

## गैस सुरक्षा

### परिचय

अदृश्य खतरे

अपने घर की जाँच करना

संपर्क में रहना

अन्य तरीके जिनसे हम मदद कर सकते हैं

इस पुस्तिका में आपके घर में गैस की सुरक्षा में सुधार करने के लिए उपाय दिए गए हैं, और बताया गया है कि आपातस्थिति में आपको क्या करना है।

पीछे की ओर, आपको फ़ोन नंबर मिलेंगे जिन पर आप मदद या सलाह के लिए कॉल कर सकते हैं।

अदृश्य खतरे

अदृश्य खतरे

### घर पर सुरक्षा

#### ताज़ा हवा संचरित होने दें

आपके उपकरणों के सुरक्षित रहने के लिए ताज़ा हवा संचरित होना ज़रूरी है। आपके उपकरणों के सुरक्षित रहने के लिए ताज़ा हवा संचरित होना ज़रूरी है।

#### गैस लीक होने का खतरा

कार्बन मोनोक्साइड और गैस लीक होने के खतरों के बारे में जानना महत्वपूर्ण है:

• कार्बन मोनोक्साइड अकसर उन दोषपूर्ण गैस उपकरणों से आती है जो ठीक से स्थापित नहीं किए गए या जिनका रॉ रॉ एव नहीं होता।

• कार्बन मोनोक्साइड विषाक्तता के कुछ प्रारंभिक लक्षण हैं: थकान, उनींदापन, सिरदर्द, सीने में दर्द, और पेट दर्द।

• विषाक्तता के परिणामस्वरूप स्नायविक क्षति भी हो सकती है।

गैस सुरक्षा जाँच करने से आप इन खतरों का जोड़ि म कम कर लेंगे।

#### कार्बन मोनोक्साइड क्या है?

कार्बन मोनोक्साइड गंधहीन, और रंगहीन गैस है जो यूके में हर साल लगभग 50 लोगों की दुर्घटनावश मृत्यु का कारण बनती है और लगभग 200 लोगों को गंभीर रूप से घायल करती है। कार्बन मोनोक्साइड द्वारा विषाक्तता का लगभग निश्चित रूप से कम निदान किया गया है, संभव है कि बहुत से लोगों में इसके लक्षण हों लेकिन उनको पता न हो। बच्चों, गर्भवती महिलाओं और उनके शिशुओं और हृदय रोगों से पीड़ित लोगों को इसका सबसे ज़्यादा जोड़ि म होता है।

क्योंकि कार्बन मोनोक्साइड की कोई गंध नहीं होती, इसलिए सुरक्षा उपाय के रूप में आप अपने घर में कार्बन मोनोक्साइड पहचानकर्ता स्थापित करना चाह सकते हैं। जब हवा में कार्बन मोनोक्साइड की अधिक मात्रा होती है, तो ये पहचानकर्ता आपको तुरंत इसकी जानकारी देते हैं। उन पहचानकर्ताओं को स्थापित करना सुनिश्चित करें जो ब्रिटिश या यूरोपीय सुरक्षा मानकों को पूरा करते हों

#### अपने घर की जाँच करना

## गैस सुरक्षा जाँच

### क्या आप मुफ्त जाँच के लिए पात्र हैं?

यदि आप गैस के ग्राहक और गृहस्वामी हैं, तो हम आपको मुफ्त सुरक्षा जाँच की पेशकश करने में सक्षम हो सकते हैं। आप मुफ्त गैस सुरक्षा जाँच के लिए पात्र हैं यदि:

- आपको उपाय-परीक्षित लाभ मिलता है और आपका पाँच साल से कम उम्र का बच्चा है, या
- आप पेंशन-योग्य आयु के, विकलांग या लंबे समय से बीमार हैं और अकेले रहते हैं, या
- आप पेंशन-योग्य आयु के, विकलांग या लंबे समय से बीमार हैं और अन्य ऐसे लोगों के साथ रहते हैं जो सभी पेंशन-योग्य आयु के, विकलांग या लंबे समय से बीमार हैं या 18 साल से कम उम्र के हैं।

और

- आप हमें अपने लिए मुफ्त गैस सुरक्षा जाँच करने के लिए कहते हैं।
- पिछले बारह महीनों में आपके परिसर में गैस सुरक्षा जाँच नहीं हुई।

गैस उपकरणों और गैस फिटिंग की सुरक्षा जाँच, मुफ्त में, अनुभवी गैस इंजीनियर द्वारा की जाएगी।

### यदि आप सुरक्षा जाँच में असफल हो जाते हैं, तो क्या होगा?

यदि कोई उपकरण गैस सुरक्षा जाँच में असफल हो जाता है, तो उसका कनेक्शन काट दिया जाएगा और उस पर लेबल लगा दिया जाएगा कि यह सुरक्षित नहीं है। इस उपकरण का तब तक प्रयोग न करें जब तक योग्य इंजीनियर द्वारा उसकी मरम्मत या सर्विस न कर दी जाए। अधिक सहायता या सलाह के लिए, कृपया 0800 269 450\* पर हमारी प्राथमिकता सेवा टीम को मुफ्त कॉल करें।

ग्रेट ब्रिटेन में गैस सुरक्षा बदल गई है। ग्रेट ब्रिटेन में CORGI गैस पंजीकरण 31 मार्च को समाप्त हो गया। तो CORGI इंस्टॉलर के लिए न पूछें। गैस सुरक्षित रजिस्टर™ इंजीनियर के लिए कहें। कानून के अनुसार, गैस इंजीनियर गैस सुरक्षा रजिस्टर में दर्ज होने चाहिए। हमेशा उनके आईडी कार्ड दिखा देने के लिए कहें। गैस से सुरक्षित रहें। अधिक जानकारी के लिए [www.GasSafeRegister.co.uk](http://www.GasSafeRegister.co.uk) पर जाएँ। **www.GasSafeRegister.co.uk**

### मुफ्त जाँच के लिए पात्र नहीं हैं?

यदि आप मुफ्त सुरक्षा जाँच के लिए पात्र नहीं हैं, तो सुनिश्चित करें कि योग्य इंजीनियर द्वारा आपके गैस उपकरणों की नियमित रूप से जाँच हो रही है।

### क्या आपने अपना घर किराये पर दिया है?

यदि आप अपनी संपत्ति को किराये पर देते हैं, तो मकान मालिक के रूप में आपकी जिम्मेदारी है कि उपकरण सुरक्षित हैं और उनकी सालाना जाँच हो रही है।

### संपर्क में रहना

#### हमसे संपर्क कैसे करें

यदि आपको गैस की बू आ रही है या आपको लगता है कि गैस रिसाव हो रहा है, तो आप 0800 111 999\* पर राष्ट्रीय ग्रिड आपातकालीन नंबर पर कॉल कर सकते हैं। लाइनें दिन में 24 घंटे, बैंक की छुट्टियों सहित, हर दिन खुली हैं।

#### ग्राहक पूछताछ हेल्पलाइन

आवासीय पूछताछ के लिए, कृपया हमें 0800 096 9000\* पर मुफ्त कॉल करें

यदि आप हमें लिखना चाहते हैं, तो अपने पत्र यहाँ भेजें:

पत्राचार प्रबंधक

EDF Energy plc  
FREEPOST 3814  
LONDON  
WC1V 6AJ

आप हमारी वेबसाइट के ज़रिए भी हमसे संपर्क कर सकते हैं:

[www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com)

**अन्य तरीके जिनसे हम मदद कर सकते हैं**

**आपकी ज़रूरतों को पूरा करना**

हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार हो और उन्हें हरसंभव सेवा मिले। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े प्रिंट, ब्रेल, या ऑडियो सीडी संस्करण के रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएँ टीम को 0800 269 450\* पर मुफ्त कॉल करें।

**गैर-अंग्रेज़ी भाषी ग्राहक**

अगर अंग्रेज़ी आपकी पहली भाषा नहीं है और आप किसी वैकल्पिक भाषा में जानकारी चाहते हैं, तो कृपया 0800 096 9000\* पर हमें मुफ्त कॉल करें और हम आपको विशेष भाषा लाइन पर स्थानांतरित कर देंगे। हमारे पास ऐसे ऑपरेटर संचालक हैं जो आपस में, 100 अलग-अलग भाषाओं में बात कर सकते हैं। केवल पाठ संस्करण के रूप में यह गाइड फ़्रांसीसी, उर्दू, बंगाली, सोमाली, गुजराती, तुर्की, हिंदी, पंजाबी और वेल्श में भी उपलब्ध है।

\*हमारे ग्राहक सेवा कार्यक्रम के भाग के रूप में कॉल की निगरानी की जा सकती है और उन्हें रिकार्ड किया जा सकता है। यूके लैंडलाइन से 0800 नंबर पर की गई कॉलें मुफ्त हैं लेकिन यदि आप मोबाइल फ़ोन से कॉल करते हैं, तो आपका नेटवर्क ऑपरेटर शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दर से शुल्क लिया जाता है।

## फरियाद करना

- प्रस्तावना
- हम यहां मदद करने के लिए मौजूद हैं
- स्वतंत्र परामर्श
- अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

### प्रस्तावना

ईडीएफ एनर्जी में हम आपको सबसे श्रेष्ठ संभव सेवा प्रदान करने के लिए समर्पित हैं। यदि आप किसी भी वजह से हमसे नाखुश हैं, तो कृपया हमें बताएं जिससे कि हम मसले का निराकरण करने का प्रयास यथाशीघ्र कर सकें।

हम यहां मदद करने के लिए मौजूद हैं

फरियाद करने की कार्य-प्रणाली

यदि आपकी कोई फरियाद है, तो कृपया इन चरणों का अनुगमन कीजिए:

पहले चरण में, कृपया अपनी परेशानी के बारे में चर्चा करने के लिए हमारे उच्च तालीम पाए हुए ग्राहक सेवा परामर्शदाताओं को **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए।

अभी भी खुश नहीं हैं...?

यदि हमारे ग्राहक सेवा परामर्शदाता आपके मसले का निराकरण करने में समर्थ नहीं हुए या उन्होंने आपको जो उपाय बताया उससे आप पूर्णतः खुश नहीं हुए, तो आप किसी टीम प्रबंधक से बात करने की मांग करके बात को आगे बढ़ा सकते हैं।

अभी भी पूर्णतः संतुष्ट नहीं हुए.....?

यदि आप अभी भी असंतुष्ट हैं, तो पूर्ण पुनर्निरीक्षण की विनती कर सकते हैं।

आप यह इस तरह से कर सकते हैं:

ग्राहक सेवाओं के प्रबंध निदेशक को निम्नलिखित पते पर लिखें:

ईडीएफ एनर्जी

फ्री पोस्ट 3815

होव

बीएन3 5एडबल्यू

ईमेल करें:

ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

हम यहां मदद करने के लिए मौजूद हैं

हम आपका पुनर्निरीक्षण 10 कार्य दिवसों में पूरा करने की कोशिश करेंगे।

यदि आपको हमारी बिक्री गतिविधियों को लेकर फरियाद है, तो आपके दावे की जांच पूरा होने के बाद ईडीएफ एनर्जी के जरिए हरजाने का भुगतान किया जा सकता है।

अभी भी लगता है कि आपका मसला निपटाया नहीं गया है?

फरियादों की हमारी कार्य-प्रणाली का अनुगमन करने के बाद, यदि आपको अभी भी असंतोष है, तो आप **ऊर्जा आपूर्ति लोकपाल** को **0845 055 0760** पर सोमवार से शुक्रवार सुबह 7 से शाम 5 बजे के बिच फोन कर सकते हैं या [www.energy-ombudsman.org.uk](http://www.energy-ombudsman.org.uk) जाल स्थल पर संपर्क कर सकते हैं।

यह मुक्त एवं स्वतंत्र संस्था है जिसके पास ग्राहक की शिकायतों का निश्चित निराकरण करने की शक्ति है। ऊर्जा आपूर्ति की तरह, ईडीएफ एनर्जी इस नई पहल को पूर्णतः सहायता करती है। वैकल्पिक तौर पर, आप उसे निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं

ऊर्जा आपूर्ति लोकपाल

पोस्ट बॉक्स 966

वोरिंगटन

डबल्युए4 9डीएफ

स्वतंत्र परामर्श

ज्यादा सहायता कैसे प्राप्त करें

ज्यादा स्वतंत्र परामर्श पाने के लिए, आप औद्योगिक उपभोक्ताओं की रखवाली करनेवाली संस्था **एनर्जीवाच** से संपर्क कर सकते हैं, जो मुक्त, निष्पक्ष मदद और परामर्श देती है। आप उसे **0845 906 0708** पर फोन कर सकते हैं या उससे निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं:

क्षेत्रीय निदेशक

एनर्जीवाच

तीसरी मंजिल, आर्टिलरी हाउस

आर्टिलरी रो

लंदन एसडबल्यु1पी 1आरटी

सुनने की शक्ति गंवा चुके ग्राहक एनर्जीवाच को टाइपटोक से **18001 08459 060708** पर संपर्क कर सकते हैं।

अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

आपकी जरूरतें पूरी करना

हम निश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठ संभव सेवा पाते हैं। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े अक्षरों में, ब्रेले लिपि में या सीडी पर श्रव्य रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

गैर-अंग्रेजी भाषा बोलने वाले उपभोक्ता

यदि अंग्रेजी आपकी मातृ भाषा नहीं है और आप दूसरी किसी भाषा में जानकारी पाना चाहते हैं, तो कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए और हम आपको हमारी विशेष भाषा लाइन पर पहुंचा देंगे।

हमारे प्रचालक परस्पर 100 अलग-अलग भाषाओं में बात कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शक पुस्तिका पाठ-मात्र रूप में हिंदी, उर्दू, बंगला, सोमाली, गुजराती, तुर्की, पंजाबी और वेल्श भाषाओं में उपलब्ध है।

