 9966*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. લાઇનો સોમવારથી શુક્રવારે સવારના 8.00 થી સાંજના 8.00 સુધી અને શનિવારે સવારના 8.30 થી બપોરના 2.00 સુધી ખુલ્લી હોય છે.

'વોર્મ ફંન્ડ' યોજના

જો તમે આવક-સંબંધિત કોઇ પણ સરકારી લાભો મેળવતા હો, તો તમારા ઘરને ઇન્સ્યુલેટ કરવાની ચૂકવણી માટે મદદરૂપ થવા, તમે કદાચ સરકાર દ્વારા અપાતા ભંડોળની 'વોર્મ ફંન્ડ' યોજના માટે યોગ્યતા ધરાવી શકો છો. ભલે તમે તમારું પોતાનું મકાન ધરાવતા હો અથવા ખાનગી મકાન-માલિક પાસેથી ભાડે લીધું હોય, આ યોજના તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. તમે કદાચ હીટીંગ યંત્ર બેસાડવા માટે પણ ગ્રાન્ટ મેળવવા સક્ષમ હોઇ શકો છો. વધુ માહિતી માટે અમને **0800 316 6011*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

સ્વતંત્ર સલાહ

વધારાની સલાહ શોધવી

બીજું કોણ મદદ કરી શકે છે?

નીચેની સંસ્થાઓ સલાહ અથવા વ્યવહારુ મદદ આપીને ઉર્જા કાર્યક્ષમતાને પ્રોત્સાહિત કરે છે.

ઉર્જા કાર્યક્ષમતાના સલાહ કેન્દ્રો (ઇઇએસી)

આ કેન્દ્રો ગૃહસ્થો અને નાના ધંધાદારીઓને ઉર્જા બચાવવા અને બળતણના બિલો કેવી રીતે ઘટાડવા તેના વિશે વિના મૂલ્યે, નિષ્પક્ષ અને સ્વતંત્ર સલાહ આપે છે. તેઓ માહિતી શોધવા તમને ગ્રાન્ટ આપતી સંસ્થાઓ, નોંધાયેલા ઠેકેદારો અને બીજા સ્થળોના સંપર્કમાં પણ મૂકી શકે છે. તમારા સૌથી નજીકના કેન્દ્રની વિગતો માટે, કૃપા કરીને **0800 512 012** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

સ્થાનિક સત્તાઓ

તમારી સ્થાનિક સત્તાઓ પાસે ઉર્જા રૂપાંતરણ અધિકારી (એનર્જી કન્ઝર્વેશન ઓફિસર) હોઈ શકે છે જેઓ ઉર્જા કાર્યક્ષમતા પર સલાહ આપી શકે છે. તમે તમારી લોકલ કાઉન્સિલના ગ્રાહક સેવાઓના વિભાગ પાસેથી કદાચ સલાહ મેળવવા સક્ષમ હોઈ શકો છો. સરનામું અને ટેલીફોન નંબર તમારી સ્થાનિક ટેલીફોન ડિરેક્ટરીમાંથી શોધી શકાય છે.

ફાઉન્ડેશન્સ

આ સંસ્થા દેશભરમાં સંભાળ અને સમારકામ કરતી સંસ્થાઓ સહિતની બધી ઘરેલું સુધારણાની સંસ્થાઓ સાથે એકસૂત્રતા સ્થાપે છે. વધુ માહિતી માટે, **01457 891909** ઉપર ફોન કરો.

રાષ્ટ્રિય ઉર્જા કાર્યવાહી (નેશનલ એનર્જી એક્શન - એનઇએ)

એનઇએ ઓછી આવક ધરાવતા ગૃહસ્થોનો ઉર્જા જરૂરિયાતો વિશે ચિંતિત રાષ્ટ્રીય ઉર્જા સખાવત સંસ્થા (ચેરીટી) છે. તે ઉર્જા કાર્યક્ષમતા વિશે શૈક્ષણિક અને તાલીમ સામગ્રી પૂરી પાડે છે. વધુ માહિતી માટે, **0191 261 5677** પર ફોન કરો.

ર્જા બચાવો ટ્રસ્ટ (એનર્જી સેવીંગ ટ્રસ્ટ - ઇએસટી)

ઇએસટી તમામ પ્રકારની ઉર્જાના કાર્યક્ષમ વપરાશને પ્રોત્સાહિત કરે છે, જેનો હેતુ ઉર્જા વપરાશમાં એકંદર ઘટાડો કરવાનો અને વધારે સારા પર્યાવરણનો છે. 'ઉર્જા કાર્યક્ષમતા' (એનર્જી સેવીંગ ટ્રસ્ટની પહેલ) પર વધુ માહિતી માટે, **0207 222 0101** પર ફોન કરો.

અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

તમારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવા મેળવે. જો તમારે આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલમાં અથવા સીડી પર ઓડિયો આવૃત્તિની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને અમારી પ્રયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ના હોય અને તમે બીજી વૈકલ્પિક ભાષામાં માહિતી મેળવવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમને વિશેષ ભાષાની લાઇન પર તબદીલ કરીશું.

અમારી પાસે ઓપરેટરો છે જેઓ, તમારી સાથે 100 જૂદી જૂદી ભાષાઓમાં વાત કરી શકશે.

આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત લખાણ તરીકે ઉર્દુ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કી, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

* અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગરૂપે ફોન કોલ્સ પર દેખરેખ રાખી અને નોંધી શકાય છે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સ પરથી મફત થાય છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનથી કોલ કરો તો તમારા નેટવર્ક ઓપરેટર દ્વારા દર લાગુ પાડી શકાય છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગુ પડે છે.

^સ્ત્રોત: એનર્જી સેવીંગ ટ્રસ્ટ

ઇડીએફ એનર્જી

ઇડીએફ એનર્જી એ ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. દ્વારા વપરાતું વેપારી નામ છે. રજીસ્ટ્રેશન નંબર 02228297, તેઓની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ 40, ગ્રોસ્વેનર પ્લેસ, લંડન, SW1X 7EN ખાતે છે, ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં ઇન્કોર્પોરેટેડ. ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. એ ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી.ની સંપૂર્ણ માલિકીની સહાયક કંપની છે. ઇડીએફ એનર્જીના બધા સપ્લાય કરારો માટે સપ્લાય કર્તવ્યભાનોની કામગીરી માટેની જવાબદારી ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. પાસે રહેલી છે.

ગેસ સામે સુરક્ષા

ઇડીએફ
એનર્જી

- પ્રસ્તાવના
- અદ્રશ્ય ભય
- તમારું ઘર તપાસવું
- સંપર્કમાં રહેવું
- અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

પ્રસ્તાવના

આ પુસ્તિકા તમારા માટે તમારા ઘરમાં ગેસ સુરક્ષા સુધારવાના ઉપાયો પૂરાં પાડે છે, અને કટોકટીના સમયે શું કરવું તે તમને કહે છે. આ પુસ્તિકાના અંતે, તમે ફોન નંબરો જોશો જેને તમે મદદ અથવા સહાય માટે ફોન કરી શકશો.

અદ્રશ્ય ભય

ઘરે સુરક્ષા

તાજી હવાની અવરજવર થવા દો

જો તમે ગેસ, ઓઇલ અથવા નક્કર બળતણના ઉપકરણો વાપરતા હો, તો ઘરોના ઓરડાઓમાં રહેલાં વેન્ટિલેશનને અવરોધશો નહીં. તમારા ઉપકરણો સુરક્ષિત રાખવા માટે તાજી હવાની અવરજવર થવી જરૂરી છે.

ગેસનું ગળતર થવાના ભયો

કાર્બન મોનોક્સાઇડ અને ગેસનું ગળતર થવાના ભયો વિશે જાણવું અગત્યનું છે:

કાર્બન મોનોક્સાઇડ ઘણીવાર ક્ષતિયુક્ત ગેસ ઉપકરણો જેને યોગ્ય રીતે બેસાડેલા અથવા જાળવેલા નથી, તેમાંથી બહાર આવે છે.

- કાર્બન મોનોક્સાઇડ ઝેર ચઢવાના શરૂઆતના કેટલાક લક્ષણો છે: થાકી જવું, ઊંઘનું ઘેન, માથાનો દુઃખાવો, છાતીમાં દુઃખાવો અને પેટનો દુઃખાવો.
- ઝેર ચઢવાથી જ્ઞાનતંતુને લગતું નુક્સાન થવામાં પરિણમી શકે છે.

ગેસ સુરક્ષાની તપાસ કરાવવાથી તમે આ ભયોના જોખમો ઘટાડશો.

કાર્બન મોનોક્સાઇડ શું છે?

કાર્બન મોનોક્સાઇડ ગંધ વિનાનો, રંગ વિનાનો ગેસ છે જે દર વર્ષે યુકેમાં લગભગ 50 લોકોના આકસ્મિક મોતનું કારણ બને છે અને આશરે 200 લોકોને ગંભીર રીતે ઇજા પહોંચાડે છે. કાર્બન મોનોક્સાઇડનું ઝેર ચઢવાનું નિદાન

લગભગ ચોક્કસપણે થતું નથી, ઘણાં બધા લોકો ભાન વિનાના લક્ષણોથી પીડાય છે. બાળકો, સગર્ભા સ્ત્રીઓ અને તેઓના બાળકો અને હૃદય સંબંધી રોગોવાળા લોકોને સૌથી વધુ જોખમ રહેલું છે.

કાર્બન ડાયોક્સાઇડને કોઈ ગંધ ન હોવાને કારણે, તમે કદાચ તમારા ઘરમાં સુરક્ષાના પગલાં તરીકે કાર્બન મોનોક્સાઇડ શોધતું યંત્ર બેસાડવાનું ઇચ્છી શકો છો. આ યંત્રો તમને તરત જ જાણ કરે છે જ્યારે પણ કાર્બન મોનોક્સાઇડની ઊંચી માત્રા હવામાં રહેલી હોય. બ્રિટીશ અથવા યુરોપિયન ધોરણોને અનુરૂપ મળતા યંત્રો બેસાડવાની ખાતરી રાખો.

તમારું ઘર તપાસવું

ગેસ સુરક્ષાની તપાસો

શું તમે મફત તપાસ માટે યોગ્યતા ધરાવો છો?

જો તમે ગેસના ગ્રાહક અને ઘરના માલિક હો, તો અમે કદાચ તમને મફત ગેસ સુરક્ષાની તપાસ આપવા સક્ષમ હોઈ શકીશું.

તમે મફત ગેસ સુરક્ષા માટે યોગ્યતા ધરાવી શકો છો, જો:

- તમે હેતુઓ સિધ્ધ કરવાનો (મીન્સ ટેસ્ટેડ બેનીફીટ) મેળવતા હો અને તમારે બાળક હોય જે પાંચ વર્ષથી નાનો હોય, અથવા
- તમે પેન્શન મેળવવાની વયના, વિકલાંગ અથવા અવારનવાર બીમાર પડતા હો અને એકલા રહેતા હો, અથવા
- તમે પેન્શન મેળવવાની વયના, વિકલાંગ અથવા અવારનવાર બીમાર પડતા હો અને બીજા લોકો સાથે જેઓ પેન્શન મેળવવાની વયના, વિકલાંગ અથવા અવારનવાર બીમાર પડતા હો અથવા 18 થી નીચેની વયના હો.

અને

- તમે અમને તમારા માટે મફત ગેસ સુરક્ષાની તપાસ કરવાનું કહો.
- તમે તમારી ઇમારતોએ છેલ્લાં બાર મહિનામાં ગેસ સુરક્ષાની તપાસો કરાવી નથી.

ગેસ ઉપકરણો અને ગેસ જોડાણો પર સુરક્ષા તપાસો અનુભવી ગેસ ઇજનેર દ્વારા કોઈ પણ દર વિના, મફત કરવામાં આવશે.

તમારું ઘર તપાસવું

જો તમે સુરક્ષા તપાસમાં નિષ્ફળ જાઓ તો શું?

જો કોઈ ઉપકરણ ગેસ સુરક્ષા તપાસમાં નિષ્ફળ જાય, તો તેનું જોડાણ કાઢી નાખવામાં આવશે અને તે સુરક્ષિત નથી તેમ કહેતું લેબલ તેની પર ચોંટાડાશે. આ ઉપકરણનો ઉપયોગ કરશો નહીં જ્યાં સુધી કોર્ગી

દ્વારા નોંધાયેલા ઇજનેરે તેની મરમત અથવા સુશ્રૂષા ન કરી હોય. વધુ મદદ અથવા સલાહ માટે, કૃપા કરીને અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

તમારું ઘર તપાસવું

શું તમે મફત તપાસ માટે યોગ્યતા ધરાવતા નથી?

જો તમે મફત સુરક્ષા તપાસ માટે યોગ્યતા ધરાવતા નથી, તો ખાતરી કરો કે તમારા ગેસ ઉપકરણો કોર્ગીએ નોંધેલા જોડાણકર્તા દ્વારા નિયમિત રીતે તપાસવામાં આવે છે કે કેમ.

શું તમે તમારું ઘર ભાડે આપો છો?

