

اضافی مدد جب آپ کو درکار ہو

اگر آپ گیس اور بجلی سے محروم ہیں تو اس صورت میں آپ کا معاونتی گائیڈ

یہ جاننا اچھا ہے کہ اضافی معاونت فوری دستیاب ہے

مفید معلومات

برقی ہنگامی حالات

آپ کا برقی نیٹ ورک آپریٹر آپ کی بجلی کی سپلائی کا خیال رکھتا ہے۔ آپ کے گھر پر برقی ہنگامی حالت یا پاور منقطع ہونے کی صورت میں آپ کو انہیں کال کرنے کی ضرورت ہو گی۔ رابطہ کرنے کے لیے EDF کو **0333 200 5100** پر کال کریں اور ہم آپ کو آپ کے مقامی نیٹ ورک آپریٹر کا نمبر دیں گے۔ متبادل طور پر، آپ **edfenergy.com** پر 'معلومات برائے ہنگامی صورتحال' کے تحت رابطے کی تفصیلات تلاش کر سکتے ہیں۔

کسٹمر سروسز

عام استفسارات کے لیے، کال کریں **0333 200 5100**.

گیس لیک ہونا یا ہنگامی حالات

اگر آپ گیس کی بو سونگھتے ہیں یا گیس کے حوالے سے حفاظتی مسئلے سے متعلق پریشان ہیں، تو براہ کرم قومی گرڈ گیس کو **0800 111 999** پر کال کریں۔ **0800 371 787** پر منی کوم سروس اور سماعت کی مشکلات کے شکار کسٹمرز کے لیے **0800 096 2929** ٹیکسٹ ٹیلی فون دستیاب ہے۔

شخصی معاونتی سروس

EDF کی شخصی معاونتی سروس، سب سے زیادہ ضرورت مند کسٹمرز کی مدد کے لیے مختلف سروسز کو یکجا کرتی ہے۔ یہ دیکھنے کے لیے کہ وہ کیسے آپ کی مدد کر سکتے ہیں **edfenergy.com/pss** ملاحظہ کریں۔

Citizens Advice کی صارفی ہیلپ لائن

Citizens Advice کی صارفی سروس سے **03454 04 05 06** پر رابطہ کریں۔

EDF انرجی EDF انرجی کسٹمرز لمیٹڈ، رجسٹریشن نمبر 02228297 کی جانب سے استعمال کیا جانے والا تجارتی نام ہے جس کا رجسٹرڈ دفتر 90 Whitfield Street, London, W1T 4EZ پر موجود، انگلینڈ اور ویلز میں قائم کردہ ہے۔

R886.01.20.v5

آپ کا تحفظ ہماری ترجیح ہے

جیسا کہ آپ جانتے ہیں، ایک تنصیب کار نے حال ہی میں EDF کی طرف سے آپ کے گھر کا دورا کیا تھا۔ تاہم، انہیں اپنی موجودگی کے دوران ایک حفاظتی مسئلے کی نشاندہی کے سبب آپ کی گیس اور/یا بجلی کی سپلائی منقطع کرنی پڑی تھی۔

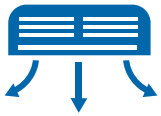
آپ کا تنصیب کار اس مسئلے اور اس کی درستگی کے لیے جو اقدامات کرنے کی ضرورت ہے ان کی وضاحت کر چکا ہو گا۔ اگر ضروری ہوا تو وہ آپ کے برقی نیٹ ورک آپریٹر اور/یا قومی گیس گرڈ سے بھی رابطہ کر چکے ہوں گے۔

کچھ بنیادی ضروریات کا خیال رکھنے کے لیے، ہم آپ کو کچھ اہم چیزوں کی پیشکش کر رہے ہیں جو انتظام چلانے میں آپ کی مدد کر سکتی ہیں – برقی فین ہیٹر، ہاٹ پلیٹ اور کیمپنگ لالٹین۔

ہم آپ کو یہ فراہم کرنے کے ذمہ دار نہیں ہیں اور ہو سکتا ہے دیگر سپلائرز فراہم نہ کریں۔ لیکن ہمارا خیال ہے کہ مشکل حالات کے شکار کسٹمرز کی مدد کرنا درست فعل ہے۔ ان ضروری اشیاء کا کوئی چارج نہیں اور یہ آپ کی ہوں گی – خواہ ہر چیز ٹھیک اور آپ مستحکم ہی کیوں نہ ہو گئے ہوں۔

دوسری طرف آپ کو اس حوالے سے تفصیلات ملیں گی کہ کس چیز کی پیشکش کی جا رہی ہے اور اس اشتہار کی عقبی طرف کچھ مفید ٹیلی فون نمبرز اور کارآمد سروسز کے لنکس موجود ہیں۔

آپ کے ضروری اشیاء کے پیک میں کیا شامل ہے



برقی فین ہیٹر (مرکزی لائن سے آپریٹ کردہ)

حتیٰ کہ موسم گرما کے مہینوں میں بھی رات کو ٹھنڈ محسوس ہو سکتی ہے۔ خنکی ہونے پر خود کو گرم رکھنے میں مدد کے لیے اس برقی فین ہیٹر کا استعمال کریں۔ کمرے میں حرارت موثر طریقے سے پھیلے اس چیز کی اجازت دینے کے لیے، فین کو کسی چیز سے نہ ڈھانپیں۔



واحد رنگ والی برقی ہاٹ پلیٹ (مرکزی لائن سے آپریٹ کردہ)

حتیٰ کہ اس واحد ہاب کے ساتھ بھی آپ اچھا کھانا پکا سکتے ہیں۔ آگ لگنے کے کسی خطرے سے اجتناب کے لیے جب آپ کھانا پکانا ختم کر چکے ہوں تو اس کے سوئچ آف ہونے کو یقینی بنانا یاد رکھیں۔



کیمپنگ لالٹین (بیٹری سے چلنے والی)

اندھیرا ہونے کی صورت میں اندر موم بتیاں جلانے میں آگ لگنے کا خطرہ شامل ہوتا ہے۔ آپ کے ایسا کرنے کو روکنے کی خاطر ہم آپ کو ضرورت پڑنے پر روشنی کے لیے کیمپنگ لالٹین کی پیشکش کر رہے ہیں۔