\* हमारे ग्राहक देखरेख कार्यक्रम के भाग स्वरूप फोन पर हुई चर्चाओं को रेकोर्ड किया जा सकता है और उनका अनुवर्तन (मॉनिटरिंग) हो सकता है। यूके के जमीनी फोनों से 0800 पर किए गए कोल निःशुल्क हैं, लेकिन यदि आप मोबाइल से फोन करें, तो आपका नेटवर्क प्रचालक आपसे कोई शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दरें लागू होंगी।

ईडीएफ एनर्जी, ईडीएफ एनर्जी ग्राहक निजी सीमित कंपनी द्वारा उपयोग किया जानेवाला व्यापार नाम है। इस कंपनी का पंजीकरण नंबर 02228297 है, और इसका पंजीकृत कार्यालय 40, ग्रोस्वेनर प्लेस, लंदन, एसडब्ल्यू1एक्स 7ईएन में है। इंग्लैंड और वेल्स में निगमित ईडीएफ ऊर्जा ग्राहक निजी सीमित कंपनी, ईडीएफ एनर्जी निजी सीमित कंपनी के पूर्ण मालिकी वाली सहायक कंपनी है। ईडीएफ एनर्जी के सभी आपूर्ति इकरारनामों के निष्पादन के लिए ईडीएफ एनर्जी ग्राहक निजी सीमित कंपनी जिम्मेदार है।

## ऊर्जा कार्यक्षमता

- प्रस्तावना
- ऊर्जा बचाने के लिए आप क्या कर सकते हैं?
- खर्च-रहित खयाल
- कम खर्च खयाल
- ऊर्जा बचाने के अन्य प्रभावशाली खयाल
- ऊर्जा बचाऊ परामर्श
- हमारी ऊर्जा कार्यक्षमता हेल्पलाइन
- अनुदान प्राप्त करना
- स्वतंत्र परामर्श
- अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

### प्रस्तावना

ऊर्जा कार्यक्षमता आपके लिए और पृथ्वी के लिए अच्छी बात है, क्योंकि उसका अर्थ बिलों में कमी और उत्सर्जन में कमी है।

यह पुस्तिका समझाती है कि अपने ऊर्जा इस्तेमाल में कटौती करके आप किस तरह पैसे बचा सकते हैं। इसके साथ ही आप हमारी ऊर्जा कार्यक्षमता की सरल उपायों से अपने घर को उष्णता प्रदान कर सकते हैं। और आपके घर को ऊष्मारोधी बनाने के लिए आप शायद निःशुल्क अनुदान प्राप्त करने के योग्य हों (विस्तृत जानकारी पृष्ठ 14 पर)।

ईडीएफ एनर्जी में हम ऊर्जा कार्यक्षमता को काफी गंभीरता से लेते हैं और हम जहां भी मुमकिन हो, ऊर्जा बचाने के लिए आपको सहायता करना चाहते हैं। हम उम्मीद करते हैं कि आपको यह पुस्तिका उपयोगी लगेगी।

ऊर्जा बचाएं, धन बचाएं और पृथ्वी को बचाने के लिए मदद करें।

### ऊर्जा बचाने के लिए आप क्या कर सकते हैं?

#### ऊर्जा बचाना

कार्यक्षमता से ऊर्जा का इस्तेमाल करना आसान है। पैसा खर्च किए बिना, आप ऊर्जा इस्तेमाल पर नियंत्रण प्राप्त कर सकते हैं और अपने बिलों में कमी लाना शुरू कर सकते हैं। या आप थोड़ा सा पैसा खर्च करके बहुत सारा बचा सकते हैं। याद रखिए, कम ऊर्जा इस्तेमाल करके आप स्वस्थ पर्यावरण के लिए योगदान देंगे।

ऐसे विचार जिनमें धेले भर का खर्च भी नहीं होता

ऐसे प्रभावशाली खयाल जिनमें आपको एक धेला भी खर्च न करना होगा

निम्नलिखित आसान तरीके आपको बिना कुछ भी खर्च किए ऊर्जा बचाने में सहायता प्रदान करेंगे।

## पर्दे

- शाम के वक्त कमरा गरम रखने के लिए पर्दे फैलाएं।
- पर्दों को हीटर या रेडिएटर पर न सजाएं क्योंकि इससे उष्णता सीधे खिड़कियों से बाहर चली जाएगी।

## कमरों को गरम करना

हीटर्स को खिड़कियों के नीचे मत रखें या उन्हें पर्दों से न ढकें क्योंकि ऐसा करने से उष्णता का अपव्यय होता है और यह असुरक्षित भी है।

- बहुत गरम कमरे को ठंडा करने के लिए दरवाजे और खिड़कियां न खोलें। उसके बदले कमरे का हीटिंग कम कीजिए।
- यदि आप थर्मोस्टेट सिर्फ 1° सेंटीग्रेड कम करेंगे, तो अपने बिजली बिल में 10% तक कमी कर सकेंगे।
- अपने घर में हीटिंग हर दिन एक घंटा कम चलाकर आप और भी अधिक पैसे बचा सकते हैं। लेकिन हीटिंग में बहुत ज्यादा कमी मत कीजिए: बीमार व्यक्तियों, बच्चों और बुजुर्गों के स्वास्थ्य को जोखिम में मत डालिए।

## खर्च-रहित खयाल

### पानी गरम करना

- पानी के हीटर के थर्मोस्टेट को बहुत ऊंचे स्तर पर न रखें। सामान्यतः 60° सेंटीग्रेड / 140° फेरनहीट पर्याप्त है।
- यदि आपके पास शावर है तो उसका इस्तेमाल कीजिए और आप वक्त, पानी और पैसे बचाएंगे। याद रखें कि पावर शावर अन्य शावर से ज्यादा पानी इस्तेमाल कर सकते हैं।

### टीवी और स्टीरियो

- आपका टीवी और अन्य उपकरणों को स्टैंडबाय पर न रखें या उन्हें अनावश्यक ही आवेशित न करें।

### फ्रिज और फ्रीजर

- फ्रिज और फ्रीजर को कार्यक्षम तरीके से चलाने के लिए उन्हें नियमित रूप से डीफ्रोस्ट कीजिए।
- गरम या उष्ण भोजन को सीधे फ्रिज में मत रखिए – उसे पहले ठंडा होने दीजिए।
- जहां भी मुमकिन हो, फ्रिज या फ्रीजर को अवन से दूर रखिए।
- फ्रिज या फ्रीजर के दरवाजे को हमेशा तुरंत बंद कर दीजिए।

### रोशनियां

- कमरा जब भी इस्तेमाल में न हो रोशनियां बंद कर दीजिए।

### घरेलू धुलाई

- वाशिंग मशीन का तभी इस्तेमाल करें जब उसकी क्षमता भर के कपड़े धुलने के लिए इकट्ठा हो गए हों।
- वैकल्पिक तौर पर, यदि आपके वाशिंग मशीन की पूर्ण क्षमता से आधे ही कपड़े हों, तो मशीन को कमखर्च विधि में चलाएं।

- जहां भी मुमकिन हो टंबल ड्रायर का इस्तेमाल करने के बजाए कपड़ों को तार पर या हवादार जगह में सुखाएं।
- इस्तिरी करते वक्त कम उष्णता की जरूरत वाले कपड़ों को पहले इस्तिरी करें।

खर्च-रहित खयाल

### कंप्यूटर

- स्क्रीन सेवर सिर्फ आपके मानिटर के जीवन की लंबाई की रक्षा करता है। यदि स्क्रीन सेवर मानिटर बंद न करता हो, तो वह ऊर्जा में बचाव नहीं करेगा। इसलिए जब भी कंप्यूटर इस्तेमाल में न हो, उसे बंद करना याद रखिए।

### डिश वाशर

- यदि बर्तन बहुत ही गंदे न हों, कम उष्णता या कमखर्च बटन का इस्तेमाल कीजिए।
- आपका डिश वाशर इस्तेमाल करने से पहले जहां भी मुमकिन हो, उसके पूरा भरने तक प्रतीक्षा कीजिए।

### खाना पकाना

- टोस्ट बनाने के लिए ग्रिल के बजाए टोस्टर का इस्तेमाल कीजिए।
- भोजन और चूल्हे की रिंग के लिए योग्य आकार के बर्तनों का इस्तेमाल कीजिए।
- सोसपैन पर ढक्कन लगाए रखिए और आंच धीमी रखिए।
- जरूरत से ज्यादा पानी का इस्तेमाल मत कीजिए।
- खाना पकाने के लिए पानी गरम करने के लिए केतली का इस्तेमाल कीजिए।

सिर्फ जरूरत भर का पानी उबालिए – लेकिन यदि आप इलेक्ट्रिक केतली का इस्तेमाल करते हों, तो उसका एलिमेंट पानी से ढंका होना जरूरी है।

ऐसे प्रभावशाली खयाल जिनमें थोड़ा सा पैसा लग सकता है

निम्नलिखित उपायों में कुछ पैसा खर्च हो सकता है, लेकिन ये आपके ऊर्जा बिलों में काफी बचत करा सकते हैं।

### हीटिंग

- अपने रेडिएटर के पीछे परावर्तित बर्ख (फोइल) लगवाइए (चमकीला भाग रेडिएटर की ओर)। इससे उष्णता कमरे के अंदर ही रहेगी।

### रोशनियां

ऊर्जा बचाने वाले बल्बों का इस्तेमाल कीजिए।

### पानी

- यदि आपकी टोटी रिसती हो, उसे तुरंत ठीक करवाएं। रिसती टोटी सिर्फ एक दिन में, बाथ टब भर जाए उतना पानी बर्बाद कर सकती है।

### ऊष्मारोधन

- गरम पानी की टंकी के पीछे लैगिंग जैकेट लगवाइए, और गरम पानी की नलिकाओं को ऊष्मारोधी बनाइए।
- ऐसा ही लैगिंग जैकेट खरीदें, जो ब्रिटिश मानकों के अनुरूप हो।

खिड़कियों और बहर की ओर खुलनेवाले दरवाजों में ड्राफ्ट स्ट्रिप लगवाइए और डाकपेटी के मुंह पर फ्लैप लटकाइए।

ऊर्जा बचाने के अन्य प्रभावशाली खयाल

ज्यादा खर्च और ज्यादा बचत कराने वाले सुधार

निम्नलिखित उपायों में खर्च अधिक है, लेकिन वे ज्यादा बचत कराने में भी मदद करेंगे। वे आपके घर का मूल्य भी बढ़ा सकते हैं।

### हीटिंग

- थर्मोस्टेट रेडिएटर वाल्व आपको हर एक कमरे की उष्णता अलग तरीके से नियंत्रित करने देता है और आपके हीटिंग के बिलों में भी कमी करता है। आपकी केंद्रीय हीटिंग प्रणाली में से पानी का बहाव जारी रखने के लिए, आपको सभी वक्त कम से कम एक रेडिएटर वाल्व खुला रखना होगा।
- **क्या आप घर को बार फायर, कन्वेक्टर या पंखे वाले हीटर से गरम रखते हैं?**  
ये गरम करने के अन्य तरीकों की तुलना में अधिक खर्चीले हैं। यदि मुमकिन हो, स्टोरेज हीटिंग या गैस केंद्रीय हीटिंग अपनाने पर विचार कीजिए। यह न्यूनतम लागत पर आपकी सुविधा में सुधार कर सकती है – खास करके यदि आपका घर अच्छी तरह से ऊष्मारोधी बना दिया गया हो।

यदि आपका बॉयलर 15 साल से ज्यादा पुराना है या भरोसेमंद नहीं है, तो उसे निकालकर आधुनिक, ऊर्जा-कुशल और सही आकार के बॉयलर ले आइए। कंडेन्सिंग बायलर सबसे कार्यक्षम होते हैं और इनकी औसत सीजनल कार्यक्षता 90%<sup>^</sup> तक होती है, जो आपके ईंधन बिल में एक तिहाई तक कटौती कर सकती है।

ऊर्जा बचाने के अन्य प्रभावशाली खयाल

### अटारी का ऊष्मारोधन

- 270 मीमी तक की चौड़ाई के ग्लास रेशे या मिनरल वूल से छत को ऊष्मारोधी बनाइए। आपको सपाट छत एवं अटारी का रूपांतरण करने के लिए व्यवसायी परामर्श लेने की जरूरत होगी।

**खर्च:** डीआईवाय के लिए करीब 180 पाउंड, या यदि व्यावसायिक तरीके से करना हो तो 500 पाउंड (लेकिन अनुदान मिल सकता है)।

**बचत:** एक साल में 110 पाउंड तक।

कृपया अधिक जानकारी के लिए हमें **0800 096 9966\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

ऊर्जा बचाने के अन्य प्रभावशाली खयाल

### दीवारों के बीच के रिक्त स्थान में ऊष्मारोधन

- ऊष्मारोधी सामग्री दीवारों के बीच के रिक्त स्थान में भी बैठाई जा सकती है, लेकिन यह काम हमेशा योग्यता-प्राप्त कारीगर द्वारा ही किया जाना चाहिए। यदि आप किराए के घर में रहते हों, तो यह काम आरंभ करने से पहले मकान-मालिक की अनुमति ले लें।

**खर्च:** करीब 500 पाउंड (लेकिन अनुदान मिल सकता है)।

**बचत:** एक साल में करीब 90 पाउंड।

आप यह भी पता करें कि क्या आप निशुल्क ऊष्मारोधन के योग्य हैं।

कृपया अधिक जानकारी के लिए हमें **0800 096 9966\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