જો તમે તમારી સંપત્તિ ભાડે આપતા હો, તો તમારા મકાન-માલિકે ખાતરી કરવાની જવાબદારી છે કે ઉપકરણો સલામત છે અને વાર્ષિક તપાસ કરવામાં આવે છે કે કેમ.

સંપર્કમાં રહેવું

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

જો તમને ગેસ ગંધાય અથવા તમે વિચારો છો કે ગેસનું ગળતર થાય છે, તો તમે નેશનલ ગ્રિડને કટોકટીના નંબર **0800 111 999*** પર ફોન કરી શકો છો. ફોનની લાઇનો બેંકની રજાઓ સહિત, દરરોજ, દિવસના 24 કલાક ચાલુ રહે છે.

ગ્રાહકની પૂછપરછ માટેની હેલ્પલાઇન

ઘરેલું પૂછપરછ માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર મફત ફોન કરો.

કોરેસપોન્ડેન્સ મેનેજર

ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી

ફ્રી પોસ્ટ 3814

લંડન

ડબ્લ્યુસી1વી 6એજે

તમે અમારો સંપર્ક અમારી વેબસાઇટ **www.edfenergy.com** થી પણ કરી શકો છો.

અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

તમારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવા મેળવે. જો તમારે આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલમાં અથવા સીડી પર ઓડિયો

આવૃત્તિની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ના હોય અને તમે બીજી વૈકલ્પિક ભાષામાં માહિતી મેળવવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમને વિશેષ ભાષાની લાઇન પર તબદીલ કરીશું.

અમારી પાસે ઓપરેટરો છે જેઓ, તમારી સાથે 100 જૂદી જૂદી ભાષાઓમાં વાત કરી શકશે.

આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત લખાણ તરીકે ઉર્દુ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કી, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

* અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગરૂપે ફોન કોલ્સ પર દેખરેખ રાખી અને નોંધી શકાય છે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સ પરથી મફત થાય છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનથી કોલ કરો તો તમારા નેટવર્ક ઓપરેટર દ્વારા દર લાગુ પાડી શકાય છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગુ પડે છે.

ઇડીએફ એનર્જી

ઇડીએફ એનર્જી એ ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. દ્વારા વપરાતું વેપારી નામ છે. રજીસ્ટ્રેશન નંબર 02228297, તેઓની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ 40, ગ્રોસ્વેનર પ્લેસ, લંડન, SW1X 7EN ખાતે છે, ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં ઇન્કોર્પોરેટેડ. ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. એ ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી.ની સંપૂર્ણ માલિકીની સહાયક કંપની છે. ઇડીએફ એનર્જીના બધા સપ્લાય કરારો માટે સપ્લાય કર્તવ્યભાનોની કામગીરી માટેની જવાબદારી ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. પાસે રહેલી છે.

તમે જેમ ઉર્જા વાપરો તેમ ચૂકવણી કરો

ઇડીએફ
એનર્જી

- પ્રસ્તાવના
- શું તમને પ્રીપેમેન્ટ મીટર અનુકૂળ થશે?
- જો કંઇક ખોટું થાય
- તમારી સુખાકારી માટે
- મીટર ફરીથી ચાલુ કરવું અથવા કાઢી નાખવું
- સંપર્કમાં રહેવું
- અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

પ્રસ્તાવના

અમારી અગાઉથી ચૂકવણી કરાતી (પ્રીપેમેન્ટ) સેવા, તમે જેમ વપરાશ કરો તેમ તમને ગેસ અને વીજળી માટે ચૂકવણી કરવા દે છે જેથી તમે તમારો ઉર્જા વપરાશ અને ખર્ચાઓ પર નિયંત્રણ રાખી શકશો. આ પુસ્તિકા પ્રીપેમેન્ટ મીટર બેસાડવાના લાભો સમજાવે છે, અને યુકેમાં હજારો ગ્રાહકો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી આ સેવામાંથી મહત્તમ લાભ કેવી રીતે મેળવવા તે વિશે માહિતી આપે છે.

શું તમને પ્રીપેમેન્ટ મીટર અનુકૂળ થશે?

પ્રીપેમેન્ટ મીટરો માટે વિશેની તમામ માહિતી જે તમારે જાણવાની જરૂર છે

પ્રીપેમેન્ટ મીટર બેસાડવાના ઘણાં બધા લાભો છે - પરંતુ થોડાંક ગેરલાભો પણ રહેલાં છે, મુખ્યત્વે તેને ચાર્જીંગ કરેલો રાખવાનું યાદ રાખવું પડે છે. અમે તમારી જરૂરિયાતો સાથે બંધબેસતી શ્રેષ્ઠ સેવા તમને પૂરી પાડવાનું ઇચ્છીએ છીએ, તેથી અમે તમને સારાં અને નરસાં મુદ્દાઓ માપવા અને તમારી જાતે નિર્ણય લેવા પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. અમારા ઘણાં ગ્રાહકોની જેમ, તમને કદાચ લાગશે કે ખરાબ મુદ્દાઓની સામે સારા મુદ્દાઓ સહેલાઇથી વધુ છે.

પ્રીપેમેન્ટ મીટર બેસાડવાના લાભો

- તમે કેટલો ગેસ અથવા વીજળી વાપરો છો અને કેટલા નાણાં તમે ખર્ચો છો તેના ઉપર તમારું સીધું નિયંત્રણ રહેશે.
- તમે ત્રિમાસિક બિલોની એકસાથે ચૂકવણી કરવાની ઉચ્ચક રકમની વિનંતી બિલકુલ મેળવશો નહીં.
- નિયમિત સ્ટેટમેન્ટ્સ (હિસાબી વર્ણન) તમને બતાવશે કે તમે કેટલો ગેસ અથવા વીજળી વાપર્યો છે.
- બનવાજોગ તમારા મીટર પરની ક્રેડિટ જો ખલાસ થઇ જાય અને કોઇપણ કારણસર તમારી ચાવી/કાર્ડ ચાર્જ ન કરી શકાય, તો આવા કિસ્સામાં તાત્કાલિક ક્રેડિટ વધારવાની સગવડ રહેલી છે.

- જો તમારું કોઇ બિલનું દેવું હોય, તો તમે તમારે ચૂકવવાની બાકી રકમ, પ્રીપેમેન્ટ મીટરનો ઉપયોગ કરીને અમને ચૂકવી શકો છો. તમારી ચૂકવણીઓ તમે ચૂકવવામાં શક્તિમાન, સંમત થયેલી રકમોમાં, વ્યાજ વગર તમને અનુકૂળ સમયગાળા સુધી વિસ્તારી શકાય છે.

શું તમને પ્રીપેમેન્ટ મીટર અનુકૂળ થશે?

ગેરલાભો

- જો તમે થોડાં દિવસો માટે ઘર બહાર જાઓ, તો તમારે તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ ચાર્જ કરવાનું, અને મીટરમાં ક્રેડિટ રાખવાનું યાદ રાખવું જ જોઈએ. આમ કરવાનું કારણ તમારી ક્રેડિટનો ઉપયોગ તમારી રોજની ઉર્જાના વપરાશ માટે ચૂકવણી કરવા અને ચડત દેવાની ચૂકવણી કરવા થાય છે - તેથી જો દૂર જતા પહેલાં તમે તમારું મીટર પૂરતું ચાર્જ ન કરો, તો સતત ચાલુ રાખવાના ઉપકરણો (દા.ત. ફીઝર્સ) બંધ થઇ શકે છે.

તમારે તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ ચાર્જ કરવાની જગ્યાએ (આઉટલેટ્સ પર) રીચાર્જ કરવાની જરૂર છે, પરંતુ કેટલીકવાર તમારા સૌથી નજીકના આઉટલેટ્સ બંધ હોઇ શકે છે.

જો કંઈક ખોટું થાય

જો કંઈક ખોટું થાય

- જો તમારું પ્રીપેમેન્ટ મીટર કામ કરતું બંધ થઇ જાય, તો અમારી પાસે 24-કલાકની કટોકટીની સેવા છે અને અમે તમારા ઘરની મુલાકાત લઇ શકીએ છીએ. તમને જેવી કોઇ ખામીની જાણ થાય કે તરત જ કૃપા કરીને અમને **0800 015 1733*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.
- ઓપરેટર શું તકલીફ છે તેની જાણકારી મેળવવાનો પ્રયત્ન કરવા તમને થોડાક પ્રશ્નો પૂછશે.
- જો તમે ચાવી અથવા કાર્ડમાં કોઇ ખામી હોવાને કારણે ગેસ અથવા વીજળી પ્રવાહ ન મેળવી શકો, તો અમારે કદાચ તમારા ઘરની મુલાકાત લેવાની જરૂર પડી શકે છે અથવા અમે સરળતાથી તમને નવી ચાવી અથવા કાર્ડ મોકલવા સક્ષમ હોઇ શકીએ છીએ.
- કૃપા કરી ધ્યાનમાં રાખો કે જો તમે સાંજના સમયે કોઇ તકલીફ નોંધાવવા ફોન કરો, તો અમારા કર્મચારીઓ તમારી મુલાકાત કદાચ રાતના સમયે લેવાનું ઇચ્છી શકે છે. જો તે સમય અનુકૂળ ન હોય, તો અમારા પ્રીપેમેન્ટ ગ્રાહકના હેલ્પલાઇન નંબર **0800 015 1733*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમારા માટે બીજી મુલાકાતની ગોઠવણ કરીશું.
- કૃપા કરી ધ્યાનમાં રાખો કે જો કોઇ ખામીને લીધે જણાવેલી તકલીફ ઊભી થઇ ન હોય, તો કદાચ મુલાકાત લેવા માટે તમારી પાસે ચૂકવણી વસૂલ કરવામાં આવી શકે છે.

જો કંઈક ખોટું થાય

જો તમે તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ ચાર્જ ન કરી શકો તો શું?

જો તમે ચાર્જિંગ આઉટલેટ સુધી જઇ ન શકો અને તમારો ગેસ અથવા વીજળી ખલાસ થઇ જાય, તો તમે તમારા પ્રીપેમેન્ટ મીટર પર કટોકટીના સમય માટેની ક્રેડિટ વાપરી શકશો. જ્યારે તમારી ક્રેડિટ ઓછી થઇ

રહી હોય, ત્યારે તમે કદાચ ચેતવણીનો અવાજ સાંભળશો. કટોકટીના સમય માટેની ક્રેડિટ છૂટી કરવા બસ તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ નાખો. પ્રીપેમેન્ટ મીટરમાં સામાન્ય રીતે £6 ની કટોકટી સમય માટેની ક્રેડિટ હોય છે. (આ રકમ બદલાઈ શકે છે, તેથી કૃપા કરીને રકમ તપાસવા અમારો સંપર્ક સાધો.)

કટોકટીના સમય માટેની ક્રેડિટ વિશે ઉપયોગી હકીકતો

- ઘણાં ગ્રાહકો જુએ છે કે કટોકટી સમય માટેની ક્રેડિટ ત્રણ દિવસનો સામાન્ય ઉર્જા વપરાશ માટે પૂરતી હશે. આટલા સમયમાં તમે તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ રીચાર્જ કરાવી શકશો.
- તમારે કટોકટીની આ ક્રેડિટની ચૂકવણીની, સાથે સાથે તમે ફરી વખત તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ ચાર્જ કરવાનું ઇચ્છો ત્યાં સુધીના તમારા ઉર્જા વપરાશ પૂરતું મીટર ચાર્જ કરવા માટે ચૂકવણી કરવાની જરૂર પડશે.
- તમારે તમારી કટોકટીની ક્રેડિટ ફક્ત ત્યારે જ વાપરવી જોઈએ જ્યારે ખરેખર તેની જરૂર હોય.
- અમે તમારી પોતાની સુરક્ષા માટે, તમારી તમામ કટોકટીની ક્રેડિટ ન વાપરવાની સલાહ તમને આપીએ છીએ. જો તમે તેમ કરો અને તમારી વીજળી અથવા ગેસ જતો રહે, તો તમે તમારી રીચાર્જ કરેલી ચાવી અથવા કાર્ડ તમારા મીટરની અંદર મૂકો તે પહેલાં કૃપા કરીને ખાતરી કરો કે તમારા વીજળી અને ગેસના તમામ ઉપકરણો બંધ કરાયા છે.

જો તમે તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ તમારા સામાન્ય પેપોઇન્ટ અથવા પોસ્ટઓફીસ[®] ના આઉટલેટ બગડેલાં હોવાને કારણે તે જગ્યાએ ચાર્જ ન કરી શકો, તો કૃપા કરીને આ પત્રિકાના પાન 11 પર બતાવ્યા પ્રમાણે અમારી પ્રીપેમેન્ટ ગ્રાહકો માટેની મફત ફોનની હેલ્પલાઇન પર ફોન કરીને અમને જણાવો. અમે તમને વિકલ્પ તરીકેનો તમારી સૌથી નજીકનો આઉટલેટ ક્યાં શોધવો તે કહીશું. બગડેલાં પેપોઇન્ટ આઉટલેટનું સમારકામ પેપોઇન્ટ સેવાઓને તેની જાણ થવાના ચાર કલાકની અંદર સામાન્ય રીતે કરી દેવામાં આવે છે.