### ऊर्जा बचाने के लिए परामर्श

घरेलू ऊर्जा इस्तेमाल संबंधित निशुल्क निरीक्षण

ऊर्जा इस्तेमाल संबंधित हमारा निशुल्क घरेलू सर्वेक्षण का लाभ उठाइए। हम यह सर्वेक्षण फोन पर या लिखित रूप में कर सकते हैं। सर्वेक्षण आपके घर के लिए असरकारक ऊर्जा बचत उपाय सुझाएगा और यह भी बताएगा कि इन्हें अपनाकर आप अरने ऊर्ज बिलों में कितनी कमी ला सकते हैं। आपके घर का सर्वेक्षण कराने के लिए, हमें **0800 096 9966\*** पर निशुल्क फोन कीजिए। लाइनें सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.00 से शाम 8.00 बजे तक और शनिवार को सुबह 8.30 से दुपहर के 2.00 बजे तक चालू रहती हैं।

### हमारी ऊर्जा कार्यक्षमता हेल्पलाइन

निशुल्क नुस्खों के लिए अभी फोन कीजिए

हमारे समर्पित परामर्शकर्ता ऊर्जा इस्तेमाल में कार्यक्षम उपायों का अमलीकरण किस तरह से किया जाए, इस बारे में आपको परामर्श और सुझाव दे सकते हैं। कृपया हमें **0800 096 9966\*** पर निशुल्क फोन कीजिए। लाइनें सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.00 से शाम 8.00 बजे तक और शनिवार को सुबह 8.30 से दोपहर के 2.00 बजे तक चालू रहती हैं।

### अनुदान प्राप्त करना

ऊर्जा इस्तेमाल संबंधित कार्यक्षमता में सुधारों के लिए अनुदान कैसे प्राप्त करें

### हमारा ईईसी कार्यक्रम

हमारी ऊर्जा कार्यक्षमता के लिए समर्पण (ईईसी) कार्यक्रम के अंतर्गत, आप अपने घर की ऊर्जा कार्यक्षमता बढ़ाने के उपाय अपनाते में आनेवाले खर्चों के भुगतान के लिए अनुदान प्राप्त करने हेतु शायद योग्य हो सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए, हमें **0800 096 9966\*** पर निशुल्क फोन कीजिए। लाइनें सोमवार से

शुक्रवार सुबह 8.00 से शाम 8.00 बजे तक और शनिवार को सुबह 8.30 से दोपहर के 2.00 बजे तक चालू रहती हैं।

### **'वोर्म फ्रन्ट' योजना**

यदि आप आय-संबंधित कोई भी सरकारी लाभांश पाते हों, तो आपके घर के ऊष्मारोधन के भुगतान में मदद के लिए, आप शायद सरकार द्वारा दी जानेवाली संचित 'वोर्म फ्रन्ट' योजना से लाभान्वित होने के लिए योग्य हो सकते हैं। चाहे आपके पास अपनी मालिकी का मकान हो या आपने निजी मकान-मालिक से घर किराए पर लिया हो, यह योजना आपके लिए उपलब्ध है। आप शायद हीटिंग प्रणाली बिठाने के लिए भी अनुदान प्राप्त कर सकेंगे। अधिक जानकारी के लिए हमें **0800 316 6011\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

### **स्वतंत्र परामर्श**

ज्यादा सहायता कैसे प्राप्त करें

### **और कौन मदद कर सकता है?**

निम्नलिखित संस्थाएं परामर्श या व्यवहार में लाने योग्य मदद देकर ऊर्जा कार्यक्षमता को प्रोत्साहित करती हैं।

### **ऊर्जा कार्यक्षमता के परामर्श केंद्र (ईईएसी)**

यह केंद्र घर-बार वालों और छोटे धंधेदारों को ऊर्जा बचाने एवं ईंधन के बिलों में कटौती करने के बारे में निशुल्क, निष्पक्ष एवं स्वतंत्र परामर्श देते हैं। वे आपको अनुदान देनेवाले अभिकरणों और पंजीकृत ठेकेदारों से मिला सकते हैं तथा ऐसी जगहों का भी पता दे सकते हैं जहां से आपको और जानकारी मिल सकती है। आपके लिए निकटतम केंद्र की जानकारी के लिए, कृपया **0800 512 012** पर फोन कीजिए।

### **स्थानीय प्राधिकरण**

आपके स्थानीय प्राधिकरणों में ऊर्जा संरक्षण अधिकारी हो सकता है, जो ऊर्जा कार्यक्षमता के बारे में परामर्श दे सकता है। आप अपनी स्थानीय परिषद के ग्राहक सेवा विभाग से भी परामर्श प्राप्त कर सकते हैं। पता एवं फोन नंबर आपकी स्थानीय फोन निर्देशिका से प्राप्त हो सकते हैं।

### **प्रतिष्ठान**

यह संस्था देशभर में देखभाल एवं सेवाएं प्रदान करनेवाली संस्थाओं सहित सभी घरेलू सुधार संस्थाओं के साथ समायोजन करती है। अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए, **01457 891909** पर फोन कीजिए।

### **राष्ट्रीय ऊर्जा कार्रवाई (नेशनल एनर्जी एक्शन - एनईए)**

एनईए कम आय पाने वाली गृहस्थियों की ऊर्जा जरूरतों से संबंधित राष्ट्रीय ऊर्जा धर्मदा संस्था है। वह ऊर्जा कार्यक्षमता के बारे में शैक्षणिक एवं प्रशिक्षण सामग्री प्रदान करती है। अधिक जानकारी के लिए, **0191 261 5677** पर फोन कीजिए।

### **ऊर्जा बचाओ न्यास (एनर्जी सेविंग ट्रस्ट - ईएसटी)**

ईएसटी सभी तरह की ऊर्जा के कार्यक्षम इस्तेमाल को प्रोत्साहित करती है, जिसका उद्देश्य है ऊर्जा उपभोग में कमी करना तथा पर्यावरण को बेहतर बनाना। 'ऊर्जा कार्यक्षमता' (ईएसटी की पहल) के बारे में अधिक जानकारी के लिए, **0207 222 0101** पर फोन कीजिए।

### **अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं**

आपकी जरूरतें पूरी करना

हम निश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठ संभव सेवा पाते हैं। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े अक्षरों में, ब्रेइले लिपि में या सीडी पर श्रव्य रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

गैर-अंग्रेजी भाषा बोलने वाले उपभोक्ता

यदि अंग्रेजी आपकी मातृ भाषा नहीं है और आप दूसरी किसी भाषा में जानकारी पाना चाहते हैं, तो कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए और हम आपको हमारी विशेष भाषा लाइन पर पहुंचा देंगे।

हमारे प्रचालक आपके साथ 100 अलग-अलग भाषाओं में परस्पर बात कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शक पुस्तिका पाठ-मात्र रूप में हिंदी, उर्दू, बंगला, सोमाली, गुजराती, तुर्की, पंजाबी और वेल्श भाषा में उपलब्ध है।

\* हमारे ग्राहक देखरेख कार्यक्रम के भाग स्वरूप फोन पर हुई चर्चाओं को रेकोर्ड किया जा सकता है और उनका अनुवर्तन (मानिट्रिंग) हो सकता है। यूके के जमीनी फोनो पर से 0800 पर किए गए फोन कोल निशुल्क होते हैं लेकिन यदि आप मोबाइल से फोन करें, तो आपका नेटवर्क प्रचालक आपसे कोई शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दरें लागू होती हैं।

^स्रोत: ऊर्जा बचाओ न्यास

ईडीएफ एनर्जी, ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी. द्वारा उपयोग किया जाने वाला व्यापारी नाम है। पंजीकरण नंबर 02228297 है, और इसका पंजीकृत कार्यालय 40, गोस्वेनर प्लेस, लंदन, एसडबल्यू1एक्स 7ईएन में है। इंग्लैंड और वेल्स में संयुक्त की हुई। ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी, ईडीएफ एनर्जी पीएलसी. की पूर्ण मालिकी वाली सहायक कंपनी है। ईडीएफ एनर्जी के सभी आपूर्ति इकरारनामों के निष्पादन के लिए ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी जिम्मेदार है।

## गैस सुरक्षा

- प्रस्तावना
- अदृश्य भय
- अपने घर की जांच
- संपर्क में रहना
- अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

### प्रस्तावना

यह पुस्तिका आपके घर की गैस सुरक्षा में सुधार लाने की रीतियां बताती है तथा आपात स्थिति में क्या करना चाहिए, यह बताती है। पुस्तिका के अंत में, कुछ फोन नंबर दिए गए हैं जहां से आप मदद या परामर्श प्राप्त कर सकते हैं।

अदृश्य भय

घर में सुरक्षा

### ताजी हवा फैलने दें

यदि आप गैस, तेल या ठोस ईंधन के उपकरणों का उपयोग करते हों, तो घर के हवादानों को खुला रखें। आपके उपकरणों के ठीक से चलने के लिए ताजी हवा का संचरण आवश्यक है।

### गैस रिसाव का खतरा

कार्बन मोनोऑक्साइड और गैस रिसाव से होनेवाले खतरों से अवगत होना आवश्यक है:

कार्बन मोनोऑक्साइड कई बार बिगड़े हुए गैस उपकरणों से निकलती है जिन्हें ठीक तरह से नहीं लगाया गया हो या जिनका रखरखाव ठीक से नहीं किया जाता हो।

- कार्बन मोनोऑक्साइड का जहर चढ़ने के प्रारंभिक लक्षणों में शामिल हैं थकान महसूस करना, अतिशय नींद आना, सिरदर्द तथा छाती और पेट में दर्द।
- जहर चढ़ने से स्नायुओं को स्थायी नुकसान पहुंच सकता है।

गैस सुरक्षा जांच कराकर आप इन जोखिमों को कम कर सकते हैं।

### कार्बन मोनोऑक्साइड क्या है?

कार्बन मोनोऑक्साइड बिना गंध और रंग की गैस है, जो हर साल यूके में करीब 50 लोगों की आकस्मिक मौत की वजह बनती है और करीब 200 लोगों को गंभीर तरीके से चोट पहुंचाती है। कार्बन मोनोऑक्साइड का जहर चढ़ने का रोग-निदान प्रायः ठीक से नहीं होता है,

जिससे बहुत से लोग अज्ञात रूप से इसके अनेक लक्षणों से पीड़ित होते हैं। बच्चे, गर्भवती महिलाएं एवं उनके बच्चे और हृदय से संबंधित रोगों से पीड़ित लोगों को सबसे ज्यादा जोखिम होता है।

चूंकि कार्बन मोनोऑक्साइड की कोई गंध नहीं होती है, आप सुरक्षा के लिए कार्बन मोनोऑक्साइड डिटेक्टर यंत्र लगाना चाहेंगे। जब भी कार्बन मोनोऑक्साइड की अधिक मात्रा हो, ये यंत्र तुरंत ही आपको सचेत कर देंगे। ऐसे ही यंत्र लगवाएं जो ब्रिटिश या यूरोपीय सुरक्षा मानकों के अनुरूप हों।

आपके घर की जांच

गैस सुरक्षा जांच

**क्या आप निशुल्क जांच के लिए योग्यता रखते हैं?**

यदि आप गैस ग्राहक और घर के मालिक हैं, तब हम शायद आपको निशुल्क गैस सुरक्षा जांच की सुविधा दे सकेंगे।

आप निशुल्क गैस सुरक्षा जांच के लिए तब योग्य माने जाएंगे, जब:

- आप मीन्स टेस्टेड बेनिफिट पाते हों और आपके पांच साल से छोटा बच्चा हो, या
- आप पेन्शन पाने की उम्र के हों, अशक्त हों या बारबार रोगग्रस्त होते हों और अकेले रहते हों, या
- आप पेन्शन पाने की उम्र के हों, अशक्त या बारबार रोगग्रस्त होते हों और दूसरे ऐसे लोगों के साथ रहते हों जो सब भी पेन्शन पाने की उम्र के हो, अशक्त या बारबार रोगग्रस्त होते हों या 18 से कम उम्र के हों।

और

- आप हमसे निशुल्क गैस सुरक्षा जांच करने को कह सकते हैं।
- आपने पिछले बारह महीनों में अपने घर की गैस सुरक्षा जांच नहीं कराई है।

गैस उपकरणों और गैस फिटिंगों की सुरक्षा जांच अनुभवी गैस कारीगर निशुल्क करेंगे।

आपके घर की जांच

यदि आप सुरक्षा जांच में असफल रहे तब ?