તમારી સુખાકારી માટે

પોતાની જાતે જોડાણ કાઢી નાખવા પર નજર રાખવી

‘પોતાની જાતે જોડાણ કાઢી નાખવું’ (સેલ્ફ ડિસકનેક્શન) શબ્દનો પ્રયોગ અમે ત્યારે કરીએ છીએ જ્યારે તમે તમારો ઉર્જા સપ્લાય બંધ કરવા, તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ ચાર્જ કરવાનું બંધ કરો. આમ સામાન્ય રીતે ત્યારે બને છે જ્યારે ગ્રાહકો તેમના મીટરમાં ક્રેડિટ ઉમેરવામાં શક્તિમાન ન હોય. અમારે તમારી પોતાની સુરક્ષા માટે સેલ્ફ ડિસકનેક્શન પર નજર રાખવાની જરૂર રહે છે. તેથી જો તમે તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ કેટલાક સમયથી ચાર્જ ન કરી હોય, તો અમે તમારું ખાતું તપાસીશું અને શા માટે આમ થયું છે તેની તપાસ કરીશું.

- અમે તમને ઘરેલું બિલો માટે કેવી રીતે અંદાજ બાંધવો અને ઉર્જાનો વધારે કાર્યક્ષમ રીતે ઉપયોગ કરીને નાણાં કેવી રીતે બચાવવા તે વિશે સલાહ આપી શકીએ છીએ.
- અમે તમને વેલફેર, ચેરિટેબલ અને વોલ્યન્ટરી સંસ્થાઓના સંપર્કમાં પણ રાખી શકીએ છીએ જેઓ કદાચ મદદ કરવા સક્ષમ હોઈ શકે.

મીટર ફરીથી ચાલુ કરવું અથવા કાઢી નાખવું

પ્રીપેમેન્ટ મીટર નવેસરથી ચાલુ કરવું

ખરેખર જોઈએ તો તમે બીજી કોઈ વ્યક્તિનું દેવું ચૂકવવા ઇચ્છતા નથી. તેથી તમે જો ઘર બદલો અને જુઓ કે તમારા નવા ઘરમાં પહેલેથી પ્રીપેમેન્ટ મીટર બેસાડેલું છે, તો કૃપા કરીને અમને જણાવો. અમારે કદાચ તમારે ત્યાં આવવાની અને મીટર ફરીથી ચાલુ કરવાની જરૂર પડી શકે, તેથી કૃપા કરીને અમને ઓછામાં ઓછાં બે કાર્યકારી દિવસનો સમય આપીને સમય નક્કી કરવા અમને ફોન કરો

જો વીજળી અથવા ગેસની કિંમત બદલાય, તો તમે હવે પછી જ્યારે પણ તમારી ચાવી અથવા કાર્ડ બદલો, ત્યારે તે આધુનિક કરાશે. જો અમે તમારું દેવું પ્રીપેમેન્ટ મીટરથી એકઠું કરી રહ્યાં હોઈએ, તો એક વખત તમારું દેવું ચોખ્ખું થઈ ગયા પછી મોટા ભાગના મીટરો આપમેળે નવેસરથી ચાલુ થઈ જશે. જો તમારું ચોક્કસ પ્રકારનું મીટર આપમેળે નવેસરથી ચાલુ થઈ શકે તેવું ન હોય, તો મુલાકાત લેવાની ગોઠવણ કરીશું અને તેને તમારા માટે નવેસરથી ચાલુ કરી આપીશું. ચૂકવી દીધું હોય અને પ્રીપેમેન્ટ મીટર હવે તમારા માટે બિલકુલ યોગ્ય ન હોય, તો કૃપા કરીને અમને કહો અને અમે ચૂકવણીના અન્ય વિકલ્પોની ચર્ચા કરીશું. જો તમે ઇચ્છતા હો કે અમે તમારું પ્રીપેમેન્ટ મીટર લઈ જઈએ, તો અમે આમ કરવા માટે સામાન્ય રીતે તમારી પાસે તેનો ખર્ચ વસૂલ કરીશું નહીં, પરંતુ અમારે તમારા મીટર પરની કોઈપણ ચડત રકમની ચર્ચા કરવાની જરૂર પડશે.

સંપર્કમાં રહેવું

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

પ્રીપેમેન્ટ ગ્રાહક માટેની મફત ફોનની હેલ્પલાઇન

પ્રીપેમેન્ટની સામાન્ય પૂછપરછો માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 015 1733*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. અમે સોમવારથી શુક્રવારે સવારના 8.00 થી સાંજના 8.00 સુધી અને શનિવારે સવારના 8.30 થી બપોરના 2.00 સુધી ઉપલબ્ધ હોઈએ છીએ.

સામાન્ય પૂછપરછ માટે મફત ફોનની હેલ્પલાઇન

ઘરેલું પૂછપરછો માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. અમે બેંક રજાઓ સહિત, દિવસના 24 કલાક, દરરોજ ઉપલબ્ધ છીએ.

સંપર્કમાં રહેવું

જો તમે અમને લખવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને તમારા પત્રો નીચેના સરનામે લખો:

કોરસપોન્ડેન્સ મેનેજર

ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી

ફ્રી પોસ્ટ 3814

લંડન

5બ્લ્યુસી1વી 6એજે

તમે અમારો સંપર્ક અમારી વેબસાઇટ www.edfenergy.com થી પણ કરી શકો છો.

અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

તમારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવા મેળવે. જો તમારે આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલમાં અથવા સીડી પર ઓડિયો આવૃત્તિની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ના હોય અને તમે બીજી વૈકલ્પિક ભાષામાં માહિતી મેળવવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમને વિશેષ ભાષાની લાઇન પર તબદીલ કરીશું.

અમારી પાસે ઓપરેટરો છે જેઓ, તમારી સાથે 100 જૂદી જૂદી ભાષાઓમાં વાત કરી શકશે.

આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત લખાણ તરીકે ઉર્દુ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કી, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

* અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગરૂપે ફોન કોલ્સ પર દેખરેખ રાખી અને નોંધી શકાય છે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સ પરથી મફત થાય છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનથી કોલ કરો તો તમારા નેટવર્ક ઓપરેટર દ્વારા દર લાગુ પાડી શકાય છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગુ પડે છે.

ઇડીએફ એનર્જી

ઇડીએફ એનર્જી એ ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્સ પીએલસી. દ્વારા વપરાતું વેપારી નામ છે. રજીસ્ટ્રેશન નંબર 02228297, તેઓની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ 40, ગ્રોસ્વેનર પ્લેસ, લંડન, SW1X 7EN ખાતે છે, ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં ઇન્કોર્પોરેટેડ. ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્સ પીએલસી. એ ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી.ની સંપૂર્ણ માલિકીની સહાયક કંપની છે. ઇડીએફ એનર્જીના બધા સપ્લાય કરારો માટે સપ્લાય કર્તવ્યભાનોની કામગીરી માટેની જવાબદારી ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્સ પીએલસી. પાસે રહેલી છે.

તમારા ઉર્જાના બિલોની ચૂકવણી કરવી

ઇડીએફ
એનર્જી

- પ્રસ્તાવના
- તમારા ગેસ અને વીજળીના બિલોની ચૂકવણી કરવાની પદ્ધતિઓ
- જો તમે ચૂકવણી કરવામાં સંઘર્ષ કરતા હો
- ચૂકવણીના વૈકલ્પિક ઉપાયો
- જોડાણ રદીકરણ કેવી રીતે ઠાળવું
- સંપર્કમાં રહેવું
- અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

પ્રસ્તાવના

આ પુસ્તિકા તમે જૂદી જૂદી જે રીતોથી તમારા ગેસ અને વીજળી માટેની ચૂકવણી કરી શકો છો તેની વિગતો પૂરી પાડે છે. અમે તમારા માટે તમારા બિલોની ચૂકવણી કરવી શક્ય એટલી અનુકૂળ બનાવવા ચૂકવણી પદ્ધતિઓની વિશાળ શ્રેણી આપીએ છીએ. બસ તમને કેવળ શ્રેષ્ઠ અનુકૂળ હોય તે પદ્ધતિ પસંદ કરો.

તમારા ગેસ અને વીજળીના બિલોની ચૂકવણી કરવાની પદ્ધતિઓ

તમે નીચેની પદ્ધતિઓથી ચૂકવણી કરી શકો છો:

માસિક સીધી કપાત (મન્યલી ડાયરેક્ટ ડેબિટ)

- માસિક ડાયરેક્ટ ડેબિટથી ચૂકવણી કરવી સહેલી છે અને તમને તે જાણતા આનંદ થશે કે તેની ગોઠવણ કરવી ખરેખર સરળ છે. તમે તમને અનુકૂળ હોય એવી મહિનાની કોઇ પણ તારીખે માસિક ચૂકવણીઓ કરવા સક્ષમ હશો અને તમે વાર્ષિક £50.40[^] સુધીની છૂટ પણ મેળવી શકો છો. બસ સરળતાપૂર્વક **0800 096 9000*** પર ફોન કરો અથવા વેબસાઇટ www.edfenergy.com ની મુલાકાત લો. £50.40[^] ની છૂટ વાર્ષિક £25.20 ની ડ્યુઅલ ડ્યુઅલ ડાયરેક્ટ ડેબિટની બનેલી છે. વત્તા ગેસ માટે માસિક સીધી કપાતની ચૂકવણી માટે વર્ષ દીઠ £16.80 ની અને વીજળી માટે માસિક ડાયરેક્ટ ડેબિટની ચૂકવણી માટે વર્ષ દીઠ £8.40 ની વધારાની બનેલી છે.

તમારા ગેસ અને વીજળીના બિલોની ચૂકવણી કરવાની પદ્ધતિઓ

ત્રિમાસિક ડાયરેક્ટ ડેબિટ

- તમે કદાચ ત્રિમાસિક ડાયરેક્ટ ડેબિટથી દર ત્રણ મહિને ચૂકવવાનું પસંદ કરી શકો છો. છૂટો લાગુ પડતી નથી, છતાં પણ તમારો સમય અને દોડધામ બચાવીને, બિલની તારીખથી 14 દિવસોમાં તમારા બેંક ખાતાઓમાંથી ચૂકવણીઓ આપમેળે કપાય છે.

જ્યારે તમે તમારું બિલ મેળવો ત્યારે રોકડા નાણાં અથવા ચેકથી ચૂકવણી

તમે જ્યારે તમારું બિલ દર ત્રણ મહિને મેળવો ત્યારે તેની ચૂકવણી બેંક અથવા બિલ્ડીંગ સોસાયટી પર રોકડા અથવા ચેકથી કરી શકો છો. કૃપા કરીને ચેક ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસીને ચૂકવવાનો હુકમ કરતો લખો અને ચેકની પાછળ તમારો ગ્રાહક ખાતા નંબર લખો.

એનર્જીકાર્ડ

- એનર્જીકાર્ડ તમને તમારી ચૂકવણીઓ આખા વર્ષ દરમિયાન એકસરખી ફેલાવા દે છે. તમે તમારું એનર્જીકાર્ડ ટપાલ કચેરીએ અથવા કોઈ પણ પેપોઇન્ટ આઉટલેટ વાપરી શકો છો - કાં એક સરખી રકમથી અથવા તો દરેક સમયે જૂદી જૂદી રકમથી.

પ્રીપેમેન્ટ મીટર

- આ તમને વધારે સારી રીતે અંદાજ કાઢવામાં મદદ કરીને, તમને ગેસ અને વીજળી માટે ચૂકવવા દે છે.

ફ્યુઅલ ડાયરેક્ટ યોજના

જો તમે ચોક્કસ સરકારી લાભો મેળવતા હો, તો તમે તમારા લાભોમાંથી સીધી તમારી ઉર્જા માટે ચૂકવણી કરવા આ યોજનામાં જોડાવા માટેની યોગ્યતા પ્રાપ્ત કરી શકશો.

જો તમે ચૂકવણી કરવામાં સંઘર્ષ કરતા હો

શું ચૂકવણી કરવામાં મુશ્કેલી છે?

જો તમે તમારા ગેસ અને વીજળી વપરાશ માટે ચૂકવણી કરવા થોડા ઘણાં પણ ચિંતિત હો, તો એવું લગાડશો નહીં કે અમારી સાથે વાત કરતા પહેલાં તમારે બિલ આવે ત્યાં સુધી રાહ જોવી જ જોઈએ. જેટલાં વહેલાં તમે સંપર્કમાં રહેશો, એટલી ઝડપથી અમે મદદ કરી શકીશું.

જો તમે તમારી પરિસ્થિતિ વિશે અમને કહો, તો અમે સંમત થઈશું કે તમારે ચૂકવવાની બાકી રકમ, ઉર્જાનો તમારો ભવિષ્યનો વપરાશ અને તમે કેટલા શક્તિમાન છો (તમારે કદાચ હોઈ શકતા બીજા કોઈપણ દેવાઓને ગણતરીમાં લઈને) એ બાબતો પર આધારિત તમારે કેટલી ચૂકવણી કરવાની જરૂર છે.