यदि कोई भी उपकरण गैस सुरक्षा जांच में असफल रहे, तब उसे गैस कनेक्शन से हटा दिया जाएगा और उसे असुरक्षित के रूप में चिह्नित किया जाएगा। इस उपकरण का तब तक उपयोग न करें जब तक पंजीकृत कोर्गी कारीगर द्वारा उसकी मरम्मत न हो जाए। अधिक मदद या परामर्श के लिए, कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन करें।

आपके घर की जांच

**निशुल्क जांच के लिए योग्यता नहीं रखते?**

यदि आप निशुल्क सुरक्षा जांच के लिए योग्यता नहीं रखते, तो कोर्गी के पंजीकृत संस्थापकों (इंस्टोलर) द्वारा आपके गैस उपकरणों की नियमित जांच की व्यवस्था करें।

**क्या आप अपना घर किराए पर देते हैं?**

यदि आप अपनी संपत्ति को किराए पर देते हों, तब मकान-मालिक की यह जिम्मेदारी रहती है कि उपकरण सलामत रहें और सालाना जांच कराई जाए।

संपर्क में रहना

हमसे संपर्क कैसे करें

यदि आपको गैस की गंध आती है या आप सोचते हैं कि गैस रिसाव हो रहा है, तब आप राष्ट्रीय ग्रिड को आपातकाल के नंबर **0800 111 999\*** पर फोन कर सकते हैं। फोन लाइनें बैंक छुट्टियों वाले दिनों सहित हर रोज, दिन के 24 घंटे चालू रहती हैं।

### ग्राहक पूछताछ हेल्पलाइन

आवासीय पूछताछों के लिए, कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर निशुल्क फोन करें।

यदि आप हमें लिखना चाहें, तब कृपया अपने पत्र निम्नलिखित पते पर भेजें:

पत्रव्यवहार प्रबंधक

ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी पीएलसी

फ्रीपोस्ट 3814

लंदन

डब्ल्यूसी1वी 6एजे

आप हमारे जाल स्थल [www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com) से भी हमसे संपर्क कर सकते हैं।

अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

हम निश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठ संभव सेवा पाते हैं। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े अक्षरों में, ब्रेले लिपि में या सीडी पर श्रव्य रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

गैर-अंग्रेजी भाषा बोलने वाले उपभोक्ता

यदि अंग्रेजी आपकी मातृ भाषा नहीं है और आप दूसरी किसी भाषा में जानकारी पाना चाहते हैं, तो कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए और हम आपको हमारी विशेष भाषा लाइन पर पहुंचा देंगे।

हमारे प्रचालक परस्पर 100 अलग-अलग भाषाओं में बात कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शक पुस्तिका पाठ-मात्र रूप में हिंदी, उर्दू, बंगला, सोमाली, गुजराती, तुर्की, पंजाबी और वेल्श भाषाओं में उपलब्ध है।

\* हमारे ग्राहक देखरेख कार्यक्रम के भाग स्वरूप फोन पर हुई चर्चाओं को रेकोर्ड किया जा सकता है और उनका अनुवर्तन (मानिट्रिंग) हो सकता है। यूके के जमीनी फोनों से 0800 पर किए गए कोल निशुल्क हैं, लेकिन यदि आप मोबाइल से फोन करें, तो आपका नेटवर्क प्रचालक आपसे कोई शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दरें लागू होंगी।

ईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जी, ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी ग्राहक निजी सीमित कंपनी द्वारा उपयोग किया जानेवाला व्यापार नाम है। इस कंपनी का पंजीकरण नंबर 02228297 है, और इसका पंजीकृत कार्यालय 40, ग्रोस्वेनर प्लेस, लंदन, एसडबल्यू1एक्स 7ईएन में है। इंग्लैंड और वेल्स में निगमित ईडीएफ ऊर्जा ग्राहक निजी सीमित कंपनी, ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जी निजी सीमित कंपनी के पूर्ण मालिकी वाली सहायक कंपनी है। ईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी के सभी आपूर्ति इकरारनामों के निष्पादन के लिए ईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जी ईडीएफ एनर्जीईडीएफ एनर्जी ग्राहक निजी सीमित कंपनी जिम्मेदार है।

## जैसे-जैसे आप ऊर्जा इस्तेमाल करें, वैसे-वैसे उसका भुगतान करते जाएं

- प्रस्तावना
- क्या आपको पहले से भुगतान किया हुआ मीटर जंचेगा?
- अगर कुछ गलत हो तो क्या करें?
- आपके अच्छे रहने के लिए
- मीटर रीसेट करना या हटाना
- संपर्क में रहना
- अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

### प्रस्तावना

हमारी पहले से भुगतान करने की सेवा जैसे-जैसे आप गैस और बिजली इस्तेमाल करें वैसे-वैसे उसके लिए भुगतान करने देती है, जिससे आप ऊर्जा इस्तेमाल एवं खर्च पर नियंत्रण कर सकते हैं। यह पुस्तिका पहले से भुगतान किया गया मीटर बिठाने के लाभ समझाती है, और यूके में हजारों ग्राहकों द्वारा अपनाई गई इस सेवा से सर्वाधिक लाभ कैसे प्राप्त किया जाए, यह बताती है।

### क्या आपको पहले से भुगतान किया हुआ मीटर जंचेगा?

पहले से भुगतान किए गए मीटरों के बारे में संपूर्ण आवश्यक जानकारी

पहले से भुगतान किए गए मीटर बिठाने के काफी लाभ हैं – लेकिन इसके कुछ गैरलाभ भी हैं, मुख्यतः यह कि उन्हें आवेशित रखना पड़ता है। हम आपकी जरूरतों से मेल खानेवाली श्रेष्ठतम सेवा मुहैया करना चाहते हैं, इसलिए हम चाहेंगे कि आप स्वयं ही लाभों और गैरलाभों का मूल्यांकन करके अपना निर्णय लें। हमारे कई ग्राहकों की तरह आपको भी शायद लगेगा कि गैरलाभों की तुलना में लाभों का पलड़ा भारी है।

### पहले से भुगतान किए गए मीटर बिठाने के लाभ

- आप कितनी गैस या बिजली इस्तेमाल करते हैं और कितना पैसा खर्च करते हैं, इस पर आपका सीधा नियंत्रण रहेगा।
- आपको हर तिमाहे निश्चित रकम जमा करने की मांग करते बिल अब नहीं मिला करेंगे।
- नियमित हिसाबी ब्योरे आपको बताएंगे कि आपने कितनी गैस या बिजली का इस्तेमाल किया है।

### क्या आपको पहले से भुगतान किया हुआ मीटर जंचेगा?

- यदि कभी ऐसा हो जाए कि आपके मीटर का जमा मूल्य खत्म हो गया हो और किसी भी वजह से आपकी चाबी/कार्ड आवेशित नहीं हो पा रही है, तो ऐसी स्थितियों के लिए आपातकालीन क्रेडिट सुविधा उपलब्ध है।
- यदि आपका कोई बिल बकाया हो, तो पहले से भुगतान किए गए मीटर का उपयोग करके यह बकाया रकम चुका सकते हैं। आपके भुगतान उतने समय के लिए वितरित हो जाते हैं जितना आपको अनुकूल लगे, आप उतने ही बड़े किशतों में भुगतान करेंगे जितना आप कर सकते हैं, और ब्याज बिलकुल नहीं लगता।

## क्या आपको पहले से भुगतान किया हुआ मीटर जंचेगा?

### गैरलाभ

- यदि आप काफी दिनों के लिए घर के बाहर जाएं, तो आपको अपनी चाबी या कार्ड आवेशित करना, और मीटर में रकम बनाए रखना, याद रखना होगा। यह इसलिए क्योंकि आपके मीटर में जमा रकम का इस्तेमाल आपकी हर रोज की ऊर्जा इस्तेमाल के भुगतान के लिए और पिछले ऋणों के भुगतान के लिए होता है – इसलिए यदि दूर जाने से पहले आप मीटर को पर्याप्त रूप से आवेशित नहीं करेंगे, तो हर वक्त चालू रहनेवाले उपकरण (जैसे फ्रीजर) बंद हो सकते हैं।

आपको अपनी चाबी या कार्ड को पुनरावेशन आउटलेटों में आवेशित करना होता है, लेकिन कभी-कभी जरूरत के समय आपके लिए निकटतम आउटलेट बंद मिल सकता है।

### अगर कुछ गलत हो तो क्या करें?

यदि आपका मीटर कार्य न करे तो क्या करें?

- यदि आपका पहले से भुगतान किया हुआ मीटर काम करना बंद कर दे, तो हमारी 24-घंटे की तात्कालिक सेवा है और हम आपके घर किसी भी समय आकर मीटर ठीक करके जाने की क्षमता रखते हैं। जैसे ही आपको किसी त्रुटि का पता चले, तुरंत ही कृपया हमें **0800 015 1733\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।
- यह पता लगाने के लिए कि त्रुटि कहां है, प्रचालक आपसे कुछ सवाल पूछेंगे।

यदि आप चाबी या कार्ड में किसी त्रुटि की वजह से गैस या बिजली आपूर्ति न पा सकें, तो हमें शायद आपके घर आकर जांच करने की जरूरत पड़ सकती है या हम आपको नई चाबी या कार्ड भेजकर आपकी समस्या हल कर सकते हैं।

- कृपया ध्यान में रखें कि यदि आप शाम के वक्त कोई परेशानी पंजीकृत कराने के लिए फोन करें, तो हमारे कर्मचारियों के रात के वक्त आपके घर आकर जांच करने आने की आवश्यकता पड़ सकती है। यदि यह आपके लिए असुविधाजनक हो, तो हमारे पूर्वभुगतान ग्राहक हेल्पलाइन क्रमांक **0800 015 1733\*** पर निशुल्क फोन कीजिए और हम आपके लिए अन्य सुविधाजनक समय कर्मचारी भेजने का इंतजाम करेंगे।
- कृपया ध्यान में रखिए कि यदि समस्या का कारण कोई त्रुटि न हो, तो हमारे कर्मचारियों के आपके घर आने का खर्चा आपसे वसूला जा सकता है।

### अगर कुछ गलत हो तो क्या करें?

यदि आप अपनी चाबी या कार्ड चार्ज न कर सकें तो क्या?

अगर आप आवेशन आउटलेट तक न जा सकें और आपका गैस या बिजली खत्म हो जाए, तो आप अपने पहले से भुगतान किए गए मीटर में संकट के वक्त के लिए रखी रकम इस्तेमाल कर सकते हैं। जब आपकी जमा रकम कम हो रही हो, तब आपको शायद चेतावनी आवाज सुनाई दे सकती है। संकट के वक्त के लिए जमा रकम को मुक्त करने के लिए, अपनी चाबी या कार्ड डालिए। पहले से भुगतान किए गए मीटर में सामान्यतः 6 पाउंड की संकटकालीन रकम रहती है। (यह रकम अलग-अलग भी हो सकती है, इसलिए कृपया रकम का ठीक से पता करने के लिए हमसे संपर्क कीजिए।)

## संकटकालीन रकम के बारे में कुछ उपयोगी जानकारी

- कई ग्राहकों का अनुभव है कि संकटकालीन रकम तीन दिनों के सामान्य ऊर्जा इस्तेमाल के लिए पर्याप्त होती है। इतने वक्त में आप अपनी चाबी या कार्ड पुनरावेशित करा सकते हैं।
- जब आप अगली बार किसी निश्चित समय तक के लिए अपनी चाबी या कार्ड पुनरावेशित करें, तब आपको इस संकटकालीन रकम के लिए भी भुगतान करना होगा।
- आपको अपनी संकटकालीन रकम तभी इस्तेमाल करनी चाहिए जब सही में उसकी आवश्यकता हो।

## अगर कुछ गलत हो तो क्या करें?

- आपकी सुरक्षा के लिए हम आपको सलाह देते हैं कि अपनी संपूर्ण संकटकालीन रकम खर्च न कर डालें। यदि ऐसा करने से बिजली बंद हो जाए, तो पुनरावेशित चाबी या कार्ड डालने के पूर्व **कृपया निश्चित कीजिए की बिजली और गैस के सभी उपकरण बंद हैं।**

यदि आप अपने सामान्य भुगतान केंद्रों या डाक कार्यालय<sup>®</sup> के आउटलेट बिगड़े बिगड़े होने की वजह से वहां से अपनी चाबी या कार्ड आवेशित न कर सकें, तो कृपया इस पत्रिका के पृष्ठ 11 पर दिखाई गई हमारी पहले से भुगतान करनेवाले ग्राहकों की निशुल्क हेल्पलाइन पर फोन करके हमें बताइए। हम आपको बता देंगे कि आप वैकल्पिक रूप से किस निकटतम स्थान से अपने कार्ड या चाबी का आवेशन कर सकते हैं। बिगड़े हुए भुगतान केंद्रों की मरम्मत सामान्यतः इन केंद्रों को जानकारी मिलने के चार घंटों में कर दी जाती है।

## आपके अच्छे रहने के लिए

अपने आप संपर्क काट देने पर नजर रखना

'अपने आप संपर्क काट देना' (सेल्फ डिस्कनेक्शन) शब्द प्रयोग हम तब करते हैं जब आप अपनी ऊर्जा आपूर्ति बंद करने के लिए, अपनी चाबी या कार्ड आवेशित करना बंद कर देते हैं। ऐसा सामान्यतः तब होता है जब ग्राहक आपने मीटर में जमा मूल्य बढ़ाने में समर्थ न हो। हमें आपकी सुरक्षा के लिए सेल्फ डिस्कनेक्शन पर नजर रखने की जरूरत रहेती है। इसलिए यदि आपने अपनी चाबी या कार्ड काफी समय से आवेशित न किया हो, तो हम आपके खाते की जांच करेंगे और पता लगाने की कोशिश करेंगे ऐसा क्यों हुआ है।

- हम घरेलू बिलों के लिए किस तरह अंदाजा लगाना चाहिए और ऊर्जा का अधिक कार्यक्षम तरीके से इस्तेमाल कर पैसे बचाए जा सकते हैं, इसके बारे में परामर्श दे सकते हैं।
- हम आपको जन-कल्याण (वेलफेर), धर्मदा (चेरिटेबल) और स्वैच्छिक संस्थानों के संपर्क में भी ला सकते हैं, जो शायद आपकी मदद कर सकें।

## मीटर रीसेट करना या हटाना

पहले स चुकाए जानेवाले मीटर को रीसेट करना

स्पष्ट ही आप अन्य किसी व्यक्ति के बकाया का भुगतान करना नहीं चाहेंगे। इसलिए यदि आप घर बदलें और देखें कि आपके नए घर में पहले से चुकाया गया मीटर लगा हुआ है, तो कृपया हमें बताएं। शायद हमें आपके यहां आकर मीटर को दुबारा सेट करना पड़ सकता है। इसके लिए कृपया हमें कम से कम दो कार्य दिनों का वक्त देकर वक्त तय करने के लिए फोन कीजिए।

अगर बिजली या गैस के मूल्य में बदलाव आए, तो आप अगली बार जब भी अपनी चाबी या कार्ड बदलें, तब उसको अद्यतन कराया जाएगा। यदि हम आपका ऋण पहले से चुकाए गए मीटर से इकट्ठा करते हों, तो जब आपका ऋण पूरा चुका दिया गया हो, ज्यादातर मीटर अपने आप रीसेट हो जाएंगे। यदि आपका निश्चित तरह का मीटर अपने आप रीसेट नहीं होता हो, तो हम आपके घर आकर उसे रीसेट कर जाएंगे।

### **यदि आप चाहते हो कि पहले से चुकाया गया मीटर निकाला जाए, तो?**

हम जब भी पहले से चुकाया जानेवाला मीटर बिठाते हैं, तब हम उम्मीद करते हैं कि आप उसे कम से कम 12 माह के लिए रखेंगे और मीटर से संबंधित ऋणों का भुगतान पूरा करेंगे। यदि आपने अपने ऋण का भुगतान कर दिया हो और पहले से चुकाया गया मीटर अब आपके लिए अनुकूल न हो, तो कृपया हमें बताएं और हम भुगतान के अन्य विकल्पों के बारे में चर्चा करेंगे। यदि आप चाहते हो कि हम आपका पहले से चुकाया गया मीटर वापस ले जाएं, तो हम ऐसा करने के लिए सामान्यतः आपसे कोई वसूली नहीं करेंगे, लेकिन हमें आपके मीटर में बकाया राशि के बारे में आपसे चर्चा करने की आवश्यकता रहेगी।

### **संपर्क में रहना**

हमसे संपर्क कैसे करें

### **पहले से चुकाए गए मीटर के ग्राहक के लिए निशुल्क फोन हेल्पलाइन**

पहले से चुकाए गए मीटर से संबंधित सामान्य पूछताछों के लिए, कृपया हमें **0800 015 1733\*** पर निशुल्क फोन कीजिए। हम सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.00 से शाम के 8.00 बजे तक और शनिवार को सुबह के 8.30 से दुपहर के 2.00 बजे तक उपलब्ध हैं।

### **सामान्य पूछताछ के लिए निशुल्क फोन हेल्पलाइन**

घरेलू पूछताछ के लिए, कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए। लाइनें बैंक छुट्टीयों सहित, दिन में 24 घंटे, हर रोज खुली होती हैं।

### **संपर्क में रहना**

यदि आप हमें लिखना चाहें, तो कृपया आपने पत्र निम्नलिखित पते पर भेजें:

पत्रव्यवहार प्रबंधक  
ईडीएफ एनर्जी पीएलसी  
फ्री पोस्ट 3814  
लंदन  
डबल्यु1वी 6एजे

आप हमारे जाल स्थल [www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com) के माध्यम से भी हमसे संपर्क कर सकते हैं।

### **अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं**

आपकी जरूरतें पूरी करना

हम निश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठ सेवा पाते हैं। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े अक्षरों में, ब्रेले लिपि में या सीडी पर श्रव्य रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

### **गैर-अंग्रेजी भाषा बोलने वाले उपभोक्ता**

यदि अंग्रेजी आपकी मातृ भाषा नहीं है और आप दूसरी किसी भाषा में जानकारी पाना चाहते हैं, तो कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए और हम आपको हमारी विशेष भाषा लाइन पर पहुंचा देंगे।

हमारे प्रचालक आपके साथ 100 अलग-अलग भाषाओं में बात कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शक पुस्तिका पाठ-मात्र रूप में हिंदी, उर्दू, बंगला, सोमाली, गुजराती, तुर्की, पंजाबी और वेल्श भाषा में उपलब्ध है।

\* हमारे ग्राहक देखरेख कार्यक्रम के भाग स्वरूप फोन पर हुई चर्चाओं को रेकोर्ड किया जा सकता है और उनका अनुवर्तन (मानिट्रिंग) हो सकता है। यूके के जमीनी फोनों से 0800 पर किए गए फोन कोल निशुल्क हैं लेकिन यदि आप मोबाइल से फोन करें, तो आपका नेटवर्क प्रचालक आपसे कोई शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दरें लागू होती हैं।

ईडीएफ एनर्जी, ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी द्वारा उपयोग किया जानेवाला व्यापारी नाम है। पंजीकरण नंबर 02228297 है, और इसका पंजीकृत कार्यालय 40, ग्रोस्वेनर प्लेस, लंदन, एसडबल्यू1एक्स 7ईएन में है। इंग्लैंड और वेल्स में संयुक्त की हुई। ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी, ईडीएफ एनर्जी पीएलसी की पूर्ण मालिकी वाली सहायक कंपनी है। ईडीएफ एनर्जी के सभी आपूर्ति इकरारनामों के निष्पादन के लिए ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी जिम्मेदार है।

## आपके ऊर्जा बिलों का भुगतान

- प्रस्तावना
- आपके गैस और बिजली बिलों का भुगतान करने की रीतियां
- यदि आपको भुगतान करने में कठिनाई हो रही हो
- भुगतान के अन्य विकल्प
- कनेक्शन काटे जाने को कैसे टालें
- संपर्क में रहेना
- अन्य रीतियां जिनसे हम आपकी मदद कर सकते हैं

### प्रस्तावना

यह पुस्तिका, गैस एवं बिजली के लिए भुगतान करने के विभिन्न तरीकों के बारे में स्तृत जानकारी प्रदान करती है। हम बिलों के भुगतान के लिए कई विकल्प देते हैं ताकि आपके लिए आसानी रहे। इन विकल्पों में से जो आपके लिए सर्वाधिक सुविधाजनक हो, उसे चुन लें।

### आपके गैस और बिजली बिलों का भुगतान करने की रीतियां

आप निम्नलिखित तरीकों से भुगतान कर सकते हैं

#### मासिक सीधी कटौती

- मासिक सीधी कटौती से भुगतान करना आसान है और आपको यह जानकर खुशी होगी कि इसका इंतजाम करना सही में सरल है। आप आपको अनुकूल हो ऐसी माह के किसी भी दिनांक को मासिक भुगतान करने में समर्थ होंगे और आप हर साल 50.40<sup>^</sup> पाउंड तक की छूट भी पा सकते हैं। बस **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए या [www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com) में पधारिए।

50.40<sup>^</sup> पाउंड की छूट हर साल 25.20 पाउंड की दुहरे ईंधन की सीधी कटौती से बनी हुई है। इसके अतिरिक्त, गैस के लिए मासिक सीधी कटौती से भुगतान करने पर हर साल 16.80 पाउंड की छूट और बिजली के लिए मासिक सीधी कटौती से भुगतान करने पर हर साल 8.40 पाउंड की छूट मिलती है।

### आपके गैस और बिजली बिलों का भुगतान करने की रीतियां

#### तिमाही सीधी कटौती

- आप शायद तिमाही सीधी कटौती से हर तीन माह में भुगतान करना चुन सकते हैं। छूटें लागू नहीं होतीं, लेकिन फिर भी आपके लिए वक्त और परेशानी बचाता है क्योंकि भुगतान स्वचालित रूप से हो जाता है।

### बिल मिलने पर नकद में या चेक से भुगतान

हर तीसरे माह में जब आपको बिल मिले, तब उसका भुगतान बैंक या बिल्डिंग सोसाइटी में नगद या चेक से कर सकते हैं। कृपया चेक ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी को देय बनाएं और उसके पीछे अपना ग्राहक नंबर लिखें।

### एनर्जीकार्ड

- एनर्जीकार्ड आपको अपना भुगतान पूरे साल के दौरान एक समान फैलाने देता है। आप अपना एनर्जीकार्ड डाक कार्यालय या किसी भी भुगतान आउटलेट पर इस्तेमाल कर सकते हैं – हर बार एक समान रकम जमा करें या अल-अलग रकम।

### **पहले से चुकाया गया मीटर**

- यह आप जैसे-जैसे उपयोग करते हैं, वैसे-वैसे चुकाने देता है, जिससे आप अपने बजट पर बेहतर नियंत्रण रख पाते हैं।

### **सीधा ईंधन योजना**

- यदि आप को कुछ प्रकार के सरकारी लाभ प्राप्त होते हैं, तो आप इन लाभों से सीधे ईंधन का भुगतान करने की योजना में शामिल होने की योग्यता रख सकते हैं।

### **यदि आपको भुगतान करने में कठिनाई हो रही हो**

क्या भुगतान करने में कठिनाई हो रही है?

यदि आप अपने गैस और बिजली के इस्तेमाल के लिए भुगतान करने को लेकर चिंतित हो, तो हमसे इसकी चर्चा करने के लिए बिल आने तक रुकने की कोई जरूरत नहीं है। जितनी जल्द आप हमसे संपर्क करेंगे, उतनी ही जल्द हम आपकी मदद कर पाएंगे।

यदि आप अपनी परिस्थिति के बारे में हमें बताएंगे, तो हम आपके बकाया राशि, आपकी भावी ईंधन आवश्यकताएं और भुगतान करने की आपकी क्षमता के आधार (आपके अन्य कर्जों को भी ध्यान में रखते हुए) पर परस्पर सहमत हो सकते हैं आपको इस समय कितना चुकाना होगा।

जिन ग्राहकों को बिलों का भुगतान करने में परेशानी है उन्हें हम सलाह देते हैं कि वे निम्नलिखित विकल्पों में से कोई एक चुन लें।

- नियमित रूप से आपकी क्षमतानुसार कोई निश्चित रकम अदा करें।
- आपके घर में पहले से चुकाया हुआ मीटर लगवाएं, यदि आपके लिए सुविधाजनक हो और व्यावहारिक हो।
- सीधा ईंधन योजना के तहत भुगतान करना – अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 7 देखिए।

### **यदि आपको भुगतान करने में कठिनाई हो रही हो**

इस सूची में से कोई उपयुक्त चुन लेने के बाद हम आपसे पूछेंगे कि क्या जो व्यवस्था हमने तय की है वह आपके लिए मुनासिब है, ताकि हम आपको गैस और बिजली मुहैया करना जारी रख सकें।

यदि आप भुगतान करने में अक्षम हो, तो कृपया तुरंत हमें बताएं और हम किसी दूसरी रकम पर सहमत होने का प्रयास करेंगे

आपका स्थानीय नागरिक परामर्श केंद्र या अन्य कोई स्थानीय वित्तीय परामर्श केंद्र भी वित्तीय परेशानियों वाले लोगों की मदद कर सकते हैं। उनका विवरण इस पुस्तिका के पीछे दिया हुआ है।

## भुगतान के अन्य विकल्प

### सीधा ईंधन योजना

यदि आपका ऊर्जा बिलों के लिए भुगतान बकाया हो और आप आय सहायता, नौकरी की तलाश करनेवालों का भत्ता अन्य कोई सरकारी राहत प्राप्त होती हो, तो आप सरकार की सीधा ईंधन योजना में शरीक होने की योग्यता रख सकते हैं। यह योजना आपको मिलनेवाली सहायता राशि से हमें सीधे चुका देती है। आवेदन करने के लिए, आपको कार्य एवं पेन्शन विभाग (डीपार्टमेंट फोर वर्क एन्ड पेन्शन्स) से संपर्क करना चाहिए। अधिक जानकारी के लिए, [www.dwp.gov.uk](http://www.dwp.gov.uk) में आइए।

यदि आप हमें सूचित करें कि आप आपने बकाया बिलों के बारे में डीडब्ल्यूपी या अन्य वित्तीय सहायता प्रदान करने वाली संस्था से बातचीत कर रहे हैं, तो हम भी उनके साथ बात कर सकते हैं – यदि इससे आपको मदद मिले। इन संस्थाओं से जिस तारीख को आपने बातचीत शुरू की हो उससे 14 दिनों का समय हम आपको देंगे ताकि आप हमारे साथ भुगतान की किसी व्यवस्था पर सहमत हो जाएं। लेकिन आपके मामले के निपटारे में 14 दिनों से अधिक का समय लगनेवाला हो, तो हमें इसकी सूचना दें।

## भुगतान के अन्य विकल्प

### सुरक्षा जमा

कुछ परिस्थितियों में, मसलन यदि आपको अपने गैस या बिजली के इस्तेमाल के लिए भुगतान करने में पहले कठिनाई रही हो, तो हम आपको गैस या बिजली की आपूर्ति प्रदान करने से पहले कुछ रकम सुरक्षा जमा के रूप में अदा करने को कह सकते हैं। इसे आप कई तरह से जमा कर सकते हैं।

आप ऐसा संख्याबंद तरीकों से कर सकते हैं।

- नकद राशि जमा करा के।
- हमारी मासिक सीधी कटौती योजना में जुड़ कर।
- पहले से चुकाया गया मीटर लगवाकर।

## भुगतान के अन्य विकल्प

हम क्यों पहले से चुकाया हुआ मीटर लगाएंगे

पहले से चुकाया हुआ मीटर हो तो आप जैसे-जैसे गैस या बिजली इस्तेमाल करें, वैसे-वैसे चुकाते जाएंगे, कोई तिमाही बिल नहीं आएगा न मीटर पढ़वाने की झंझट रहेगी। चूंकि आप तभी चुकाएंगे, जब आप उपयोग करेंगे, इसलिए पहले से चुकाया हुआ मीटर आपको अपने खर्चों पर नियंत्रण रखने में मदद कर सकता है।

- ईडीएफ एनर्जी के पहले से चुकाए हुए माटर वाले ग्राहक ठीक उन्हीं दरों पर चुकाते हैं जैसे हर तिमाही पर बिल प्राप्त करनेवाले ग्राहक।

आप जितना गैस या बिजली इस्तेमाल करते हैं और आप जितना खर्च करते हैं, उस पर आपका पूर्ण नियंत्रण रहेगा।

## यदि ग्राहक पहले से चुकाया हुआ मीटर लगवाने इन्कार करे तो?

कुछ मामलों में, जब ग्राहक हमें पहले से चुकाया हुआ मीटर लगाने नहीं देते, तब हम स्थानीय न्यायाधीश की अदालत से प्रवेश वारंट निकलवाएंगे। यह वारंट हमें घर में बिना अनुमति के प्रवेश करने का अधिकार देता है, जिसका उपयोग करके हम कनेक्शन काट देंगे। मीटर बाहर लगा हो, तब भी हमें घर के अंदर आने की जरूरत रह सकती है। हां यह जरूर है कि हम यह वारंट निकलवाने से पहले ग्राहक को चेतावनी देंगे और वारंट प्राप्त करने से पहले कई चरण पूरे करने पड़ते हैं। इन सबमें जो खर्च आएंगे वह ग्राहक से वसूला जाएगा।