જે ગ્રાહકોને તેઓના બિલો ચૂકવવામાં મુશ્કેલી છે તેઓ માટે, અમે ચૂકવણીના નીચેના વિકલ્પોમાંથી એકની ભલામણ કરીએ છીએ:

- તમે જે રકમ ચૂકવવા માટે શક્તિમાન હો, સંમતી બતાવેલી તે રકમની નિયમિત ચૂકવણી કરવી.,
- તમારા ઘરમાં પ્રીપેમેન્ટ મીટર રાખવું, જો તે સલામત અને વ્યવહારૂ હોય.
- ફ્યુઅલ ડાયરેક્ટ યોજના હેઠળ ચૂકવણી કરવી - વધારે વિગતો માટે પાન 7 જુઓ.

વિરોધી યાદીમાંથી પસંદગી કરી હોવાને લીધે, અમે જે ગોઠવણ કરી છે તે તમે તેનું નિયમન કરી શકશો તેની મંજૂરી આપવા અમે તમને કહીશું, જેથી તમે તમારો ગેસ અથવા વીજળી વાપરવાનું ચાલુ રાખી શકો.

જો તમે ચૂકવણીઓ કરવામાં સક્ષમ ન હોવ, તો કૃપા કરીને તરત જ સંપર્કમાં રહો અને અમે કદાચ જૂદી રકમ સાથે સંમત થવા સક્ષમ થઈશું અથવા ચૂકવણીના વિકલ્પોની બીજી શક્યતાઓ આપવા સંમત થઈ શકીએ છીએ.

તમારું સ્થાનિક સિટીઝન્સ એડવાઇઝ બ્યુરો અથવા અન્ય કોઇપણ સ્થાનિક નાણાંકીય સલાહ કેન્દ્ર પણ નાણાંકીય તકલીફોવાળાઓને મદદ આપી શકે છે. તેઓની વિગતો આ પુસ્તિકાની પાછળ આપેલી છે.

ચૂકવણીના વૈકલ્પિક ઉપાયો

ફ્યુઅલ ડાયરેક્ટ યોજના

જો તમારે ઉર્જાના બિલો માટે નાણાં ચૂકવવાના બાકી હોય અને તમે ઇન્કમ સપોર્ટ, જોબ સીકર્સ એલાઉન્સ અથવા રાજ્યના અન્ય બેનિફિટ્સ મેળવતા હો તો, તો તમે કદાચ સરકારની ફ્યુઅલ ડાયરેક્ટ યોજનામાં જોડાવા સક્ષમ થઈ શકશો. આ યોજના અમને સીધી ચૂકવણી કરવા તમારા બેનિફિટમાંથી નાણાંનો ઉપયોગ કરે છે. અરજી કરવા, તમારે ડીપાર્ટમેન્ટ ફોર વર્ક અને પેન્શન્સનો સંપર્ક કરવો જરૂરી છે. વધુ માહિતી માટે, www.dwp.gov.uk વેબસાઇટની મુલાકાત લો.

જો તમે અમને કહો કે તમે તમારા ચૂકવવાના બાકી બિલ અંગે ડીડબ્લ્યુપી અથવા બીજી નાણાંકીય સહાય સંસ્થાના સંપર્કમાં રહેલાં છો, તો અમે તેઓની સાથે પણ વાત કરી શકીએ - જો આમ કરવું તમને મદદગાર રહેશે. અમારી સાથે ચૂકવણીની વ્યવસ્થાની આ સંસ્થાઓની સંમતિ માટે, તમે સંપર્ક કર્યા બાદના 14 દિવસ સુધીની મહોલત આપી શકીશું. આમ છતાં, જો તમારો કેસ 14 દિવસ કરતાં વધુ સમય માગી લે તો, કૃપા કરી અમને માહિતી આપો.

ચૂકવણીના વૈકલ્પિક ઉપાયો

સુરક્ષા થાપણો

અમુક સંજોગોમાં, ઉદા. તરીકે જો તમને તમારા ગેસ અને વીજળી વપરાશ માટે ચૂકવણી કરવામાં પહેલાં તકલીફો રહેલી હોય, તો અમે તમને ગેસ અથવા વીજળી પ્રવાહ પૂરો પાડીએ તે પહેલાં તમને સુરક્ષા થાપણ પૂરી પાડવાનું કહી શકીએ. બીજી શક્યતા પ્રમાણે, અમે તમને કદાચ ચૂકવણીની સલામત પદ્ધતિ દ્વારા ચૂકવણી કરવાનું કહી શકીએ.

તમે આમ અન્ય વિવિધ રીતોથી કરી શકો છો:

- રોકડી થાપણ ચૂકવીને.
 - અમારી માસિક ડાયરેક્ટ ડેબીટ ચૂકવણીની યોજનામાં જોડાઇને.
- પ્રીપેમેન્ટ મીટર બેસાડવાનું પસંદ કરીને,

અમે કયા કારણથી કદાચ પ્રીપેમેન્ટ મીટર બેસાડીશું

તમે જેમ ગેસ અને વીજળી વાપરો તેમ પ્રીપેમેન્ટ મીટર ત્રિમાસિક મીટર વાંચનો અથવા બિલો વિના તમને ચૂકવણી કરવા દે છે. તમે જેમ ઉર્જા વાપરો તેમ તમે ચૂકવણી કરતા હોવાને કારણે, પ્રીપેમેન્ટ મીટર તમને કદાચ વધારે અસરકારક રીતે અંદાજ કાઢવામાં મદદ કરી શકે છે.

- ઇડીએફ એનર્જીના પ્રીપેમેન્ટ ગ્રાહકો અમારા બીજા ગ્રાહકો જે રીતે ત્રિમાસિક બિલો મેળવે છે તે જ રીતે વીજળી માટે સરખી રકમ ચૂકવે છે.
- તમે જેટલો ગેસ અથવા વીજળી વાપરો અને તમે જેટલો ખર્ચ કરો તેની પર તમારો સીધો કાબુ રહે છે.

જો ગ્રાહકો પ્રીપેમેન્ટ મીટર રાખવાનું નકારે તો શું થાય?

કેટલાક કિસ્સાઓમાં, અમે કદાચ પ્રીપેમેન્ટ મીટર બેસાડવાનું નક્કી કરી શકીએ છીએ. જ્યારે ગ્રાહકો અમને આ મીટર બેસાડવા સુધી પહોંચવાની મંજૂરી ના આપે, તો અમે કદાચ સ્થાનિક મેજિસ્ટ્રેટ કોર્ટમાં પ્રવેશના વોરંટ માટે અરજી કરી શકીએ છીએ*. વોરંટ અમને પરવાનગી વિના ઘરમાં જઈ સપ્લાય કાપની નાખવાનો હક્ક આપે છે. મીટર ભલે ઘરની બહાર હોય, તે છતાં પણ અમારે ઘરની અંદર જવાની જરૂર પડી શકે છે. ખરેખર, અમે જ્યારે પ્રવેશ વોરંટ લાગુ કરતી વખતે ગ્રાહકોને હંમેશા નિવેદન આપીશું અને અમારા ગ્રાહકો સાથે એપોઇન્ટમેન્ટની સંમતિ લેવાનું પસંદ કરીશું અને તબક્કા પહેલાંના . ગ્રાહકોને ઋણ ચૂકવવાની અને વોરંટ મેળવવા સાથે સંબંધિત તમામ ખર્ચાઓની ચૂકવણી માટે બીલ આપવામાં આવશે.

ચૂકવણીના વૈકલ્પિક ઉપાયો

જો તમારી પરિસ્થિતિ બદલાય, તો કૃપા કરીને સંપર્કમાં રહો

જો કંઈ પણ પરિવર્તન થાય - ભલે તે તમારી નાણાંકીય અથવા અંગત પરિસ્થિતિ સાથે જોડાયેલ હોય - કૃપા કરીને સંપર્કમાં રહો. તમે અન્ય જે પદ્ધતિઓ દ્વારા (ઉદાહરણ તરીકે, નિયમિત હપ્તાઓ દ્વારા) ચૂકવણી કરી શકો તે વિશે વાત કરવા અમે ખુશ હોઈશું. તમારું જોડાણ ચાલુ રહે અને તમારા બિલો ચૂકવવા તમે શક્તિમાન હો તેવી પદ્ધતિ શોધવામાં તમને મદદ કરવાં અમે અમારાથી થઈ શકતું બધું જ કરવાનું ઇચ્છીએ છીએ.

જોડાણ રદીકરણ કેવી રીતે ટાળવું

જોડાણ રદીકરણ

અમે તમારો વીજળી પ્રવાહ ફક્ત અસાધારણ સંજોગોમાં જ કાઢી નાખીશું. આમ બનતુ ટાળવા માટે તમે નીચેમાંની એક ક્રિયા હાથ ધરવાં શક્ય એટલી ઝડપથી અમારી સાથે સંપર્ક કરી શકશો:

- તમારું બિલ પૂરેપૂરું ચૂકવવું.
- ચૂકવવાની ગોઠવણ માટે સંમત થવું.
- જો પ્રીપેમેન્ટ મીટર સુરક્ષિત હોય અને અમારા માટે આમ કરવું વ્યવહારું હોય, તો તે બેસાડવા સંમત થવું.
- ફ્યુઅલ ડાયરેક્ટ યોજનામાં જોડાવવું

જો તમે એકલા રહેતા પેન્શનર હો અથવા અન્ય પેન્શનર અથવા 18 વર્ષથી ઓછી વયના બાળક સાથે સાથે રહેતા હો, તો અમે શિયાળું મહિનાઓ (1 ડિસેમ્બરથી 31 માર્ચ સુધી) દરમિયાન આપનું જોડાણ રદ કરીશું નહીં.

જો તમે અથવા તમારા ઘરમાં કોઈ ગંભીર બિમાર, પેન્શનની વયના અથવા અપંગ રહેતા હોય, તો શિયાળું મહિનાઓ દરમિયાન આપનું જોડાણ કાપવાનું ટાળીશું.

ફરીથી જોડાણ ચાલું કરાવવું

જો અમે તમારું જોડાણ તમે બિલ ન ચૂકવ્યું હોવાને લીધે (અથવા પરિસ્થિતિ વિશે સંપર્ક ન કર્યા બદલ) કાપી નાંખેલ હોય, તો અમે બે કાર્યકરી દિવસોની અંદર જોડાણ ફરીથી ચાલુ કરી આપવાનું વચન આપીએ છીએ, જો તમે નિચે દર્શાવેલ કોઈપણ એક કાર્ય કરો.:

- ઉર્જા અને સેવાના કોઈ પણ બાકી પડતા દરો સહિત, તમારે ચૂકવવાની બાકી રકમ પૂરેપૂરી ચૂકવો. તમે રોકડા, ડેબિટ કાર્ડ, બેંકર ડ્રાફ્ટ અથવા બિલ્ડીંગ સોસાયટીના ચેક દ્વારા ચૂકવી શકો છો.
- પ્રિપેમેન્ટ મીટર બેસાડવા માટે સંમત થવું (જો સુરક્ષિત અને વ્યવહારું હોય). અમે તમારે ચૂકવવાની બાકી પડતી રકમ, તમે ચૂકવવા સક્ષમ હો તેવી અઠવાડિક રકમ મીટરમાં ગોઠવીશું. આ મીટર તમને તમારા ગેસ અને ઇલેક્ટ્રીસિટી જેમ વાપરશો તેમ ચૂકવણીની સુવિધા આપશે.

સંપર્કમાં રહેવું

વધારાની સહાય શોધવી અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

માહિતી, સલાહ અથવા નાણાંકીય મદદ આપી શકતી બીજી સંસ્થાઓ છે:

નેશનલ એસોસિએશન ઓફ સિટિઝન્સ એડવાઇસ બ્યુરો (NACAB)

તમારા બિલોની ચૂકવણીઓ સાથે જોડાયેલી મુશ્કેલીઓ પર સલાહ માટે સંપર્ક કરો:

ટેલીફોન: **0207 833 2181**.

ફેડરેશન ઓફ ઇન્ડીપેન્ડેન્ટ એડવાઇસ સેન્ટર્સ

ટેલીફોન: **0207 407 4070**.

ગ્રાહકની સામાન્ય પૂછપરછો

ઘરેલું પૂછપરછો માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** ઉપર મફત ફોન કરો.

જો તમે અમને લખવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને તમારા પત્રો નીચેના સરનામે લખો:

કોરસપોન્ડેન્સ મેનેજર

ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી

ફ્રી પોસ્ટ 3814
લંડન
ડબ્લ્યુસી1વી

તમે અમારો સંપર્ક અમારી વેબસાઇટ www.edfenergy.com થી પણ કરી શકશો.

અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

તમારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવા મેળવે. જો તમારે આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલમાં અથવા સીડી પર ઓડિયો આવૃત્તિની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ના હોય અને તમે બીજી વૈકલ્પિક ભાષામાં માહિતી મેળવવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમને વિશેષ ભાષાની લાઇન પર તબદીલ કરીશું.

અમારી પાસે ઓપરેટરો છે જેઓ, તમારી સાથે 100 જૂદી જૂદી ભાષાઓમાં વાત કરી શકશે.

આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત લખાણ તરીકે ઉર્દુ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કી, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

* અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગરૂપે ફોન કોલ્સ પર દેખરેખ રાખી અને નોંધી શકાય છે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સ પરથી મફત થાય છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનથી કોલ કરો તો તમારા નેટવર્ક ઓપરેટર દ્વારા દર લાગુ પાડી શકાય છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગુ પડે છે.

ઇડીએફ એનર્જી એ ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્સ પીએલસી. દ્વારા વપરાતું વેપારી નામ છે. રજીસ્ટ્રેશન નંબર 02228297, તેઓની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ 40, ગ્રોસ્વેનર પ્લેસ, લંડન, SW1X 7EN ખાતે છે, ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં ઇન્કોર્પોરેટેડ. ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્સ પીએલસી. એ ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી.ની સંપૂર્ણ માલિકીની સહાયક કંપની છે. ઇડીએફ એનર્જીના બધા સપ્લાય કરારો માટે સપ્લાય કર્તવ્યભાનોની કામગીરી માટેની જવાબદારી ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્સ પીએલસી. પાસે રહેલી છે.

અગ્રત્તમ સેવાઓ

ઇડીએફ
એનર્જી

- પ્રસ્તાવના
- તમારી વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી
- શું તમે આરોગ્યના કારણોસર વીજળી પર આધાર રાખો છો?
- અમારા પ્રતિનિધિઓ - તમને સલામતી અનુભવવામાં મદદ કરવી
- શું તમે અપૂર્ણ દ્રષ્ટિ ધરાવો છો અથવા સાંભળવામાં તકલીફ છે?
- તમારી સુરક્ષા અને સુખાકારી વિશે સંભાળ રાખવી
- વૃદ્ધ લોકો માટેની મદદ
- વિકલાંગ લોકો માટેની મદદ
- સંપર્કમાં રહેવું
- અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

પ્રસ્તાવના

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ સર્વશ્રેષ્ઠ સંભવિત સેવા મેળવે. જો તમારે કોઈ વિશેષ જરૂરિયાતો હોય, તો અમે તમારી જરૂરિયાતો મેળવવા અમારાથી બની શકતું શ્રેષ્ઠ કાર્ય કરીશું. આ પુસ્તિકા તમને અમે જે અગ્રત્તમ સેવાઓની શ્રેણી પૂરી પાડીએ છીએ તેના વિશે કહે છે.

તમારી વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી

શું તમે અગ્રત્તમ સેવાઓ માટે લાયકાત ધરાવો છો?

અમે એવા ગ્રાહકો માટે અગ્રત્તમ સેવાઓ પૂરી પાડીએ છીએ જેઓ:

- દ્રષ્ટિ અથવા સાંભળવાની તકલીફો હોય ધરાવતા હોય
- પેન્શન મેળવવાની વય પર હોય
- વિકલાંગ હોય
- અવારનવાર બીમાર પડતા હોય
- બીજી વિશિષ્ટ જરૂરિયાતો હોય.

ભલે જો ઉપરની કોઈ પણ બાબત તમને લાગુ ન પડતી હોય, તો અમે હજુ પણ તમારી જરૂરિયાતોને વ્યક્તિગત તરીકે ગણી વ્યવસ્થા કરવા ઇચ્છીએ છીએ. ઉદાહરણ તરીકે, જો તમે મનની વધારાની શાંતિ ઇચ્છતા હો, તો તમે અમારા કર્મચારીઓને ઘરની અંદર પ્રવેશવા દેતા પહેલાં તેઓ માટે પાસવર્ડ પસંદ કરી શકો છો.

અમારા અપૂર્ણ દ્રષ્ટિ ધરાવતા ગ્રાહકો માટે, અમે આ પુસ્તિકાની મફત નકલ ઓડિયો કેસેટ અથવા સીડી પર પૂરી પાડી શકીએ છીએ. તમારી મફત નકલનો ઓર્ડર આપવા માટે, કૃપા કરીને અમારી અગ્રતમ સેવાઓની ટૂકડીને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

જો તમે બહેરા હો અને ટેક્સ્ટ ફોન વાપરતા હો, તો કૃપા કરીને અમારી મીનીકોમ લાઇનને **0800 096 2929*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

શું તમે આરોગ્યના કારણોસર વીજળી પર આધાર રાખો છો?

અગ્રતમ સેવાઓનું રજીસ્ટર

શું તમે અનિવાર્ય તબીબી સાધન જેમ કે: ઘરેલું ડાયાલીસિસ, ઓક્સિજન કોન્સન્ટ્રેટર્સ, નેબ્યુલાઇઝર્સ અથવા કૃત્રિમ વેન્ટિલેટરો માટે તમારી વીજળીના સપ્લાય પર આધાર રાખો છો? અથવા શું તમે સ્ટેઇર લીફ્ટ્સ, બેડ હોઇસ્ટ્સ અથવા બાથ હોઇસ્ટ્સ જેવા સાધનોનો ઉપયોગ કરો છો? જો એમ હોય, તો કૃપા કરીને અમને કહો જેથી અમે તમને અગ્રતમ સેવાઓના ગ્રાહક તરીકે નોંધી શકીએ, જેઓને વીજળીનો અવિરત પ્રવાહની જરૂર હોય. અમારા રજીસ્ટરમાં જોડાવા માટે, કૃપા કરીને અમારી અગ્રતમ સેવાઓની ટૂકડીને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

તમે અગ્રતમ સેવાના ગ્રાહકો માટેની સલાહ અમારી વેબસાઇટ www.edfenergy.com પર પણ શોધી શકો છો.

શું તમે આરોગ્યના કારણોસર વીજળી પર આધાર રાખો છો?

વીજળી પ્રવાહમાં યોજનાબદ્ધ ભંગાણો

તમે જ્યારે અમને કહો કે તમે પહેલાં બતાવેલી યાદી પ્રમાણેના તબીબી સાધનો માટે વીજળી પ્રવાહ પર આધારિત છો, ત્યારે અમે તમારા વીજળીના સ્થાનિક વહેંચણીકર્તાને વીજળી નેટવર્કની યોજનાઓમાં તમારું ઘર ક્યાં આવેલું છે તેની નોંધ કરવા કહીશું. જો તમે જુઓ કે તમારી પાસે વીજળીનો પ્રવાહ નથી અને તમે વિચારો છો કે તમને જોખમ હોઇ શકે છે, તો કૃપા કરીને તમારી સ્થાનિક હોસ્પિટલનો સંપર્ક કરો.

અમારા પ્રતિનિધિઓ - તમને સલામતી અનુભવવામાં મદદ કરવી

અમારા કર્મચારીઓને કેવી રીતે ઓળખવા

અમે અમારા બધા ગ્રાહકો, ખાસ કરીને વૃદ્ધ અને આંતરિક નિર્બળ લોકોની સુરક્ષાને ઘણી ગંભીરતાથી લઇએ છીએ.

તેથી:

- અમારા પ્રતિનિધિઓ અથવા એજન્ટો જેઓ તમારા ઘરની મુલાકાતે આવે છે તેઓ હંમેશા ઓળખપત્ર સાથે રાખે છે.

- કૃપા કરીને તેઓનું ઓળખપત્ર કાળજીપૂર્વક તપાસવામાં મૂંઝાશો નહીં - પ્રમાણિક પ્રતિનિધિ તે વાત બિલકુલ ધ્યાનમાં નહીં લે.

જો તમને કોઈ શંકા હોય કે તમારા ઘરે આવનાર કોઈ વ્યક્તિ ખરેખર અમારા માટે કામ કરે છે કે નહીં, તો દરવાજો ખોલશો નહીં પરંતુ અમને **0800 269 450*** પર તરત જ ફોન કરો જેથી અમે તમારા માટે એ બાબત ધ્યાનમાં લઈ શકીએ.

પાસવર્ડ યોજના

વધારાની સલામતી માટે, તમે અમારી મફત પાસવર્ડ યોજનાનો ઉપયોગ કરી શકો છો. બસ, ફક્ત તમને જ અંગત જાણ હોય તેવો પાસવર્ડ પસંદ કરો, પછી અમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. એક વખત તમે યોજનામાં જોડાઈ જાવ, પછી અમારા પ્રતિનિધિઓ જ્યારે પણ તમારા ઘરની મુલાકાત લેશે, ત્યારે હંમેશા તમારા પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરશે.

શું તમે અપૂર્ણ દ્રષ્ટિ ધરાવો છો અથવા સાંભળવામાં તકલીફ છે?

અમે તમારા માટે જીવન કેવી રીતે સરળ બનાવી શકીએ

જો તમે અપૂર્ણ દ્રષ્ટિ ધરાવતા, અંધ હો અથવા સાંભળવાની તકલીફ હોય અને અમારો સંપર્ક માહિતી અથવા ફરિયાદ કરવા ઇચ્છતા હો, તો અમારી પાસે તમને આપવા યોગ્ય શ્રેણીબદ્ધ સેવાઓ છે:

સાંભળવાની તકલીફવાળા ગ્રાહકો માટેની સેવાઓ

મીનીકોમ પદ્ધતિ

જે ગ્રાહકો ટેક્સ્ટ ટેલીફોન વાપરતા હોય તેઓને આ પદ્ધતિ અમારી સાથે વાતચીત કરવા દે છે. જો તમે મીનીકોમ પદ્ધતિ સુધી પહોંચી શકતા હો, તો તમે અમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરી શકો છો.

જો તમને સાંભળવાની તકલીફ હોય અને તમે અમારી , પ્રાયોરીટી સર્વિસ રજીસ્ટર પર નોંધાયેલા ન હોય, તો કૃપા કરીને અમને જણાવો જેથી અમારા કર્મચારીઓ તમારી સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વધારાની સંભાળ લઈ શકે.

શું તમે અપૂર્ણ દ્રષ્ટિ ધરાવો છો અથવા સાંભળવામાં તકલીફ છે?

અપૂર્ણ દ્રષ્ટિ ધરાવતા ગ્રાહકો માટેની સેવાઓ

બિલ લેવું

જો તમે અપૂર્ણ દ્રષ્ટિ ધરાવતા હો, તો તમે તમારા ત્રિમાસિક બિલનું વાંચન મફત કરાવી શકશો.

મોટી પ્રિન્ટ અથવા બ્રેઇલ લીપીના બિલો

તમે તમારા ત્રિમાસિક ગેસ અને વીજળીના બિલો મોટી પ્રિન્ટ અને બ્રેઇલ લીપીમાં વિના મૂલ્યે મેળવવાનું પસંદ કરી શકો છો. આ સેવાઓની ગોઠવણ કરવા બસ અમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

મીટર વાંચન સેવાઓ

જો તમે તમારું મીટર વાંચી શકતા ન હો, તો અમે તમારા માટે તે દર ત્રણ મહિને કરવા માટે ખુશ હોઈશું. અમે મીટર વાંચનો માટે કેવળ અધિકૃત એજન્ટોનો ઉપયોગ કરીએ છીએ અને જો તમે ઇચ્છો તો અમે એપોઇન્ટમેન્ટ લેખિતમાં

મંજૂર કરી શકીએ છીએ. અમે સામાન્ય રીતે સોમવારથી શુક્રવાર સુધી, સવાર અથવા બપોર પછીની એપોઇન્ટમેન્ટ આપીએ છીએ. કૃપા કરીને અમને પુષ્કળ સમય આપો જેથી અમે તમારા અને અમારા માટે યોગ્ય સમય ગોઠવી શકીએ. વધુ માહિતી માટે, અથવા મીટર વાંચનની ગોઠવણ કરવા, કૃપા કરીને અમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

ડીજીટલ મીટરો

અમારા ગ્રાહકોમાંના ઘણાં પાસે હાલમાં ડીજીટલ મીટરો છે જેને તેઓ ડાયલ મીટર કરતા વાંચવા માટે સરળ છે. જો તમે અમારા અગ્રત્તમ સેવાના નોંધપત્રક પર હો, તો તમે અમારી સાથે તેને ડીજીટલ મીટરથી બદલવા માટે વાત કરી શકો છો.

તમારી સુરક્ષા અને સુખાકારી વિશે સંભાળ રાખવી

જો તમારે મદદની જરૂર હોય તો કૃપા કરીને તે માટે પૂછો

તમારા બિલો મેળવવા કોઈ વ્યક્તિ માટેની ગોઠવણ કેવી રીતે કરવી

જો તે મદદરૂપ થઈ શકે, તો અમે તમારું ગેસ અથવા વીજળીનું બિલ મેળવવા માટે કોઈ વ્યક્તિની ગોઠવણ કરી શકીએ છીએ. ખરેખર, તમારે પહેલાં તેઓની પરવાનગી લેવાની જરૂર રહેશે અને તેઓએ અમારા પ્રાયોરીટી સર્વિસ રજીસ્ટ્રેશન ફોર્મ સંબંધિત વિભાગ પર સહી કરવાની જરૂર રહેશે. છતાં પણ, બિલ ભરાય તેની ખાતરી કરવાની જવાબદારી હજુ પણ તમારી રહેશે.