## भुगतान के अन्य विकल्प

### यदि आपकी परिस्थिति बदले, तो तुरंत हमें बताएं

यदि कोई भी परिवर्तन हो – वह आपकी वित्तीय या निजी परिस्थिति से जुड़ा हो या नहीं – कृपया हमें सूचित करें। भुगतान के वैकल्पिक तरीकों के बारे में आपसे चर्चा करने में हमें खुशी होगी (जैसे, नियमित किश्तों में)। आपका कनेक्शन बरकारार रहे आप किफायती रूप से बिलों का भुगतान करते रहे, इसका हर संभव कोशिश हम करेंगे।

### कनेक्शन काटे जाने को कैसे टाला जाए

#### कनेक्शन काटना

हम आपकी बिजली का कनेक्शन सिर्फ असाधारण परिस्थितियों में ही काटेंगे। इस अप्रिय स्थिति को टालने के लिए निम्नलिखित के संबंध में हमसे संपर्क करें

- अपने बिल का पूरा भुगतान करें।
- भुगतान किसी व्यवस्था पर हमारे साथ सहमत हों।
- यदि पहले से चुकाया हुआ मीटर लगवाना सुरक्षित और व्यावहारिक हो, तो उसे लगवाने के लिए राजी हों।
- सीधे ईंधन योजना में शामिल हों

यदि आप पेंशनपाने वाले कोई व्यक्ति हो जो अकेले रह रहे हों, या अन्य पेंशनरों या 18 साल से कम उम्र के बच्चों के साथ रह रहे हों, हम सर्दियों में आपका कनेक्शन नहीं काटेंगे (1 अक्टूबर से 31 मार्च के बीच)।

यदि आप या आपकी संपत्ति में रह रहा कोई व्यक्ति स्थायी रूप से बीमार हो, पेंशन प्राप्त करने की उम्र का हो, या अक्षम हो, तो भी हम सर्दियों के महीनों में कनेक्शन यथासंभव नहीं काटेंगे।

### कनेक्शन कटने को कैसे टाला जाए

#### कनेक्शन बहाल करना

यदि बिल न चुकाने के कारण आपका कनेक्शन कट गया हो (या इसलिए क्योंकि आपने इस स्थिति से हमें अवगत नहीं किया है) तो हम वादा करते हैं कि यदि आप निम्नलिखित में से कोई एक कार्य करें हम दो दिन में कनेक्शन बहाल कर देंगे।

- हमारी बकाया राशि, जिसमें बकाया ऊर्जा शुल्क और सेवा शुल्क भी शामिल हैं, पूरा चुका दें। आप नकद में चेक द्वारा या बिलडिंग सोसाइटी के चेक द्वारा चुका सकते हैं।

पहले से चुकाया हुआ मीटर लगवाने के लिए सहमत हों (यदि वह सुरक्षित और व्यवहार में लाने योग्य हो)। हम मीटर को इस तरह से सेट करेंगे ताकि आप हमारी बकाया राशि आपकी क्षमता के अनुरूप साप्ताहिक किशतों में कटता रहे। यह मीटर आपके द्वारा उपयोग की गई गैस और बिजली का भुगतान भी करने देगा।

## संपर्क में रहना

अतिरिक्त सहायता हमसे संपर्क कैसे करें

आपको निम्नलिखित संस्थाएं जानकारी, परामर्श या वित्तीय मदद दे सकती हैं।

**नागरिकों को परामर्श देने ला ब्यूरो का राष्ट्रीय संघ (नेशनल एसोसिएशन ओफ सिटिझन्स एडवाइस ब्यूरो – नाकाब)**

बिलों के भुगतान के साथ जुड़ी परेशानियों के लिए इस नंबर पर फोन कीजिए: **0207 833 2181**.

**स्वतंत्र परामर्श केंद्रों का संघ (फेडरेशन ओफ इन्डीपेन्डेंट एडवाइस सेंटर्स)**

फोन नंबर: **0207 407 4070**.

## ग्राहकों की सामान्य पूछताछ

घरेलू पूछताछों के लिए, कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

यदि आप हमें लिखना चाहें, तो कृपया अपने पत्र निम्नलिखित पते पर लिखें

पत्रव्यवहार प्रबंधक

ईडीएफ एनर्जी पीएलसी

फ्री पोस्ट 3814

लंदन

डबल्यु1वी 6एजे

आप हमारे जाल-स्थल [www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com) से भी हमसे संपर्क कर सकते हैं

## अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

आपकी जरूरतें पूरी करना

हम निश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठ सेवा पाते हैं। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े अक्षरों में, ब्रेले लिपि में या सीडी पर श्रव्य रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

## गैर-अंग्रेजी भाषा बोलने वाले उपभोक्ता

यदि अंग्रेजी आपकी मातृ भाषा नहीं है और आप दूसरी किसी भाषा में जानकारी पाना चाहते हैं, तो कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए और हम आपको हमारी विशेष भाषा लाइन पर पहुंचा देंगे।

हमारे प्रचालक आपके साथ 100 अलग-अलग भाषाओं में बात कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शक पुस्तिका पाठ-मात्र रूप में हिंदी, उर्दू, बंगला, सोमाली, गुजराती, तुर्की, पंजाबी और वेल्श भाषाओं में उपलब्ध है।

\* हमारे ग्राहक देखरेख कार्यक्रम के भाग स्वरूप फोन पर हुई चर्चाओं को रेकोर्ड किया जा सकता है और उनका अनुवर्तन (मॉनिटरिंग) हो सकता है। यूके के जमीनी फोनों से 0800 को किए गए फोन कॉल निशुल्क होते हैं लेकिन यदि आप मोबाइल से फोन करें, तो आपका नेटवर्क प्रचालक आपसे कोई शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दरें लागू होती हैं।

## प्राथमिकतापूर्ण सेवाएं

- प्रस्तावना
- आपकी निजी जरूरतों को पूरा करना
- क्या आप स्वास्थ्य संबंधी कारणों से बिजली पर निर्भर हैं?
- हमारे प्रतिनिधि – आपको सुरक्षा का एहसास दिलाना
- क्या आपकी दृष्टि दोषपूर्ण है या आप ऊंचा सुनते हैं?
- आपकी सुरक्षा और खुशहाली की देखभाल करना
- बुजुर्गों के लिए मदद
- अशक्त लोगों के लिए मदद
- संपर्क में रहेना
- अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

### प्रस्तावना

हम सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठतम सेवा पाते हैं। यदि आपकी कोई विशेष जरूरतें हों, तो हम आपकी जरूरतों को पूरा करने की हर संभव कोशिश करेंगे। यह पुस्तिका हमारी विभिन्न प्रकार की प्राथमिकतापूर्ण सेवाओं के बारे में जानकारी देती है।

### आपकी निजी जरूरतों को पूरा करना

क्या आप प्राथमिकतापूर्ण सेवाओं के लिए योग्यता रखते हैं?

हम ऐसे ग्राहकों के लिए प्राथमिकतापूर्ण सेवाएं उपलब्ध कराते हैं जो:

- कमजोर दृष्टि पाए हुए हैं या ऊंचा सुनते हैं
- पेन्शन पाने की उम्र के हैं
- शारीरिक रूप से अक्षम हैं
- बारबार रोगग्रस्त होते हैं
- अन्य विशिष्ट आवश्यकताएं रखते हैं

यदि ऊपर की कोई भी बात आप पर लागू न भी होती हो, तो भी हम आपकी जरूरतों को ध्यान में रखना चाहेंगे। मिसाल के तौर पर, यदि आप अतिरिक्त मानसिक शांति चाहते हों, तो आप हमारे कर्मचारियों को घर के भीतर आने देने से पहले उनके लिए पासवर्ड चुन सकते हैं।

हमारे अपूर्ण दृष्टि वाले ग्राहकों के लिए, हम इस पुस्तिका की निशुल्क प्रति श्रव्य रूप में केसेट या सीडी पर उपलब्ध करा सकते हैं। अपनी निशुल्क प्रति पाने के लिए, कृपया हमारी प्राथमिकतापूर्ण सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

यदि आप सुनने में असमर्थ हों और पाठ फोन इस्तेमाल करते हों, तो कृपया हमारी मिनीकोम लाइन को **0800 096 2929\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

**क्या आप स्वास्थ्य संबंधी कारणों से बिजली पर निर्भर हैं?**

## प्राथमिकतापूर्ण सेवाओं का पंजीकरण

क्या आप अनिवार्य चिकित्सा साधनों के लिए बिजली पर निर्भर हैं, जैसे कि घरेलू डायलिसिस, आक्सीजन कन्सेन्ट्रेटर, नेबुलाइसर या कृत्रिम वेन्टीलेटर। या, क्या आप स्टेयर लिफ्ट, बेड होएस्ट या बाथ होएस्ट जैसे साधनों का इस्तेमाल करते हैं? यदि ऐसा हो, तो कृपया हमें बताएं जिससे कि हम आपको प्राथमिकतापूर्ण सेवाओं के ग्राहक के रूप में पंजीकृत कर सकें, जिन्हें बिजली की निरंतर आपूर्ति की जरूरत है। हमारी पंजी में नाम लिखाने के लिए, कृपया हमारी प्राथमिकतापूर्ण सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

प्राथमिकतापूर्ण सेवाएं पानेवाले ग्राहकों के लिए परामर्श हमारे जाल स्थल [www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com) पर भी उपलब्ध है।

## क्या आप स्वास्थ्य संबंधी कारणों से बिजली पर निर्भर हैं?

### बिजली आपूर्ति में योजनाबद्ध रुकावटें

जब आप हमें सूचित कर देते हैं कि पहले बताए गए चिकित्सकीय उपकरणों के लिए आप बिजली की आपूर्ति चाहते हैं, तो हम स्थानीय बिजली वितरक को आगाह कर देंगे कि बिजली नेटवर्क योदना में आपका घर ठीक कहां स्थित है। यदि आपको पता चले कि आपके घर में बिजली नहीं है और इससे आपको जोखिम उठाना पड़ सकता है, तो कृपया स्थानीय अस्पताल से संपर्क करें।

### हमारे प्रतिनिधि – आपको सुरक्षा का एहसास दिलाना

हमारे कर्मचारियों को कैसे पहचानें

हम हमारे सभी ग्राहकों की, खास करके बुजुर्ग और दुर्बल व्यक्तियों की, सुरक्षा को काफी गंभीरता से लेते हैं।

इसलिए:

- आपके घर आपसे मिलने आनेवाले हमारे प्रतिनिधि और एजेंट हमेशा पहचानपत्र साथ रखते हैं।
- कृपया उनका पहचानपत्र जांचने में संकोच न महसूस करें – प्रामाणिक प्रतिनिधि इससे बिलकुल भी विचलित नहीं होगा।

यदि आपको कोई संदेह हो कि आपके घर आनेवाला व्यक्ति सही में हमारे लिए काम नहीं करता है, तो दरवाजा मत खोलिए। हमें **0800 269 450\*** पर तुरंत फोन कीजिए और हम इस मामले की जांच करेंगे।

चुनिए, बाद में हमें

**0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए। एक बार आप इस योजना में शामिल हो जाएं, हमारे प्रतिनिधि जब भी आपके घर आएंगे, हमेशा आपके पासवर्ड का इस्तेमाल करेंगे।

## क्या आपकी दृष्टि दोषपूर्ण है या आप ऊंचा सुनते हैं?

हम आपका जीवन कैसे सरल बना सकते हैं

यदि आपकी दृष्टि दोषपूर्ण है अथवा आप अंधे हैं या आपको सुनने में परेशानी है और जानकारी या शिकायत करने के लिए हमसे संपर्क करना चाहते हैं, तो हमारे पास आपके लिए कई प्रकार की सेवाएं हैं।

### सुनने की परेशानीवाले ग्राहकों के लिए सेवाएं

#### मिनीकोम प्रणाली

जो ग्राहक पाठ टेलीफोन का इस्तेमाल करते हैं, वे इस प्रणाली की मदद से हमसे बातचीत कर सकते हैं। यदि आपके पास मिनीकोम प्रणाली नहीं है, तो आप हमें 0800 269 450\* पर निशुल्क फोन कर सकते हैं।

यदि आपको सुनने की परेशानी हो और आपने हमारी प्राथमिकतापूर्ण सेवा की पंजी में अपना नाम न लिखाया हो, तो कृपया हमें बताएं ताकि हमारे कर्मचारी आपके साथ अधिक सावधानीपूर्वक व्यवहार करें।

### क्या आपकी दृष्टि दोषपूर्ण है या आप ऊंचा सुनते हैं?

#### दोषपूर्ण दृष्टि वाले ग्राहकों के लिए सेवाएं

##### बोलता बिल

यदि आपकी दृष्टि दोषपूर्ण हो, तो आप अपने तिमाही बिल का वाचन निशुल्क करा सकते हैं।

##### बड़े अक्षरों में छपाई या ब्रेले लिपि में बिल

आप अपने तिमाही गैस एवं बिजली बिलों को बड़े अक्षरों की छपाई और ब्रेले लिपि में निशुल्क प्राप्त कर सकते हैं। इस सेवा से लाभ उठाने के लिए कृपया हमें 0800 269 450\* पर निशुल्क फोन कीजिए।

#### मीटर वाचन सेवाएं

यदि आप अपना मीटर पढ़ नहीं सकते, तो हम आपका हर तिमाही बिल आपको खुशी से पढ़कर सुना देंगे। हम मीटर वाचन के लिए केवल अधिकृत एजेंटों को काम पर रखते हैं और यदि आप चाहें तो हम उसके आने के समय की लिखित पुष्टि कर सकते हैं।

हम सामान्यतः सोमवार से शुक्रवार को सुबह या दुपहर के बाद का समय देते हैं। कृपया हमें पर्याप्त समय दीजिए जिससे कि हम आपके और हमारे लिए योग्य वक्त का प्रबंध कर सकें। अधिक जानकारी के लिए, हमें 0800 269 450\* पर निशुल्क फोन कीजिए।