જો તમારા સંજોગો બદલાય તો અમને કહો

જો તમારા આરોગ્ય અથવા તમારી નાણાંકીય પરિસ્થિતિમાં કોઈ પણ ફેરફારો થાય, તો કૃપા કરીને અમને જણાવો. જેથી અમે ખાતરી કરી શકીએ કે અમે તમારી જરૂરિયાતો માટે હંમેશા તમને શ્રેષ્ઠ સેવા આપીએ છીએ. જો તમે તમારા મીટરનું વાંચન ન કરી શકતા હો અથવા જો તમને તમારા પ્રીપેમેન્ટ મીટરને વાપરવામાં તકલીફો હોય, તો પણ તમે અમને કહો.

તમારા પ્રીપેમેન્ટ મીટર સુધી પહોંચવું

જો તમને તમારા પ્રીપેમેન્ટ મીટર સુધી પહોંચવામાં તકલીફ હોય, તો જો તે અમારા માટે સલામત અને તેમ કરવું વ્યવહારુ હોય, તો અમે કદાચ તેને વધારે સારી જગ્યાએ ફેરવવામાં સક્ષમ હોઈ શકીએ.

વૃદ્ધ લોકો માટેની મદદ

બીજું કોણ મદદ કરી શકે?

વૃદ્ધ લોકોના સલાહ જૂથો

નીચે જણાવેલાં ચેરીટી જૂથો ઉર્જા-બચાવવાની સલાહ આપતા તેઓના પોતાના પુસ્તકો પ્રકાશિત કરે છે, જે શિયાળામાં હૂંફાળા રહેવાથી માંડીને ઘરના ઇન્સ્યુલેશન માટે બધાનો સમાવેશ કરે છે. તમે તેઓના સ્થાનિક સરનામાં તમારી ટેલીફોન ડિરેક્ટરીમાં શોધી શકો છો. અહીં તેઓની મુખ્ય કચેરીઓના ટેલીફોન નંબરો છે:

હેલ્પ ધ એજેન્ડ

ટેલીફોન: 0808 800 6565.

એજ કન્સર્ન્ડ ઇંગ્લેન્ડ

ટેલીફોન: 0800 00 99 66.

ફાઉન્ડેશન્સ

ટેલીફોન: 01457 891 909.

(સંભાળ અને સમારકામ સંસ્થાઓ સહિતની ઘર સુધારણા સંસ્થાઓ માટે રાષ્ટ્રીય એકસૂત્રતા સ્થાપતી સંસ્થા).

વિકલાંગ લોકો માટેની મદદ

વિકલાંગ સલાહ જૂથો

જો તમે વિકલાંગ હો, તો આ જૂથો તમને ગેસ અને વીજળી પર નિષ્ણાંત સલાહ આપવામાં કદાચ સક્ષમ હોઈ શકે છે:

રોયલ નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યુટ ફોર ધી બ્લાઇન્ડ

ટેલીફોન: 020 7388 1266.

રોયલ નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યુટ ફોર ધી ડીફ પીપલ

ટેલીફોન: 0808 808 0123.

ટેક્સ્ટફોન: 0808 808 9000.

સેન્સ (ધી નેશનલ ડીફ, બ્લાઇન્ડ અને રૂબેલા એસોસિએશન)

ટેલીફોન: 020 7272 7774.

ટેક્સ્ટફોન: 020 7272 9648.

ડીસેબલ્સ લીવીંગ ફાઉન્ડેશન

ટેલીફોન: 0845 130 9177.

ટેક્સ્ટફોન: 0870 603 9176.

રોયલ એસોસિએશન ફોર ડિસેબિલિટી એન્ડ રીહેબિલિટેશન

ટેલીફોન: 020 7250 3222.

ટેક્સ્ટફોન: 020 7250 4119.

સંપર્કમાં રહેવું

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

અગ્રત્તમ સેવાઓ માટેની મફત ફોન હેલ્પલાઇન

અગ્રત્તમ સેવાના ગ્રાહકો માટે સામાન્ય પૂછપરછો અને કટોકટીની સેવાઓ માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. લાઇનો સોમવારથી શુક્રવારે સવારના 8.00 થી સાંજના 8.00 સુધી અને શનિવારે સવારના 8.30 થી બપોરના 2.00 સુધી ખુલ્લી હોય છે.

મીનીકોમ મફત ફોનની હેલ્પલાઇન

જે ગ્રાહકો અમારી સાથે ટેક્સ્ટ ટેલીફોનથી વાતચીત કરવા ઇચ્છતા હોય તેઓ માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 096 2929*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો. લાઇનો સોમવારથી શુક્રવારે સવારના 8.00 થી સાંજના 8.00 સુધી અને શનિવારે સવારના 8.30 થી બપોરના 2.00 સુધી ખુલ્લી હોય છે.

ગ્રાહક પૂછપરછ માટે મફત ફોનની હેલ્પલાઇન

ધરેલું પૂછપરછો માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર ફોન કરો. લાઇનો બેંક રજાઓ સહિત, દિવસના 24 કલાક, દરરોજ ખુલ્લી હોય છે.

જો તમે અમને લખવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને તમારા પત્રો નીચેના સરનામે લખો:

કોરસપોન્ડેન્સ મેનેજર

ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી

ફ્રી પોસ્ટ 3814

લંડન

ડબ્લ્યુસી1વી 6એજે

તમે અમારો સંપર્ક અમારી વેબસાઇટ www.edfenergy.com થી પણ કરી શકો છો.

અન્ય ઉપયોગો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

તમારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવા મેળવે. જો તમારે આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલમાં અથવા સીડી પર ઓડિયો આવૃત્તિની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ના હોય અને તમે બીજી વૈકલ્પિક ભાષામાં માહિતી મેળવવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમને વિશેષ ભાષાની લાઇન પર તબદીલ કરીશું.

અમારી પાસે ઓપરેટરો છે જેઓ, તમારી સાથે 100 જૂદી જૂદી ભાષાઓમાં વાત કરી શકશે.

આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત લખાણ તરીકે ઉર્દુ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કી, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

*અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગરૂપે ફોન કોલ્સ પર દેખરેખ રાખી અને નોંધી શકાય છે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સ પરથી મફત થાય છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનથી કોલ કરો તો તમારા નેટવર્ક ઓપરેટર દ્વારા દર લાગુ પાડી શકાય છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગુ પડે છે.

ઇડીએફ એનર્જી એ ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્મ્સ પીએલસી. દ્વારા વપરાતું વેપારી નામ છે. રજીસ્ટ્રેશન નંબર 02228297, તેઓની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ 40, ગ્રોસ્વેનર પ્લેસ, લાંડન, SW1X 7EN ખાતે છે, ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં ઇન્કોર્પોરેટેડ. ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્મ્સ પીએલસી. એ ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી.ની સંપૂર્ણ માલિકીની સહાયક કંપની છે. ઇડીએફ એનર્જીના બધા સપ્લાય કરારો માટે સપ્લાય કર્તવ્યભાનોની કામગીરી માટેની જવાબદારી ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટર્મ્સ પીએલસી. પાસે રહેલી છે.

સ્થળ
પર પહોંચવું

ઇડીએફ
એનર્જી

- પ્રસ્તાવના
- અમારા પ્રતિનિધિઓને કેવી રીતે ઓળખવા
- કર્મચારીઓની પસંદગી અને તાલીમ
- સંપર્કમાં રહેવું
- અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

પ્રસ્તાવના

અમે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સુરક્ષાને ઘણી ગંભીરતાથી લઇએ છીએ, તેથી જ અમારા મુલાકાત લેતા પ્રતિનિધિઓની પસંદગી કાળજીપૂર્વક કરવામાં આવે છે, તેઓને ઉચ્ચત્તમ તાલીમ અપાય છે અને હંમેશા ઓળખપત્ર સાથે રાખે છે. આ પુસ્તિકા તમને તમારી ઇમારતો પર મુલાકાત લેતા સમયે અમારા કર્તવ્યભાન અને તમને સૌથી વધુ સલામતી અને મનની શાંતિ આપવા અમે જે બાબતો હાથ ધરીએ છીએ, તે વિશે કહે છે.

અમારા પ્રતિનિધિઓને કેવી રીતે ઓળખવા

અમારા કર્મચારીઓ સહેલાઇથી ઓળખાય છે

અમે સમજીએ છીએ કે તમે ખાતરી કરવા ઇચ્છશો કે અમારા પ્રતિનિધિઓ ઇડીએફ એનર્જીમાંથી આવેલા છે. તેથી અમારા કર્મચારીઓને સહેલાઇથી ઓળખી શકાય તેવા બનાવવા, અમે નીચે પ્રમાણે કામ કરીએ છીએ:

- જ્યાં પણ શક્ય હોય ત્યાં, અમારી મુલાકાતો માટે વપરાતી કોઇ પણ વાન્સ અથવા ગાડીઓ કંપનીનું નામ અને બ્રાન્ડ દર્શાવશે.
- જો વ્યવહારું હોય, તો મુલાકાત લેતા પ્રતિનિધિઓ વેપારી નામ બતાવતા કપડાં પહેરે છે.

અમારા તમામ પ્રતિનિધિઓ ઓળખપત્ર સાથે રાખે છે, જે તેઓ જ્યારે પણ મુલાકાત લે, ત્યારે તમને હંમેશા બતાવશે.

અમારા પ્રતિનિધિઓને કેવી રીતે ઓળખવા

ઓળખપત્રો

અમારા ઓળખપત્રો નીચેની માહિતી દર્શાવે છે:

- કંપનીનું વેપારી નામ (જે પોતે ઇડીએફ એનર્જીને બદલે ઇડીએફ એનર્જીનો એજન્ટ હોઇ શકે છે).
- કાર્ડધારક વ્યક્તિનું નામ.

- કાર્ડધારક વ્યક્તિનો આધુનિક રંગીન ફોટોગ્રાફ.
- સહેલાઈથી જોઈ શકાય તેવો ટેલીફોન નંબર, જેની પર તમે ફોન કરીને પ્રતિનિધિની ઓળખ તપાસી શકશો.

સમાપ્તિ તારીખ (આ તારીખ પછી કાર્ડ માન્ય રહેતું નથી).

અમારા ઓળખપત્રો ફક્ત અધિકૃત લોકો દ્વારા જ રખાય તેની ખાતરી કરવા, જ્યારે પણ ઓળખપત્રોની તારીખ સમાપ્ત થઈ જાય અથવા પ્રતિનિધિઓ અમારા માટે હવે બિલકુલ કામ ન કરતા હોય, ત્યારે અમે તેમનો નાશ કરીએ છીએ.

આંશિક દ્રષ્ટિ ધરાવતાં ગ્રાહકો માટે, તમામ પ્રતિનિધિઓ તેમના ઓળખપત્રની વિશાળ કદમાં છાપેલી આવૃત્તિ પણ સાથે રાખે છે.

અમારા પ્રતિનિધિઓને કેવી રીતે ઓળખવા

પાસવર્ડ યોજના

વધારાની સલામતી માટે, તમે અમારી મફત પાસવર્ડ યોજનાનો ઉપયોગ કરી શકશો:

- ફક્ત તમને જ અંગત જાણ હોય તેવો પાસવર્ડ પસંદ કરો, પછી અમને **0800 269 450*** પર મફત ફોન કરો.
- એક વખત તમે યોજનામાં જોડાઈ ગયા હો, પછી અમારા પ્રતિનિધિ જ્યારે પણ તમારા ઘરની મુલાકાત લેશે, ત્યારે તેઓ હંમેશા તમારા પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરશે.
- અમે તમારા પાસવર્ડની નોંધ રાખીશું અને તેને સલામત રાખીશું - ફક્ત તે કર્મચારીઓને કહીશું જેઓને ખરેખર તે જાણવાની જરૂર હોય.

સલામતી

તમારી સલામતી માટે, અમે ભલામણ કરીએ છીએ કે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ તમારો દરવાજો ખખડાવે ત્યારે તેઓ અમારા પ્રતિનિધિઓમાંના એક છે તેની ખાતરી કરવા તમે નીચેની બાબત ચકાસો:

- તમને આવનારની ઓળખની ખાતરી ન હોય ત્યાં સુધી દરવાજાની સાંકળ અને છૂપા કાણાંનો ઉપયોગ કરો.
- તમે આવનારને ઘરની અંદર આવવા દો તે પહેલાં ઓળખનો પૂરાવો તમને બતાવવાનું કહો. તેઓનું કાર્ડ કાળજીપૂર્વક તપાસવા વિશે મૂંઝાશો નહીં - અધિકૃત પ્રતિનિધિ એ વાતને બિલકુલ મનમાં નહીં લે.

જો તમારા ઘરે આવનાર કોઈ વ્યક્તિ વિશે તમને શંકા હોય કે શું તેઓ ખરેખર અમારા માટે કામ કરે છે કે નહીં, તો કૃપા કરીને અમને પર ફોન કરો અને અમે ચોક્કસાઈ કરીશું કે તે અધિકૃત પ્રતિનિધિ છે કે કેમ.

કર્મચારીઓની પસંદગી અને તાલીમ

ઊંચા ધોરણો જાળવવા

અમારી પાસે સર્વશ્રેષ્ઠ પ્રતિનિધિઓ કામ કરી રહ્યાં છે તેની ખાતરી કરવા, અમે:

- ખાતરી કરીએ છીએ કે મુલાકાત લેતા તમામ એજન્ટો અથવા પ્રતિનિધિઓને યોગ્ય રીતે કામ કરવા સંપૂર્ણ તાલીમ અપાઈ છે.
- જ્યારે પણ જરૂરી હોય ત્યારે કર્મચારીઓને વધારાની તાલીમ આપવાનું ચાલુ રાખીએ છીએ.
- કર્મચારીઓની કામગીરી પર સતત નજર રાખીએ છીએ.

કર્મચારીઓની પસંદગી અને તાલીમ

અમારા પ્રતિનિધિઓને વ્યવસાયિક બનાવી રાખવા

અમારા પ્રતિનિધિઓ અમારી કંપનીનો જાહેર ચહેરો છે તેથી અમે ઇચ્છીએ છીએ કે તેઓ સારી છાપ આપે. જ્યારે પ્રતિનિધિ તમારા ઘરની મુલાકાત લે છે ત્યારે અમે અમારાથી બનતું શ્રેષ્ઠ એ બાબતની ખાતરી કરવા કરીએ છીએ કે તેઓ:

- વધારે પડતાં પરિચીત બન્યા વિના, શાંત અને વિનમ્ર છે.
- યોગ્ય, સંવેદનશીલ ભાષા વાપરે છે.
- બાબતો સપષ્ટપણે અને ચોક્કસાઈપૂર્વક સમજાવે છે.
- તમારી ચિંતાઓ સાંભળે છે અને તમારી જરૂરિયાતો મેળવી આપવા તેઓથી બનતું શ્રેષ્ઠ કરે છે.

તમારા ઘર અને સંપત્તિની સંભાળ લે છે, અને તે માટે માન રાખે છે.

- કોઈપણ મદદ માટે કોનો સંપર્ક કરવો તે વિશે તમને સલાહ આપી શકે છે.
- સુરક્ષા અથવા સલામતી વિશે ફરિયાદ કરવા અથવા ચિંતાઓ વર્ણવવા માટે તમને યોગ્ય ટેલીફોન નંબરો આપી શકે છે.
- દૈનિક મુલાકાતો દરમિયાન ધ્યાનમાં આવેલ મીટર સાથે ચેડા અને નુકસાનનો અહેવાલ આપવા, અથવા સુરક્ષા વિવાદો વિશે અમારા નિયમોનું પાલન કરે છે.
- આ પત્રિકાને ધ્યાનમાં રાખે છે અને અહીં વર્ણવેલી અપેક્ષાઓને સુસંગત રહે છે.

જો અમારા પ્રતિનિધિઓ ઉપરના કોઈ પણ મુદ્દાઓ અનુસરતા ન હોય, તો અમે જરૂરી કાર્યવાહી હાથ ધરીશું.

સંપર્કમાં રહેવું

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

ગ્રાહકની સામાન્ય પૂછપરછો

રહેવાસી પૂછપરછો માટે, કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર ફોન કરો.

એનર્જી માટે £30k થી ઓછો વાર્ષિક ખર્ચ કરનાર નાના મધ્યમ એકમ (એસએમઇ) ગ્રાહકો માટે, કૃપા કરીને **0800 096 2255*** પર ફોન કરો.

એનર્જી માટે £2m થી ઓછું વાર્ષિક ખર્ચ કરનાર ધંધાકીય ગ્રાહકોએ કૃપા કરીને **0845 366 3664*** પર ફોન કરવો.

એનર્જી માટે £2m થી વધારે વાર્ષિક ખર્ચ કરનાર ધંધાકીય ગ્રાહકોએ કૃપા કરીને **0845 366 3661*** પર ફોન કરવો.

જો તમે અમને લખવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને તમારા પત્રો નીચેના સરનામે લખો:

કોરસપોન્ડેન્સ મેનેજર
ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી
ફ્રી પોસ્ટ 3814
લંડન
ડબ્લ્યુસી1વી 6એજે

તમે અમારો સંપર્ક અમારી વેબસાઇટ www.edfenergy.com દ્વારા પણ કરી શકો છો.

અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

અન્ય ઉપાયો જેનાથી અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

અમે ખાતરી કરવા ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોની સાથે સારી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે અને તેઓ શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવા મેળવે. જો તમારે આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલમાં અથવા સીડી પર ઓડિયો આવૃત્તિની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસ ટીમને **0800 269 450*** પર મફત ફોન કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ના હોય અને તમે બીજી વૈકલ્પિક ભાષામાં માહિતી મેળવવાનું પસંદ કરતા હો, તો કૃપા કરીને અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે તમને વિશેષ ભાષાની લાઇન પર તબદીલ કરીશું.

અમારી પાસે ઓપરેટરો છે જેઓ, તમારી સાથે 100 જૂદી જૂદી ભાષાઓમાં વાત કરી શકશે.

આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત લખાણ તરીકે ઉર્દુ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કી, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

* અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગરૂપે ફોન કોલ્સ પર દેખરેખ રાખી અને નોંધી શકાય છે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સ પરથી મફત થાય છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનથી કોલ કરો તો તમારા નેટવર્ક ઓપરેટર દ્વારા દર લાગુ પાડી શકાય છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગુ પડે છે.

ઇડીએફ એનર્જી એ ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. દ્વારા વપરાતું વેપારી નામ છે. રજીસ્ટ્રેશન નંબર 02228297, તેઓની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ 40, ગ્રોસ્વેનર પ્લેસ, લંડન, SW1X 7EN ખાતે છે, ઇંગ્લેન્ડ અને

વેલ્સમાં ઇન્કોર્પોરેટેડ. ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. એ ઇડીએફ એનર્જી પીએલસી.ની સંપૂર્ણ માલિકીની સહાયક કંપની છે. ઇડીએફ એનર્જીના બધા સપ્લાય કરારો માટે સપ્લાય કર્તવ્યભાનોની કામગીરી માટેની જવાબદારી ઇડીએફ એનર્જી કસ્ટમર્સ પીએલસી. પાસે રહેલી છે.

ફરિયાદ કરવી - રહેવાસી અને નાનાં વ્યવસાયિક ગ્રાહકો

વિષય-વસ્તુ

પ્રસ્તાવના

અમે મદદ માટે હાજર છીએ
તમારી જરૂરિયાતો સંતોષવી

સેવા ઉત્કૃષ્ટતા

EDF એનર્જી ખાતે અમે તમને અકલ્પનીય સેવા આપવા પ્રતિબદ્ધ છીએ તમે અમારી પાસેથી મેળવેલ સેવાના સ્તરથી જો તમે નાખુશ હો, તો અમને જણાવવા વિનંતી જેથી તે સમસ્યાનો બને તેટલી વહેલી તકે નિકાલ લાવવાનો અમે પ્રયત્ન કરી શકીએ

અમે મદદ માટે હાજર છીએ

ફરિયાદની પ્રક્રિયા

જો તમને કોઈ ફરિયાદ હોય, તો નીચેના ત્રણ પગલાં અનુસરવા વિનંતી:

પગલું 1: અમારો સંપર્ક કરો

પ્રથમ પગલાં તરીકે, નીચેની કોઈ પણ એક રીતે અમારો સંપર્ક કરવા વિનંતી:

• તમારા સ્મરણની ચર્ચા કરવા, જો તમે રહેવાસી હો, તો અમારા ઉચ્ચ તાલીમ લીધેલ ગ્રાહક સેવા સહાયકોને **0800 096 9000*** પર ફોન કરો અથવા જો તમે નાનાં વ્યવસાયિક ગ્રાહકો હો, તો **0800 096 2255*** પર ફોન કરો.

• નીચેના સરનામે અમને લખો:

Customer Liaison Team,
EDF એનર્જી,
Freepost 3814,
London,
WC1V 6AJ

• નીચેના સરનામે અમને ઈ-મેઈલ કરો:

customer_correspondence@edfenergy.com

• પ્રત્યક્ષ ચર્ચા માટે અમારા કોઈ પણ એક વ્યાપારી સ્થળની મુલાકાત લો. (આ પુસ્તિકાના પાછળના ભાગે સરનામા જોવા વિનંતી).

પગલું 2: હજુ ખુશ નથી...?

જો અમારા ગ્રાહક સેવા સહાયકો તમારી સમસ્યાનો ઉકેલ ન લાવી શકે અથવા તેમના ઉપાયથી તમે સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે ટીમ મેનેજર જોડે વાત કરીને આ સમસ્યાને આગળ લઈ જઈ શકો છો.

પગલું 3: સંપૂર્ણ સંતુષ્ટ નથી ...?

જો તમે હજી પણ અસંતુષ્ટ હો, તો તમે નીચે પ્રમાણે તમારી ફરિયાદની સંપૂર્ણ સમીક્ષાની વિનંતી કરી શકો છો:

• નીચેના સરનામે ગ્રાહક સેવાના મેનેજિંગ ડિરેક્ટરને લખીને:

EDF એનર્જી
Freepost 3814
London
WC1V 6AJ

• નીચેના સરનામે ગ્રાહક સેવાના મેનેજિંગ ડિરેક્ટરને ઈ-મેઈલ કરીને:

ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

ફરિયાદોનું પરિણામ

અમે તમારી ફરિયાદનો બને તેટલી ઝડપથી જવાબ આપીશું અને અમારો ઉદ્દેશ આ 10 કામકાજના દિવસમાં કરવાનો છે.

તમારી ફરિયાદની સંપૂર્ણ સમીક્ષા પછી અમે નીચેના પગલાં લઈ શકીએ:

- માફી માગીશું અને તમને અમારા અવલોકનો અને આવું કેમ થયું તે સમજાવીશું
- વસ્તુ બરાબર કરવા યોગ્ય કાર્ય કરીએ
- અમારા હવે પછીના પગલાં સમજાવીએ જેમાં, જો તમારી ફરિયાદ વેચાણ પ્રવૃત્તિને લગતી હોય, તો ત્રીજા એનર્જી (સંપૂર્ણ સંશોધન પૂરું થયા પછી) દ્વારા આપવામાં આવતું વળતર સામેલ હોઈ શકે છે.

હજી એવું માનો છો કે તમારી સમસ્યાનું નિવારણ નથી થયું ...?

એનર્જી ઓમ્બડ્સમેન એક મુક્ત અને સ્વતંત્ર સંસ્થા છે જેની પાસે ગ્રાહક વિવાદો ઉકેલવાની સત્તા છે

- તમારી ફરિયાદના સંદર્ભમાં તમારી અંતિમ સ્થિતિ સ્પષ્ટપણે દર્શાવતો પત્ર તમને EDF એનર્જી તરફથી મળે. ત્યાર બાદ તમે એનર્જી ઓમ્બડ્સમેનને, આ પત્ર મળ્યાના 6 મહિનાની અંદર ફરિયાદનો સંદર્ભ કરી શકો છો.
- તમને હજી સુધી આવો કોઈ પત્ર મળ્યો નથી, પરંતુ તમે અમને પ્રથમ વખત ફરિયાદ કરી તેને ઓછામાં ઓછા 8 અઠવાડિયાં પસાર થઈ ગયા છે. અમને પ્રથમ વખત ફરિયાદ કર્યાના 9 મહિનાની અંદર તમારે તમારી ફરિયાદનો સંદર્ભ એનર્જી ઓમ્બડ્સમેનને કરવો જોઈશે.

નાના વ્યાપારિક ગ્રાહકો

એનર્જી ઓમ્બડ્સમેનના સંશોધન માટે તમારો વેપાર લાયકાત ધરાવે છે કે કેમ તે જાણવા, તેમનો સીધો સંપર્ક કરવા વિનંતી (વિગતો નીચે આપેલી છે).

એનર્જી ઓમ્બડ્સમેન સંપર્ક વિગતો

- ટેલિફોન: 0845 055 0760 (સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 9 થી સાંજના 5)
- વેબસાઈટ: www.energy_ombudsman.co.uk
- સરનામું: એનર્જી ઓમ્બડ્સમેન
PO Box 966
Warrington
WA4 9DF

અમારા રહેવાસી ગ્રાહકો માટે વધારાની માહિતી

તમે જો આ પુસ્તિકાની મોટી પ્રિન્ટમાં, બ્રેઇલમાં, અથવા સીડી પર ઓડિયો આવૃત્તિ તરીકે નકલ કરવા માગતા હો, તો અમારી પ્રાયોરિટી સેવાઓ ટીમને 0800 269 450* પર મફત કોલ કરવા વિનંતી.

નોન-ઇંગ્લીશ ભાષા બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ન હોય, તો **0800 096 9000*** પર અમને મફત કોલ કરવા વિનંતી અને અમે તમારો કોલ એવી જાસ ભાષા લાઈન પર ટ્રાન્સફર કરીશું જ્યાં અમારી પાસે એવા ઓપરેટરો છે જે 100 થી વધુ અલગ અલગ ભાષા બોલી શકે છે.