#### अंकीय मीटर

हमारे ग्राहकों में से कई लोगों के पास हाल में अंकीय मीटर हैं जिसे पढ़ना वे डायल वाले मीटर से अधिक आसान पा रहे हैं। यदि आप हमारे प्राथमिकतापूर्ण सेवा में पंजीकृत हों, तो अपने डायल मीटर को अंकीय मीटर से बदलने के लिए हमसे दरखास्त कर सकते हैं।

#### आपकी सुरक्षा और खुशहाली की देखभाल करना

यदि आपको मदद की आवश्यकता हो तो कृपया उसके बारे में पूछताछ कीजिए

आपके बिल किसी दूसरे व्यक्ति तक पहुंचाने का इंतजाम कैसे करें

यदि इससे आपको मदद मिल सके, तो हम आपके लिए ऐसा बंदोबस्त कर सकते हैं कि आपके गैस या बिजली के बिल किसी दूसरे व्यक्ति को मिले। हां इसके लिए उनकी अनुमति लेनी होगी और उन्हें हमारे प्राथमिकतापूर्ण सेवा पंजीकरण के प्रपत्र पर दस्तखत करने होंगे। लेकिन, बिल का भुगतान समय पर हो इसकी जिम्मेदारी आपकी ही रहेगी।

### **यदि आपके हालात में बदलाव आए तो हमें बताएं**

यदि आपके स्वास्थ्य या आपकी वित्तीय स्थिति में कोई भी परिवर्तन आए, तो कृपया हमें बताएं जिससे कि हम निश्चित हो सकें कि हम आपकी जरूरतों के लिए हमेशा आपको श्रेष्ठ सेवा दे रहे हैं। यदि आप अपने मीटर का वाचन न कर सकते हैं या आपको अपना पहले से चुकाया हुआ मीटर इस्तेमाल करने में कोई परेशानी हो, तो भी हमें बताएं।

### **आपके पहले से चुकाए हुए मीटर तक पहुंच**

यदि आपको अपने पहले से चुकाए हुए मीटर तक पहुंचने में परेशानी हो, तो यदि वह हमारे लिए सुरक्षित एवं व्यावहारिक हो, तो हम शायद उसे बहेतर जगह पर रखकर देंगे।

### **बुजुर्गों के लिए मदद**

और कौन मदद कर सकते हैं?

### **बुजुर्गों को परामर्श देनेवाले समूह**

निम्नलिखित धर्मार्थ समूह ऊर्जा बचाने के परामर्श देते हैं, इस विषय की पुस्तिकाएं भी प्रकाशित करती हैं, जो सर्दियों में गरम रहने से लेकर घर के ऊष्मारोधन तक की सभी बातों की चर्चा करती हैं। आप उनके स्थानीय पते फोन निर्देशिका से पता लगा सकते हैं। यहां उनके मुख्य कार्यालयों के फोन नंबर दिए गए हैं।

### **हेल्प द एजेड**

फोन: 0808 800 6565.

### **एज कन्सर्न्ड इंग्लैंड**

फोन: 0800 00 99 66.

### **प्रतिष्ठान**

फोन: 01457 891 909.

(देखभाल एवं मरम्मत सेवाओं सहित, घर सुधार संस्थानों की राष्ट्रीय समायोजन संस्था)।

### **अक्षम लोगों के लिए मदद**

अक्षम लोगों को परामर्श देनेवाले समूह

यदि आप शारीरिक रूप से अक्षम हों, तो ये समूह आपको गैस एवं बिजली के बारे में विशेष परामर्श देने में शायद समर्थ हो सकते हैं।

### **रोयल नेशनल इन्स्टिट्यूट फोर द ब्लाइंड**

फोन: 020 7388 1266.

**रोयल नेशनल इन्स्टिट्यूट फोर द डेफ**

फोन: 0808 808 0123.

टेक्स्ट फोन: 0808 808 9000.

**सेन्स (नेशनल डेफ, ब्लाइंड एंड रूबेला एसोसिएशन)**

फोन: 020 7272 7774.

पाठ फोन: 020 7272 9648.

**डीसेबेल्ड लिविंग फाउंडेशन**

फोन: 0845 130 9177.

पाठ फोन: 0870 603 9176.

**रोयल एसोसिएशन फोर डिसेबिलिटी एंड रीहैबिलिटेशन**

फोन: 020 7250 3222.

पाठ फोन: 020 7250 4119.

**संपर्क में रहेना**

हमसे संपर्क किस तरह करें

**प्राथमिकतापूर्ण सेवाओं के लिए निशुल्क फोन हेल्पलाइन**

प्राथमिकतापूर्ण सेवा के ग्राहकों की सामान्य पूछताछ एवं तात्कालिक सेवाओं के लिए, कृपया हमें **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए। लाइनें सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.00 से शाम 8.00 बजे तक और शनिवार सुबह 8.30 से दोपहर 2.00 बजे तक खुली होती हैं।

**मिनीकोम निशुल्क फोन हेल्पलाइन**

जो ग्राहक हमारे साथ पाठ फोन से बातचीत करना चाहते हों, वे कृपया हमें **0800 096 2929\*** पर निशुल्क फोन करें। लाइनें सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.00 से शाम 8.00 बजे तक और शनिवार सुबह 8.30 से दोपहर 2.00 बजे तक खुली होती हैं।

**ग्राहक पूछताछ के लिए निशुल्क फोन हेल्पलाइन**

घरेलू पूछताछ के लिए, कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए। लाइनें बैंक छुट्टीयों वाले दिन सहित, दिन के 24 घंटे, हर रोज खुली हैं।

यदि आप हमें लिखना चाहें, तो कृपया आपने पत्र निम्नलिखित पते पर भेजें:

पत्रव्यवहार प्रबंधक

ईडीएफ एनर्जी पीएलसी

फ्री पोस्ट 3814

लंदन

डबल्यू1वी 6एजे

आप हमसे हमारे जाल स्थल [www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com) के माध्यम से भी संपर्क कर सकते हैं।

**अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं**

आपकी जरूरतें पूरी करना

हम निश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठतम सेवा पाते हैं। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े अक्षरों में, ब्रेले लिपि में या सीडी पर श्रव्य रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकतापूर्ण सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

**गैर-अंग्रेजी भाषा बोलने वाले ग्राहक**

यदि अंग्रेजी आपकी मातृ भाषा नहीं है और आप दूसरी किसी भाषा में जानकारी पाना चाहते हैं, तो कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए और हम आपको हमारी विशेष भाषा लाइन पर पहुंचा देंगे।

हमारे प्रचालक आपके साथ 100 अलग-अलग भाषाओं में बात कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शक पुस्तिका पाठ-मात्र रूप में हिंदी, उर्दू, बंगला, सोमाली, गुजराती, तुर्की, पंजाबी और वेल्श भाषाओं में उपलब्ध है।

\* हमारे ग्राहक देखरेख कार्यक्रम के भाग स्वरूप फोन पर हुई चर्चाओं को रेकोर्ड किया जा सकता है और उनका अनुवर्तन (मॉनिटरिंग) हो सकता है। यूके के जमीनी फोनों से 0800 पर किए गए फोन कॉल निशुल्क होते हैं लेकिन यदि आप मोबाइल से फोन करें, तो आपका नेटवर्क प्रचालक आपसे कोई शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दरें लागू होती हैं।

ईडीएफ एनर्जी, ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी. द्वारा उपयोग किया जाने वाला व्यापारिक नाम है। पंजीकरण नंबर 02228297 है, और इसका पंजीकृत कार्यालय 40, ग्रोस्वेनर प्लेस, लंदन, एसडबल्यू1एक्स 7ईएन में है। इंग्लैंड और वेल्स में संयुक्त की हुई। ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी., ईडीएफ एनर्जी पीएलसी. की पूर्ण मालिकी वाली सहायक कंपनी है। ईडीएफ एनर्जी के सभी आपूर्ति इकरारनामों के निष्पादन के लिए ईडीएफ एनर्जी कस्टमर्स पीएलसी. जिम्मेदार है।

## स्थान पर पहुंचना

- प्रस्तावना
- हमारे प्रतिनिधियों को कैसे पहचानें
- कर्मचारियों का चुनाव और प्रशिक्षण
- संपर्क में रहना
- अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

### प्रस्तावना

हम अपने सभी ग्राहकों की सुरक्षा को काफी गंभीरता से लेते हैं, इसीलिए आपसे मिलने आनेवाले हमारे प्रतिनिधियों का चुनाव सावधानी से किया जाता है, उन्हें काफी प्रशिक्षण दिया जाता है और वे हमेशा पहचान पत्र अपने साथ रखते हैं। यह पुस्तिका आपके घर पर आपसे भेंट करते समय आपके प्रति हमारे दायित्वों को स्पष्ट करती है तथा आपको अधिक से अधिक सुरक्षा एवं शांति प्रदान करने के लिए हम जिन बातों का खयाल रखते हैं, उनके बारे में जानकारी देती है।

हमारे प्रतिनिधियों को कैसे पहचानें

हमारे कर्मचारियों को पहचानना आसान है

हम जानते हैं कि आप पुष्टि करना चाहेंगे कि हमारे प्रतिनिधि ईडीएफ एनर्जी से ही आए हैं। इसलिए हमारे कर्मचारी आसानी से पहचाने जा सकें, इसके लिए, हम निम्नलिखित कदम उठाते हैं:

- जहां भी मुमकिन हो, आपसे भेंट करने के लिए हम जिस भी वाहन का उपयोग करें, उसमें कंपनी का नाम और ब्रांड चिह्न अंकित होगा।
- यदि व्यावहारिक है, तो आपसे मिलने आनेवाला प्रतिनिधि ऐसे कपड़े पहने होगा जिनमें व्यापार नाम दिखाई दे रहा होगा।
- हमारे सभी प्रतिनिधियों के पास पहचान पत्र रहता है, जो आपसे भेंट करते वक्त वे हमेशा आपको दिखाएंगे।

हमारे प्रतिनिधियों को कैसे पहचाने

पहचान पत्र

हमारे पहचान पत्र निम्नलिखित जानकारी दर्शाते हैं:

- कंपनी का व्यापार नाम (जो स्वयं ईडीएफ एनर्जी के बदले ईडीएफ एनर्जी का कोई एजेंट हो सकता है)।
- कार्ड रखनेवाले व्यक्ति का नाम।
- कार्ड रखनेवाले व्यक्ति का हाल का रंगीन फोटोचित्र।
- आसानी से दिखनेवाला फोन नंबर, जहां फोन करके आप प्रतिनिधि की पहचान की पुष्टि कर सकते हैं।

समापन तिथि (इस तिथि के बाद कार्ड वैध नहीं होगा)।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि हमारे पहचान पत्र सिर्फ प्रमाणित लोग ही रखें, जब भी पहचान पत्रों की अवधि समाप्त हो जाए या जब प्रतिनिधि हमारा काम करना बंद कर दें, हम उनके पहचान पत्रों को नष्ट कर देते हैं।

कमजोर दृष्टिवाले ग्राहकों की सुविधा के लिए हमारे सभी प्रतिनिधि बड़े अक्षरोंवाला पहचान पत्र भी रखते हैं।

हमारे प्रतिनिधियों को कैसे पहचानें

पासवर्ड योजना

ज्यादा सुरक्षा के लिए, आप हमारी निशुल्क पासवर्ड योजना का इस्तेमाल कर सकते हैं:

- ऐसा कोई पासवर्ड चुनें जो केवल आपको ही मालूम हो, और फिर हमें **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।
- इस योजना में शामिल हो जाने पर, जब भी हमारा प्रतिनिधि आपके घर आएगा, हमेशा आपके पासवर्ड का उपयोग करेगा।
- हम आपके पासवर्ड को सुरक्षित रखेंगे और केवल उन्हीं कर्मचारियों को बताएंगे जिन्हें उसे जानना निहायत जरूरी है।

सुरक्षा

आपकी सुरक्षा के लिए, हमारा सुझाव है कि जब भी कोई व्यक्ति आपका द्वार खटखटाए, यह पता करने के लिए कि वह हमारा कोई प्रतिनिधि है या नहीं, यह विधि अपनाएं:

- जब तक संतोषजनक रूप से आगंतुक की पहचान न हो जाए, दरवाजे की जंजीर और स्पाई होल का इस्तेमाल करें।
  - आगंतुक को घर में आने देने से पहले उससे उसकी पहचान का कोई प्रमाण आपको दिखाने को कहें। उसके कार्ड को बेझिझक ध्यानपूर्वक जांचें – निष्कपट प्रतिनिधि इससे बिलकुल नाराज नहीं होंगे।
- यदि आपको शक हो कि जो व्यक्ति आपके घर आया है वह हमारा प्रतिनिधि नहीं है, तो हमें **0845 603 9261\*** पर फोन करें और हम पक्के तौर पर बता देंगे कि प्रतिनिधि हमारा है या नहीं।

कर्मचारियों का चुनाव और प्रशिक्षण

सर्वोच्च मानकों का पालन

यह सुनिश्चित करने के लिए हमारे साथ उत्तम प्रतिनिधि काम कर रहे हैं, हम:

- यह निश्चित करते हैं कि मुलाकात पर आनेवाले सभी एजेंटों और प्रतिनिधियों को योग्य तरीके से काम करने के लिए पूर्ण तालीम मिले।
- जब भी जरूरी हो, कर्मचारियों को हम अतिरिक्त प्रशिक्षण देते रहते हैं।
- कर्मचारियों के कामकाज पर निरंतर निगाह रखते हैं।

कर्मचारियों का चयन और प्रशिक्षण

हमारे प्रतिनिधियों को पेशेवर बनाए रखना

हमारे प्रतिनिधि हमारी कंपनी का सार्वजनिक चहेरा हैं, इसलिए हम चाहते हैं कि वे अच्छा प्रभाव छोड़ें। जब भी प्रतिनिधि आपके घर आते हैं, हम पूरा प्रयास करते हैं कि वे:

- ज्यादा परिचित हुए बिना, शांत और विनम्र रहें।
- योग्य, संवेदनशील भाषा इस्तेमाल करें।
- विषय को स्पष्टता से और सटीकता से समझाएं।
- आपकी चिंताओं को सुनें और आपकी जरूरतें पूरा करने के लिए यथा संभव प्रयास करें।
- आपके घर एवं संपत्ति की रक्षा करें, और उसके लिए सम्मान रखें।
- किसी भी मदद के लिए किससे संपर्क करना है, इस बारे में सलाह दे सकें।
- सुरक्षा या रक्षा के बारे में फरियाद करने के लिए या चिंता जताने के लिए आपको सही फोन नंबर दे सकें।
- रोजमर्रा की भेंटों के दौरान ध्यान में आए मीटर के साथ की गई छेड़-छाड़ या उसे पहुंची क्षति या अन्य सुरक्षा मसलों के बारे में रिपोर्ट करते समय हमारे नियमों का पालन करें।
- इस पर्ची के बारे में तथा इसमें व्यक्त की गई अपेक्षाओं से परिचित रहें और उन पर खरा उतरने की कोशिश करें।

यदि हमारे प्रतिनिधि ऊपर बताए गए किसी भी विषय का पालन न करें, हम आवश्यक कार्रवाई करेंगे।

हमसे संपर्क कैसे करें

सामान्य ग्राहक पूछताछ

आवासीय पूछताछों के लिए, कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन करें।

ऊर्जा पर सालाना 30 हजार पाउंड से कम खर्च करने वाले छोटे, मध्यम उद्यम (एसएमई) वाले ग्राहक कृपया **0800 096 2255\*** पर फोन कीजिए।

ऊर्जा पर सालाना 20 लाख पाउंड से कम खर्च करने वाले व्यावसायिक ग्राहक, कृपया **0845 366 3664\*** पर फोन कीजिए।

ऊर्जा पर सालाना 20 लाख पाउंड से अधिक खर्च करने वाले व्यावसायिक ग्राहक कृपया **0845 366 3661\*** पर फोन कीजिए।

यदि आप हमें लिखना चाहें, तो कृपया अपने पत्र निम्नलिखित पते पर भेजें:

पत्रव्यवहार प्रबंधक

ईडीएफ एनर्जी पीएलसी

फ्री पोस्ट 3814

लंदन

डबल्यूसी1वी 6एजे

आप हमसे संपर्क साधने के लिए हमारे जाल स्थल [www.edfenergy.com](http://www.edfenergy.com) का भी उपयोग कर सकते हैं।

अन्य रीतियां जिनसे हम मदद कर सकते हैं

आपकी जरूरतें पूरी करना

हम निश्चित करना चाहते हैं कि हमारे सभी ग्राहकों के साथ अच्छी तरह से व्यवहार किया जाता है और वे श्रेष्ठ संभव सेवा पाते हैं। यदि आपको यह पुस्तिका बड़े अक्षरों में, ब्रेले लिपि में या सीडी पर श्रव्य रूप में चाहिए, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवाएं टीम को **0800 269 450\*** पर निशुल्क फोन कीजिए।

गैर-अंग्रेजी भाषा बोलने वाले उपभोक्ता

यदि अंग्रेजी आपकी मातृ भाषा नहीं है और आप दूसरी किसी भाषा में जानकारी पाना चाहते हैं, तो कृपया हमें **0800 096 9000\*** पर फोन कीजिए और हम आपको हमारी विशेष भाषा लाइन पर पहुंचा देंगे।

हमारे प्रचालक परस्पर 100 अलग-अलग भाषाओं में बात कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शक पुस्तिका पाठ-मात्र रूप में हिंदी, उर्दू, बंगला, सोमाली, गुजराती, तुर्की, पंजाबी और वेल्श भाषाओं में उपलब्ध है।

\* हमारे ग्राहक देखरेख कार्यक्रम के भाग स्वरूप फोन पर हुई चर्चाओं को रेकोर्ड किया जा सकता है और उनका अनुवर्तन (मॉनिटरिंग) हो सकता है। यूके के जमीनी फोनों से 0800 पर किए गए कोल निशुल्क हैं, लेकिन यदि आप मोबाइल से फोन करें, तो आपका नेटवर्क प्रचालक आपसे कोई शुल्क ले सकता है। अन्य सभी नंबरों पर स्थानीय दरें लागू होंगी।

ईडीएफ एनर्जी, ईडीएफ एनर्जी ग्राहक निजी सीमित कंपनी द्वारा उपयोग किया जानेवाला व्यापार नाम है। इस कंपनी का पंजीकरण नंबर 02228297 है, और इसका पंजीकृत कार्यालय 40, ग्रोस्वेनर प्लेस, लंदन, एसडब्ल्यू1एक्स 7ईएन में है। इंग्लैंड और वेल्स में निगमित ईडीएफ उर्जा ग्राहक निजी सीमित कंपनी, ईडीएफ एनर्जी निजी सीमित कंपनी के पूर्ण मालिकी वाली सहायक कंपनी है। ईडीएफ एनर्जी के सभी आपूर्ति इकरारनामों के निष्पादन के लिए ईडीएफ एनर्जी ग्राहक निजी सीमित कंपनी जिम्मेदार है।

## शिकायत दर्ज करना - निवासी तथा छोटे व्यवसायी ग्राहक

### विषय-सूची

#### परिचय

हम यहाँ सहायता के लिए हैं  
आपकी आवश्यकताएँ पूरी करते हुए

### सेवा उत्कृष्टता

EDF ऊर्जा में, हम आपको असाधारण सेवा उपलब्ध कराने के लिए वचनबद्ध हैं यदि आप हमारे द्वारा प्रदान की जा रही सेवा के स्तर से नाखुश हैं, तो कृपया हमें बताएं, ताकि हम यथाशीघ्र समस्या का समाधान करने का प्रयास कर सकें.

### हम यहाँ सहायता के लिए हैं

#### शिकायत प्रक्रिया

यदि आपको कोई शिकायत है, तो कृपया इन चरणों का अनुसरण करें:

#### चरण 1: हमसे संपर्क करें

पहले चरण के रूप में, कृपया निम्नलिखित में से किसी एक तरीके द्वारा हमसे संपर्क करें:

• हमारे उच्च प्रशिक्षित ग्राहक सेवा सलाहकार से अपनी समस्या पर चर्चा के लिए, यदि आप निवासी ग्राहक हैं, तो **0800 096 9000\*** पर संपर्क करें या यदि आप छोटे व्यवसायी ग्राहक हैं, तो **0800 096 2255\*** पर संपर्क करें.

• हमें इस पते पर लिखें:

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

• हमें ई-मेल करें:

[customer\\_correspondence@edfenergy.com](mailto:customer_correspondence@edfenergy.com)

• आमने-सामने चर्चा के लिए हमारे कारोबार परिसरों में से किसी एक पर पधारें (कृपया इस पुस्तिका के पीछे दिए पते देखें).

#### चरण 2: अब भी खुश नहीं हैं...?

यदि हमारे ग्राहक सेवा सलाहकार आपकी समस्या का समाधान करने में असमर्थ हैं या उनके द्वारा उपलब्ध कराए गए समाधान से आप पूर्णतः खुश नहीं हैं, तो आप अपनी समस्या, आगे टीम प्रबंधक तक ले जा सकते हैं.

### चरण 3: पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं...?

यदि आप अब भी असंतुष्ट हैं, तो अपनी शिकायत की पूर्ण समीक्षा के लिए निम्न तरीके से आवेदन कर सकते हैं:

- ग्राहक सेवाओं के प्रबन्ध निदेशक को इस पते पर लिख कर:

EDF ऊर्जा  
Freepost 3814  
London  
WC1V 6AJ

- ग्राहक सेवाओं के प्रबन्ध निदेशक को इस पते पर ई-मेल कर:

ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

#### शिकायत का परिणाम

हम आपकी शिकायत पर यथाशीघ्र प्रतिक्रिया करेंगे तथा हमारा लक्ष्य होगा कि 10 कार्य दिवसों के भीतर अपनी प्रतिक्रिया दें।

आपकी शिकायत की पूर्ण समीक्षा के बाद हम निम्नलिखित कदम उठा सकते हैं:

- माफी मांग सकते हैं तथा आपको हमारे निष्कर्ष बता सकते हैं और यह स्पष्ट कर सकते हैं कि ऐसा क्यों हुआ
- कमियों को दूर करने के लिए उचित कदम उठा सकते हैं
- यदि आपकी शिकायत हमारी विक्रय गतिविधियों से संबंधित हैं, तो अपना अगला कदम बता सकते हैं, जिसमें EDF ऊर्जा द्वारा चुकाया जाने वाला मुआवजा शामिल हो सकता है (जाँच पूरी हो जाने पर)

#### अब भी अपनी समस्या अनसुलझी महसूस करते हैं...?

ऊर्जा लोकपाल एक मुक्त तथा स्वतंत्र निकाय है, जिसे ग्राहक विवादों को हल करने के अधिकार प्राप्त हैं।

वे आपकी शिकायत की जाँच कर सकते हैं, यदि :

- आप EDF ऊर्जा से ऐसा पत्र प्राप्त करते हैं, जो आपकी शिकायत के संबंध में हमारी अंतिम स्थिति को स्पष्ट रूप से दर्शाता हो। आप यह पत्र प्राप्त करने के 6 माह के भीतर अपनी शिकायत ऊर्जा लोकपाल को भेज सकते हैं।
- आपने ऐसा कोई पत्र प्राप्त नहीं किया है, लेकिन आप द्वारा हमें पहली बार शिकायत करने के बाद कम से कम 8 माह गुजर चुके हैं। आपको हमें पहली बार अपनी शिकायत करने के 9 माह के भीतर ऊर्जा लोकपाल को शिकायत भेजनी होगी।

#### छोटे व्यवसायी ग्राहक

यह जानने के लिए कि आपका व्यवसाय ऊर्जा लोकपाल द्वारा जाँच के योग्य है या नहीं, कृपया उनसे सीधे संपर्क करें (विवरण नीचे सूचीबद्ध हैं)।

#### ऊर्जा लोकपाल संपर्क विवरण

- टेलीफोन: 0845 055 0760 (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 9 से शाम 5 बजे तक)
- वेबसाइट: [www.energy\\_ombudsman.co.uk](http://www.energy_ombudsman.co.uk)
- पता: ऊर्जा लोकपाल  
PO Box 966  
Warrington

WA4 9DF

### हमारे निवासी ग्राहकों के लिए अतिरिक्त जानकारी

यदि आप बड़े प्रिंट, ब्रैल, या सीडी पर एक ऑडियो संस्करण के रूप में इस पुस्तिका की प्रतिकृति चाहते हैं, तो कृपया हमारी प्राथमिकता सेवा टीम से 0800 269 450\* पर मुफ्त संपर्क करें.

### गैर-अंग्रेजी भाषी ग्राहक

यदि अंग्रेजी आपकी प्रथम भाषा नहीं है, तो कृपया 0800 096 9000\* पर हमसे मुफ्त संपर्क करें, हम आपकी कॉल हमारी विशेष भाषा सहायता को स्थानांतरित कर देंगे, जहाँ हमारे पास ऐसे ऑपरेटर हैं जो 100 अलग-अलग भाषाएँ बोल सकते हैं.

यदि हम आपकी समस्या का समाधान नहीं कर पाते हैं, तो आप कन्ज्यूमर डायरेक्ट से संपर्क कर सकते हैं, जो सभी प्रकार की ग्राहक पूछताछ के लिए स्पष्ट, व्यावहारिक तथा निष्पक्ष ग्राहक सलाह हेतु सरकार द्वारा प्रदान की गई सेवा है. कृपया उनसे 08454 04 05 06 पर या [www.consumerdirect.gov.uk](http://www.consumerdirect.gov.uk) पर ऑनलाइन संपर्क करें.

यदि आप अपनी शिकायत के बारे में आमने-सामने चर्चा हेतु हमारे कार्यालयों में से किसी एक पर पधारना चाहें, तो यहाँ हमारे कार्यालयों के पते दिए गए हैं:

### होव कार्यालय

EDF ऊर्जा  
329 Portland Road  
Hove  
BN3 5SU

### वर्थिंग कार्यालय

EDF ऊर्जा  
Southdown view Road  
Worthing  
BN14 8NL

### प्लाइमाउथ कार्यालय

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

### एक्सेटर कार्यालय

EDF ऊर्जा  
Gadeon House, Grenadier Road  
Exeter Business Park

Exeter

EX1 3UT

\*हमारे ग्राहक सेवा कार्यक्रम के एक भाग के रूप में कॉल्स पर नजर रखी जा सकती है तथा उन्हें रिकॉर्ड किया जा सकता है. 0800 कॉल्स बीटी लैंडलाइन द्वारा मुफ्त हैं, लेकिन स्थानीय नेटवर्क प्रदाता द्वारा लगाए जाने वाला शुल्क अलग हो सकता है. अन्य सभी नम्बरों पर स्थानीय शुल्क लगेगा.

EDF ऊर्जा, EDF ऊर्जा ग्राहक plc, रजि. नं. 02228297, द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाला व्यापारिक नाम है, जिनका पंजीकृत कार्यालय 40 Grosvenor Place, London SW1X 7EN में है तथा जो इंग्लैंड एवं वैल्स में निगमित है. EDF ऊर्जा ग्राहक plc, EDF ऊर्जा plc के पूर्ण स्वामित्व वाली सहयोगी कंपनी है. सभी EDF ऊर्जा आपूर्ति संविदाओं के लिए आपूर्ति दायित्वों के निष्पादन की जिम्मेदारी EDF ऊर्जा ग्राहक plc की है.