જો અમે તમારી સમસ્યાનો ઉકેલ ન લાવી શકીએ તો તમે કન્સ્યુમર ડાયરેક્ટનો સંપર્ક કરી શકો છો, જે, તમામ પ્રકારના ગ્રાહક પ્રશ્નો અંગે સ્પષ્ટ, વ્યવહારિક અને નિષ્પક્ષ ગ્રાહક સલાહ આપતી સરકારની સેવા છે. તેઓને **08454 04 05 06** પર કોલ કરવા વિનંતી અથવા ઓનલાઈન www.consumerdirect.gov.uk

તમારી ફરિયાદ અંગે પ્રત્યક્ષ ચર્ચા માટે તમારે અમારી કોઈ પણ ઓફિસની મુલાકાત લેવી હોય તે માટે અહીં અમારી ઓફિસોના સરનામાં આપ્યાં છે:

હોવ ઓફિસ

EDF એનર્જી
329 Portland Road
Hove
BN3 5SU

વર્થિંગ ઓફિસ

EDF એનર્જી
Southdown view Road
Worthing
BN14 8NL

પ્લાયમાઉથ ઓફિસ

EDF એનર્જી
334 Outland Road

Manadon, Plymouth
Devon
PL3 5TU

એક્સટર ઓફિસ

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

*અમારા ગ્રાહક સંભાળ પ્રોગ્રામ હેઠળ કોલ્સનું મોનિટરિંગ અને રેકોર્ડિંગ કરવામાં આવી શકે છે. 0800 કોલ BT લેન્ડલાઈનો પરથી મફત છે પરંતુ સ્થાનિક નેટવર્ક ઓપરેટરના ચાર્જિસ અગલ અલગ હોઈ શકે છે. બાકીના તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દર લાગે છે.

EDF એનર્જી એ, EDF એનર્જી કસ્ટમર્સ plc દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતું ટ્રેડિંગ નામ છે, નોંધણી નં. 02228297 જેની નોંધાયેલી ઓફિસ 40 Grosvenor Place, London SW1X 7EN ખાતે છે, જે ઈંગ્લેન્ડ અને વેલ્સ ખાતે બનાવવામાં આવી છે. EDF એનર્જી કસ્ટમર્સ plc એ, EDF એનર્જી plc ની સંપૂર્ણ માલિકીની પૂરક કંપની છે. તમામ EDF એનર્જીના પૂરવઠા કરારોની પૂરવઠા બાંધકામની કાર્યક્ષમતાની જવાબદારી EDF એનર્જી કસ્ટમર્સ plc પાસે છે.

ગેસ સુરક્ષા

પરિચય

અજાણ્યાં જોખમો

તમારા ઘરની તપાસ કરવી

સંપર્કમાં રહેવું

અન્ય રીતે અમે મદદ કરી શકીશું

તમારા ઘરમાં ગેસ સુરક્ષા સુધારવાના ઉપાયો આ પુસ્તિકા તમને પૂરાં પાડે છે, અને ઇમરજન્સીમાં તમારે શું કરવું જોઈએ તે જણાવે છે.

પાછળ, તમે મદદ અથવા સલાહ માટે કોલ કરી શકો તે માટે ફોન નંબર્સ તમને મળશે.

અજાણ્યાં જોખમો

અજાણ્યાં જોખમો

ઘરમાં સુરક્ષા

તાજી હવાનું પરિભ્રમણ થવા દો

જો તમે ગેસ, ઓઇલ અથવા સોલીડ ઇંધણ ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરતા હો, તો જે રૂમમાં તે હોય તેની હવાબારી બંધ કરશો નહીં. તમારા ઉપકરણોની સલામતી માટે તાજી હવાનું પરિભ્રમણ આવશ્યક છે.

ગેસ લીકનું જોખમ

કાર્બન મોનોક્સાઇડ અને ગેસ લીકના જોખમો વિશે જાણવું મહત્વનું છે:

- ક્ષતિગ્રસ્ત ગેસ ઉપકરણો જે યોગ્ય રીતે લગાડેલ ન હોય અથવા જાળવણી કરવામાં ન આવી હોય તેમાંથી ઘણીવાર કાર્બન મોનોક્સાઇડ આવે છે.
- કાર્બન મોનોક્સાઇડના ઝેરની થોડી વહેલી નિશાનીઓ આ મુજબ છે: થાક, આળસ આવવી, માથાનો દુઃખાવો, છાતીમાં દુઃખાવો અને પેટમાં દુઃખાવો.
- ઝેર કાયમી ન્યુરોલોજીકલ નુકસાનમાં પરિણમી શકે છે.

ગેસ સુરક્ષા તપાસ કરાવી તમે આ જોખમોનો ભય ઘટાડી શકશો.

કાર્બન મોનોક્સાઇડ શું છે?

કાર્બન મોનોક્સાઇડ એ ગંધરહિત, રંગવિહિન ગેસ છે તેનાથી પ્રતિ વર્ષ યુકેમાં આશરે 50 લોકો અકસ્માતે મૃત્યુ પામે છે અને 200 લોકો ગંભીર રીતે ઇજાગ્રસ્ત થાય છે. કાર્બન મોનોક્સાઇડનું ઝેર મોટેભાગે ચોક્કસ રીતે અજાણ રહે છે, આથી ઘણાં લોકો ચિહ્નોના ખ્યાલ વિના પીડાતા હોય છે. બાળકો, ગર્ભવતી સ્ત્રીઓ અને તેમના બાળકો અને રક્તવાહિનીનો રોગ ધરાવતા લોકો મોટેભાગે જોખમ પર છે.

કારણ કે કાર્બન મોનોક્સાઇડ ગંધ ધરાવતો નથી, સુરક્ષા માપ તરીકે તમે ઘરમાં કાર્બન મોનોક્સાઇડ ડિટેક્ટર્સ લગાડી શકશો. હવામાં જ્યારે વધુ માત્રામાં કાર્બન મોનોક્સાઇડ હોય ત્યારે આ ડિટેક્ટર્સ તમને તુરંત જ જાણ કરશે. ડિટેક્ટર્સ લગાડવા માટે ખાતરી કરો કે તે બ્રિટીશ અને યુરોપિયન સેફ્ટી સ્ટાન્ડર્ડની પૂર્તિ કરતા હોય

તમારા ઘરની તપાસ કરવી

ગેસ સુરક્ષા તપાસો

શું તમે વિના મૂલ્યની તપાસ માટે લાયક છો?

જો તમે ગેસ ગ્રાહક અને ઘરના માલિક હો, તો અમે તમને વિના મૂલ્યની ગેસ સુરક્ષા તપાસ માટે રજુઆત કરીશું. તમે વિના મૂલ્યની ગેસ સુરક્ષા તપાસ માટે લાયક છો જો:

- જો તમે મીન્સ-ટેસ્ટેડ બેનિફિટ મેળવતા હો અને પાંચ વર્ષથી ઓછી વયનું બાળક ધરાવતા હો, અથવા
- તમે પેન્શનને લાયક વય, અપંગ અથવા લાંબા સમયથી બીમાર અને એકલા રહેતા હો, અથવા
- તમે પેન્શનને લાયક વય, અપંગ અથવા લાંબા સમયથી બીમાર હો અને અને જ્યો પેન્શનને લાયક વય, અપંગ અથવા લાંબા સમયથી બીમાર અથવા 18 વર્ષથી ઓછી વયના સાથે રહેતા હો.

અને

- તમારા માટે વિના મૂલ્યની ગેસ સુરક્ષા તપાસ કરવા માટે તમે અમને જણાવો.
- છેલ્લાં બાર મહિનામાં તમારા મકાનમાં તમે ગેસ સુરક્ષા તપાસ કરાવેલ ન હોય.

ગેસ ઉપકરણો અને ગેસ જોડાણો પર, વિના મૂલ્યે, અનુભવી ગેસ એન્જિનિયર દ્વારા ગેસ તપાસ કરવામાં આવશે.

તમે સુરક્ષા તપાસમાં નિષ્ફળ જાવ તો શું?

જો ઉપકરણ ગેસ સુરક્ષા તપાસમાં નિષ્ફળ જાય, તો તેને જોડાણમાંથી અલગ કરવામાં આવશે અને તે સુરક્ષિત નથી તે જણાવતું લેબલ લગાડવામાં આવશે. અનુભવી એન્જિનિયર દ્વારા તેને સરખું અથવા સર્વિસ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી આ ઉપકરણનો ઉપયોગ કરવો નહીં. વધુ મદદ અથવા સલાહ માટે, કૃપા કરી અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસીસ ટીમને 0800 269 450* પર વિના મૂલ્યે કોલ કરો.

ગ્રેટ બ્રિટનમાં ગેસ સુરક્ષા બદલાઈ ગઈ છે. 31 માર્ચના રોગ ગ્રેટ બ્રિટનમાં CORGI ગેસ રજીસ્ટ્રેશન સમાપ્ત થાય છે. આથી CORGI ઇન્સ્ટોલરને કહેતા નહીં. ગેસ સેફ રજીસ્ટર™ એન્જિનિયરને કહો. કાયદાકીય દ્રષ્ટિએ, ગેસ એન્જિનિયર્સ ગેસ સેફ રજીસ્ટરમાં હોવાં ફરજિયાત છે. હંમેશા તેમનું આઇડી કાર્ડ તપાસો. ગેસ સેફ બનો. વધુ માહિતી માટે www.GasSafeRegister.co.uk પર જાવ

વિના મૂલ્યની તપાસ માટે લાયક નથી?

જો તમે વિના મૂલ્યની તપાસ માટે લાયક ન હો, તો ખાતરી કરો કે તમારા ગેસ ઉપકરણોને અનુભવી એન્જિનિયર દ્વારા નિયમિત તપાસવામાં આવે છે.

શું તમે ભાડાંના મકાનમાં રહે છો?

જો તમારી મિલકતને ભાડે આપેલ હોય, તો ઉપકરણો સુરક્ષિત હોય અને દર વરસે તપાસ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવાની માલિકની જવાબદારી છે.

સંપર્કમાં રહેવું

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

જો તમે ગેસની ગંધ આવે અથવા તમારો ગેસ લીક થાય છે એવું જણાય, તમે નેશનલ ગ્રીડ ઇમરજન્સીને **0800 111 999*** નંબર પર કોલ કરી શકશો. દિવસના 24 કલાક, દરરોજ, બેંક રજાના દિવસો સહિત લાઇન્સ ખુલ્લી છે.

ગ્રાહક પૂછપરછ હેલ્પલાઇન

ગૃહ પૂછપરછ માટે, કૃપા કરી **0800 096 9000*** પર અમને વિના મૂલ્યે ફોન કરો.

જો તમે અમને લખી જણાવવા માંગતા હો તો કૃપા કરી તમારા પત્રો આ સરનામે મોકલો:

કોરિસ્પોન્ડન્સ મેનેજર (પત્રવ્યવહાર વ્યવસ્થાપક)

EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ

તમે અમારી આ વેબસાઇટ દ્વારા પણ સંપર્ક કરી શકશો:

www.edfenergy.com

અન્ય રીતે અમે મદદ કરી શકીશું

તમારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવી

અમે ખાતરી કરવા માંગીએ છીએ કે અમારા તમામ ગ્રાહકોનું નિષ્પક્ષ રીતે સંચાલન કરવામાં આવે અને સંભવિત શ્રેષ્ઠ સેવા મેળવે. આ પુસ્તિકાની જો તમને મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલ અથવા સીડી પર ઓડિયો સંસ્કરણમાં આવશ્યકતા હોય, કૃપા કરી અમારી પ્રાયોરીટી સર્વિસીસ ટીમને **0800 269 450*** પર વિના મૂલ્યે કોલ કરો.

નોન-ઇંગ્લીશ બોલતા ગ્રાહકો

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા ન હોય અને તમારે અન્ય ભાષામાં માહિતીની આવશ્યકતા હોય તો કૃપા કરી અમને **0800 096 9000*** પર વિના મૂલ્યે ફોન કરો અને અમે અમારી ખાસ લેંગ્વેજ લાઇન પર તમને મોકલીશું. 100 વધુ વિવિધ ભાષા બોલી શકે, તેવા અમે ઓપરેટર્સ ધરાવીએ છીએ. ફ્રેન્ચ, ઉર્દૂ, બંગાળી, સોમાલી, ગુજરાતી, તુર્કિશ, હિન્દી, પંજાબી અને વેલ્શ ભાષામાં પણ આ પુસ્તિકા માત્ર લેખિત સંસ્કરણમાં ઉપલબ્ધ છે.

*અમારા ગ્રાહક સંભાળ કાર્યક્રમના ભાગ તરીકે કોલ્સની દેખરેખ અને રેકોર્ડિંગ કરવામાં આવશે. 0800 કોલ્સ યુકે લેન્ડલાઇન્સમાંથી વિના મૂલ્યે છે પરંતુ જો તમે મોબાઇલ ફોનમાંથી કોલ કરતા હો તો તમારા નેટવર્ક સંચાલક દ્વારા ચાર્જ વસૂલવામાં આવી શકે છે. અન્ય તમામ નંબરો પર સ્થાનિક દરે ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે.