

## این آئی ای انرجی لمیٹڈ

این آئی ای 780,000 گھروں اور کاروباری اداروں کو بجلی فراہم کرتی ہے۔ انرجی شمالی آئرلینڈ میں ہم صارفین کو ان کے پیسوں کا بہترین بدل اور خدمت کا اعلیٰ ترین معیار فراہم کرنا چاہتے ہیں۔ دانشمندانہ طریقے سے بجلی استعمال کرنے، 'توانائی کے دوبارہ استعمال' کے انتخاب سے فائدہ اٹھانے اور ماحول کے تحفظ کے سلسلے میں صارفین کی مدد کرنے کا بھی ہم نے عہد کر رکھا ہے۔

**ٹیلیفون:** صارفین کیلئے امدادی لائنیں **08457 455 455**

ہمارے کال سنٹروں میں صرف انگریزی بولی جاتی ہے۔ لائنیں 8 تا شام 5 سوموار تا جمعہ صبح بچے 9 تا 1 بجے تک کھلی ہوتی ہیں۔ معیار کو یقینی بنانے کیلئے کالوں تک اور ہفتے کو صبح ریکارڈ کی جاتی ہیں۔

ای میل : [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk)

ویب : [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)

### مندرجات

گھریلو صارفین کیلئے منشور

عملی ضوابط برائے:

- بجلی کیلئے ادائیگی کرنا
- ادائیگی کرنے میں مشکلات کا شکار صارفین
- جتنا استعمال اتنی ادائیگی والا اپنا
- کی پی ڈ استعمال کرنا
- اکائی 7
- توانائی کا با کفایت استعمال کرنا
- شکایت کرنا
- صارفین کی دیکھ بھال

### عام معلومات

- بجلی کا چلے جانا
- t بجلی کے آلات سے تحفظ

### گھریلو صارفین کیلئے منشور

این آئی ای انرجی کو اپنے بجلی کے سپلائر کے طور پر منتخب کرنے کیلئے آپ کا شکریہ ہے۔ ہم آپ کو مندرجہ ذیل خدمات فراہم کرتے ہیں:

میٹر ریڈنگ، بل، ادائیگی کیلئے مختلف انتخاب، گھرتبديل کرنے کی صورت میں، توانائی کی بچت اور عام مشورے۔

ہمارے

- ایسی تمام خدمات جو ہم فراہم کرتے ہیں گے بارے میں آپ کو مشورہ دینے میں مدد دینے کیلئے ہمدرد اور باخبر عملے کی موجودگی
- اس بات کو یقینی بنانا کہ ہمارے تمام صارفین کو ہماری خدمات تک آپ کیلئے مختلف متبادل طریقوں کے انتخاب کا موقع دینا رسائی حاصل ہو
- کو ادائیگی واضح اور درست بل تیار کرنا
- اگر آپ کو ادائیگی کرنے میں مشکل پیش ہو تو مدد فراہم کرنا
- جب آپ اپنا گھر تبدیل کریں یا کسی دوسرے سپلائر کی خدمات لے لیں تو آپ کیلئے اپنا اکاؤنٹ منتقل کرنا آسان بنانا
- ان افراد کو خصوصی مدد اور مشورہ فراہم کرنا جنہیں ضرر پہنچنے کا زیادہ احتمال ہو
- آپ کیلئے ہم سے رابطہ کرنا آسان بنانا
- اس مسئلے کو حل کرنے کیلئے فوری اور موثر طور پر نمبٹنا جو آپ ہمیں بتائیں
- اگر ہم اتفاق کردہ میزان الاوقات کے اندر بل گے بارے میں آپ کے استفسار کا جواب دینے یا طے شدہ وقت پر نہیں آتے تو 25 پونڈ کی عام ضمانت شدہ رقم ادا کرنا
- مشورہ دینے والی ایسی ایجنسیوں کی فہرست فراہم کرنا جو آپ کی مدد کر سکتی ہیں

ان معاملات کی تفصیلات ہماری ویب سائٹ پر یا صارفین کیلئے ہماری امدادی لائین سے رابطہ کر کے دستیاب ہیں۔ ہمارے عملی ضوابط ان مختلف خدمات کے بارے میں معلومات بہم پہنچاتے ہیں جو ہم فراہم کرتے ہیں۔ ناردرن آئر لینڈ اتھارٹی فار یوٹیلیٹی ریگولیشن [ بجلی، گیس وغیرہ کے معاملات کو قواعد کے تحت کرنے کیلئے شمالی آئر لینڈ کی اتھارٹی ] نے ہمارے سپلائی کے لئے لائسنس کی شرائط کے تحت عملی ضوابط کو منظور کیا ہے۔ ہم نے صارفین کی کونسل [ کنزیومر کونسل ] سے بھی مشاورت کی ہے۔

ہماری شرائط اور نرخنامہ جن کا اطلاق آپ کی سپلائی پر ہوتا ہے آپ اور این آئی ای انرجی کے مابین قانونی طور پر نافذ العمل معاہدے کو تشکیل دیتے ہیں۔ آپ کی ویب سائٹ سے انگریزی میں ان کی نقل ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں۔

## عملی ضوابط

### ۱۔ بجلی کیلئے ادائیگی

ہم ہر تین مہینوں کے بعد اس بجلی کا بل جاری کرتے ہیں جو آپ استعمال کر چکے ہیں۔ اس کی دنوں کے اندر واجب ہوتی ہے اور ہم ادائیگی کیلئے مختلف متبادل طریقے ادائیگی 14 پیش کرتے ہیں۔

• ماہانہ بچت - اپنے بنگ / بل ڈنگ سوسائٹی کے اکاؤنٹ سے ڈائریکٹ دیبٹ کے ذریعے ایک اتفاق شدہ رقم ادا 4% رعایت حاصل کیجئے، سالانہ 40 پونڈ کی بچت کیجئے اور

[10 پون ڈ فی س ہ ما ہی]

- س ہ ما ہی بچت - اپنے بنگ / بل ڈنگ سوسائٹی کے اکاؤنٹ سے ڈائریکٹ دیبٹ کے ذریعے
- ہر س ہ ما ہی بل کی پوری رقم 2.5% رعایت حاصل کیجئے سالانہ 26 پون ڈ کی ادا کیجئے اور بچت [6.50 پون ڈ فی س ہ ما ہی]
- بذریعہ ڈاک - فراہم کردہ فری پوسٹ والے لفافے میں بل سے علیحدہ کی جانے والی پرچی کے ساتھ اپنا چیک بھیجئے جو این آئی ای انرجی لمیٹڈ کو واجب الادا ہو۔
- ڈیبٹ کارڈ - صارفین کیلئے امدادی لائن کو ٹیلیفون [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk) پر آئیے یا
- کسی ڈاک خانے میں - چیک پوسٹ آفس لمیٹڈ کو واجب الادا ہونے چاہیے۔
- کسی بے پوائنٹ یا بے زون والی دکان میں - صرف نقد ادائیگی قبول کی جاسکتی ہے۔
- کسی بینک میں - بینک آف آئرلینڈ اس خدمت کیلئے پیسے نہ لیتا لیکن دوسرے بینک لے سکتے ہیں۔
- 'پے ایزیو گوا' کی پیڈ میٹر کی وجہ سے مزید کوئی بل نہ ہے موبائیل فون ٹاپ اپ خریدنے کی طرح کی پیڈ میٹر ان لوگوں کیلئے بہترین ہے جو ہفتہ وار بچت پر چلنے کو ترجیح دیتے ہیں۔ آپ کو مزید کوئی کاغذی بل موصول نہ ہے گوا یعنی جتنا استعمال 2.5% ہوگا بس 'پے ایزیو' رعایت ملے گی کریں اتنی ادائیگی کریں۔ آپ کو عام نرخ میں سے اور آپ ٹاپ اپ 24 گھنٹے ٹیلیفون پر یا متعدد مقامی ایجنٹوں سے خرید ان لائن، ہر روز
- سکتے ہیں۔ ان کی [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk) کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔ ان کی تفصیلات
- تنصیب مفت ہے اور صارفین کو آسانی سے نظر آنے والی ہدایات بجلی کے منظم استعمال کے سلسلے میں آپ کی مدد کریں گی۔ اگر آپ کو کی پیڈ میٹر میں دلچسپی ہو تو براہ مہربانی ہم سے رابطہ کیجئے۔

## زیادہ بل

جب معمول سے زیادہ بل موصول ہوتا ہے تو اکثر صارفین کو شک گزرتا ہے کہ ان کے میٹر میں کوئی نقص ہوگا تاہم ایسا کبھی کبھار ہی ہوتا ہے۔ زیادہ بل کے بارے میں ہماری امدادی لائن کو ٹیلیفون کرنے سے پہلے براہ مہربانی درج ذیل کی پڑتال کرلیں:

- کیا آپ کا آخری بل اندازے کی بنیاد پر تھا [ممکن ہے کہ اندازہ کم لگایا گیا ہو اور موجودہ بل اس کمی کو پورا کر رہا ہو]
- کیا آپ سردیوں کے بل کا مقابلہ گرمیوں کے بل سے کر رہے ہیں۔ کیا آپ کے گھر کے حالات میں کوئی تبدیلی آئی ہے مثال کے طور پر کوئی بچہ یونیورسٹی سے واپس آیا ہے یا کسی نئے بچے کی پیدائش ہوئی ہے۔ اس وجہ سے گھر میں استعمال ہونے والی بجلی میں اضافہ ہو سکتا ہے۔
- کیا آپ نے کوئی نئے آلات نصب کئے ہیں مثال کے طور پر کپڑے سکھانے والی مشین یا بجلی کا میٹر
- اگر آپ نے ان باتوں کی پڑتال کر لی ہے اور اب بھی آپ کو زیادہ بل کے بارے میں تشویش ہو
- براہ مہربانی رابطہ کرنے میں ہچکچاہٹ محسوس نہ کریں۔

## مکان تبدیل کرنے کی صورت میں

صحیح طریقے سے اپنا اکاؤنٹ کھولنا اور اسے بند کروانا اہم ہوتا ہے۔ اگر ایسا نہ کیا جائے تو اس کے نتیجے میں ہوسکتا ہے کہ آپ کو اس بجلی کیلئے ادائیگی کرنا پڑ جائے جو کسی دوسرے شخص نے استعمال کی ہو۔ صارفین کیلئے ہماری امدادی لائین کو مکان تبدیل کرنے سے چند روز پہلے ٹیلیفون کریں۔

## اندازے کی بنیاد پر بل

اگر ہمارا میٹر ریڈر اپنے دورے کے دوران آپ کے مکان میں بجلی کی ریڈنگ لینا بھول جاتا ہے تو بل تیار کرنے کیلئے ہم اندازے سے ریڈنگ استعمال کریں گے۔ یہ ریڈنگ عام طور پر کافی گھنٹوں کے اندر ہمیں درست ہوتی ہیں تاہم اگر میٹر ریڈنگ کے دورے کے 24 اپنی ریڈنگ فراہم کر دیتے ہیں تو ہم اس کی جگہ یہ والی ریڈنگ استعمال کریں گے۔ یہ کام آپ درج ذیل طریقوں سے کر سکتے ہیں:

پر فون کریں اور جب پوچھا جائے تو اپنا نام، پتہ، کسٹمر نمبر اور ٹیلیفون نمبر 08456 093 030 فراہم کریں۔ ٹیلیفون کی 24 گھنٹے کھلی رہتی ہیں۔ لائین ہر روز

پر اپنا نام، پتہ، کسٹمر نمبر اور میٹر کی ریڈنگ بھیج دیں۔  
ای میل - [meter.reading@nie.co.uk](mailto:meter.reading@nie.co.uk)

## ۲۔ ادائیگی میں مشکلات کا شکار صارفین

### ہمارا وعدہ

اپنے بجٹ کے مطابق ادائیگی کے منصوبے پر راضی ہونے کے سلسلے میں آپ کی مدد کی خاطر ہمارا تجربہ کار عملہ آپ کے ساتھ کام کرے گا۔

### ہمارا مقصد

ہمارا مقصد ہر وقت مشورہ اور ادائیگی کیلئے ایسے مختلف طریقے جو ان کی ضروریات کے مطابق ہوں مہیا کر کے صارفین کو قرض کی صورت حال میں پڑنے سے بچانا ہے۔

### ہمارا وعدہ

- این آئی ای انرجی اس بات کو تسلیم کرتی ہے کہ کچھ صارفین کو بجلی کیلئے ادائیگی کرنے میں دشواری ہوگی۔ ہم عارضی اور طویل المیعاد مالی مشکلات پر قابو پانے کے سلسلے میں صارفین کی مدد کرنے کا وعدہ کرتے ہیں۔ ہم:
- مثبت، ہمدردانہ اور مددگار رویہ اپنائیں گے۔
- مسئلے کو سمجھنے اور حقائق کا تعین کرنے کیلئے غور سے بات سنیں گے۔
- ادائیگی کے دستیاب متبادل طریقوں پر گفتگو کریں گے اور حل کی طرف پیش قدمی کریں گے۔
- اگر ضروری ہو تو آپ کو اطمینان بخش حل میں مدد کی خاطر مقامی مشاورتی مرکز [ای ڈوائس سنٹر] بھیجیں گے۔

### آپ کی ذمہ داری

جب آپ ای این آئی ای انرجی کے صارف کے طور پر اپنا اندراج کرواتے ہیں تو آپ ہماری شرائط کے تحت بجلی لینے اور اس کی ادائیگی کرنا قبول کرتے ہیں۔ ان شرائط کی نقل ہماری ویب سائٹ یا صارفین کیلئے ہماری امدادی لائین سے رابطہ کرنے پر دستیاب ہے۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ:

- ان قلیل المعیاد یا طویل المعیاد مشکلات جن کا آپ شکار ہوں سے ہمیں آگاہ کرنے کیلئے ہم سے فوری رابطہ کریں۔
- اپنی صورت حال اور اپنی بجلی کیلئے ادائیگی کی اہلیت کے بارے میں گھل کر اور ایمانداری سے بات کریں۔
- ادائیگی کیلئے وہ منصوبہ قبول کریں جو آپ کے بجٹ کے مطابق ہو۔

### خود مختار مشورہ

ادائیگی کے سلسلے میں مشکلات کے بارے میں این آئی ای انرجی سے رابطہ کرنے میں اگر آپ کو تشویش ہو تو آپ کو اپنے مقامی سٹیزنز ای ڈوائس بیورو یا انٹیریپنڈنٹ ای ڈوائس این آئی ایجنسی سے رابطہ کرنا چاہیے۔ ممکن ہے کہ وہ آپ کو مدد فراہم کر سکیں۔ ان کی تفصیلات ہماری ویب سائٹ یا صارفین کیلئے ہماری امدادی لائین سے رابطہ کرنے پر دستیاب ہیں۔ براہ مہربانی صورت حال کو نظر انداز نہ کریں کیونکہ اس سے صرف مسئلہ حل کرنا مزید مشکل ہوتا ہے۔

### ۳۔ اپنا 'پے ایزیو گو' کی پیڈ میٹر استعمال کرنا

#### توانائی [بجلی] کی با آسانی رسائی

کی پیڈ میٹر بجلی خریدنے کا 'پے ایزیو گو' والا ایک آسان طریقہ ہے۔ یہ آپ کے استعمال میں آنے والی بجلی کی مقدار کو چیک کرنے کے رعایت سے آپ کو پیسوں کی سلسلے میں آپ کی مدد کرتا ہے اور اس سے یونٹ کے عام نرخ سے 2.5% بچت ہو سکتی ہے۔

#### کی پیڈ میٹر کے فوائد؟

- کنٹرول آپ کے پاس ہوتا ہے، مزید کوئی کاغذی بل نہ ہی آتا بس 'پے ایزیو گو' یعنی جتنا استعمال اتنی ادائیگی۔
- یونٹ کے عام نرخ سے 2.5% کی رعایت
- مفت تنصیب
- صارفین کو آسانی سے نظر آنے والی ہدایات جو بجلی کے منظم استعمال کے سلسلے میں آپ کی مدد کرتی ہیں۔

#### میں بجلی کس طرح خریدوں؟

آپ کسی پیے پوائنٹ یا پیے زون ایجنٹ سے 'ٹاپ اپس' خرید سکتے ہیں۔ ایجنٹوں کی فہرست ہماری ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔ آپ اپنے گھر بیٹھے بھی ڈیٹ کارڈ سے صارفین کیلئے ہماری 08457 455 455 [24 گھنٹے سروس] کو ٹیلیفون کر کے یا ہماری ویب سائٹ امدادی لائین کو [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk) پر آن لائن خرید سکتے ہیں۔

#### میں کتنی بجلی خرید سکتا ہوں؟

175 پونڈ تک کسی بھی رقم جو 1 پونڈ پر تقسیم ہو سکتی ہے کی خرید آپ 5 پونڈ سے لے کر ہیں۔ جب بھی آپ خریدیں 20 ہندسوں والا نمبر ملے گا جسے آپ بس اپنے میٹر کے آپ کو میں دبا کر درج کر دیں۔

#### اگر میرا 20 ہندسوں والا نمبر گم ہو جائے تو کیا ہوگا؟

بس صارفین کیلئے ہماری امدادی لائین کو ٹیلیفون کریں یا اس ایجنٹ کے جانیں جہاں 20 پاس تشریف لے ہندسوں والا نمبر مفت دیا جائے گا۔ آپ نے ادائیگی کی تھی اور آپ کو

مجھے کس طرح معلوم ہوگا کہ میرے کھاتے میں کتنی رقم بچی ہے؟

یہ دیکھنے کیلئے کہ آپ کے کھاتے میں کتنی رقم # والا بٹن دبائیں۔  
باقی رہ گئی ہے  
یہ دیکھنے کیلئے کہ آپ کتنے دنوں کیلئے استعمال کر 1 والا بٹن دبائیں۔  
سکتے ہیں

**اگر میرے کھاتے میں رقم کم رہ گئی ہو تو کیا مجھے کوئی وارننگ دی جائے گی؟**

جی ہاں۔ اگر آپ کے کھاتے میں رقم 1 پونڈ تک کم رہ جائے تو رات 10 بجے سے صبح 8 بجے کے وقت کو چھوڑ کر آپ ہر آدھ گھنٹے کے بعد 2 منٹ کیلئے ایک الارم سنیں گے۔ الارم بند کرنے کیلئے کوئی بھی بٹن دبائیں۔

**اگر میرے کھاتے میں رقم ختم ہو جائے تو کیا ہو گا؟**  
جب آپ کھاتے میں رقم کم ہونے کا الارم بند کریں گے تو آپ کے کھاتے میں 1 پونڈ بطور ایمرجنسی کریڈٹ خود بخود جمع ہو جائے گا۔

**اگر ایمرجنسی کریڈٹ ختم ہو جائے تو کیا ہو گا؟**  
ہم آپ کو ایک دوسرا ٹاپ اپس خریدنے کیلئے مناسب وقت دینے کیلئے اضافی ایمرجنسی ادھار جسے 'دوستانہ ادھار' کہا جاتا ہے فراہم کرتے ہیں۔ اگر آپ کا ایمرجنسی کریڈٹ ہفتے کے دوران بجے تک آپ کی بجلی شام 4 بجے کے بعد ختم ہو جائے تو اگلے روز صبح 8 بجے تک جاری رہے گی۔ اگر آپ کا 4 بجے کے بعد ختم ہوتا ہے تو آپ کی بجلی اگلی سوموار کریڈٹ جمع ہ کر شام 4 بجے تک جاری رہے گی۔ یاد رکھیے  
بچے [یا درخواست کرنے پر صبح 11 بجے تک] نہیں جائے گی۔ یاد رکھیے  
کو صبح 8 بجے  
اگلی مرتبہ جب آپ ٹاپ اپ خریدیں گے تو آپ کا استعمال کئے جانے والا ایمرجنسی کریڈٹ آپ کی ادائیگی سے کاٹ لیا جائے گا۔

**بجلی کے استعمال میں کمی کرنے کے سلسلے میں کی پیڈ میٹر میری کس طرح مدد کر سکتا ہے؟**  
کی پیڈ آپ کو پچھلے روز، ہفتے یا مہینے میں استعمال ہونے والی بجلی کا خرچ بتا سکتا ہے۔ آپ یہ بھی دیکھ سکتے ہیں کہ اس وقت آپ کتنی بجلی استعمال کر رہے ہیں  
1 کلو x 1 گھنٹہ = 1 بجلی کا یونٹ (1 kilowatt (kw) x 1 hour = 1 unit of electricity)  
واٹ  
سے آپ حساب لگا سکتے ہیں کہ کتنی بجلی استعمال کرتا ہے۔

**کی پیڈ پاور شفٹ**  
این آئی ای انرجی کے کی پیڈ استعمال کرنے والے صارفین ہمارے دن کے وقت کے نرخ کی پیڈ پاور شفٹ سے پیسے بچا سکتے ہیں۔ کم قیمت بجلی ہر شام، تمام ویک اینڈ اور دن کے وقت سوموار تا جمعہ دستیاب ہے۔ پاور شفٹ کے بارے میں مزید معلومات کیلئے براہ مہربانی ہماری امدادی لائن پر ٹیلیفون کیجئے۔

**میں کی پیڈ میٹر کیسے لے سکتا ہوں؟**  
• صارفین کیلئے ہماری امدادی لائن کو 08457 455 455 پر ٹیلیفون کیجئے۔  
• ہمیں [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk) پر ای میل کیجئے۔

براہ مہربانی نوٹ فرمائیں کہ کی پیڈ میٹر فٹ کرنا ہمیشہ ممکن نہیں ہوتا، اس کا دارو مدار آپ کے گھر میں ہونے والی وائرنگ پر ہوتا ہے۔

۴۔ اکائی 7

**اپنے گھر کو گرم کیجئے**  
• سٹوریج ہیٹ ریسرورف کم شرح کی بجلی استعمال کرتے ہیں

- وہ رات کو خود بخود گرم ہوتے ہیں اور اگلے روز گرمی خارج کریتے ہیں
- وہ صبح کو گرم ترین محسوس ہوں گے

### اپنے سٹوریج ہیٹروں سے زیادہ فائدہ اٹھانا

#### ان پٹ کنٹرول (Input Control)

سردیوں میں ہائی سیٹنگ اور معتدل موسم میں لوئر سیٹنگ استعمال کریں۔

#### آڈٹ پٹ بوسٹ کنٹرول (Output/boost control)

ہائی سیٹنگ بعد از دوپہر زیادہ گرمی فراہم کرے گی جبکہ لوئر سیٹنگ شام میں بڑھائے گی۔

#### اکائی 7 آٹومیٹک

آٹومیٹک سے ان پٹ اور آڈٹ پٹ کنٹرول کو سارا سال ہائی پر سیٹ کیا جانا چاہیے۔ رات بھر جو گرمی آپ کے سٹوریج ہیٹروں میں اندر محفوظ کریں گے وہ گرمی موسم کے لحاظ سے خود بخود اس کے ساتھ آہنگ ہو جائے گی۔

#### سٹوریج ہیٹروں کے بارے میں تحفظ

کبھی کبھی سٹوریج ہیٹروں کو کپڑوں یا پردوں سے نہ ڈھانپیں اور نہ ہی ان کے سامنے فرنیچر رکھیں۔ اس سے آگ لگنے کا سنگین احتمال ہوتا ہے۔

#### توانائی کی بچت کے مفید اصول

##### تازہ ہوا

سارا دن کھڑکیوں کھلی رکھنے سے قیمتی حرارت باہر نکل جائے گی اور شام آپ سردی میں رہیں گے۔ تازہ ہوا اور آرام دہ گرمی کا ایک اچھا توازن فراہم کرنے کیلئے روزانہ ایک گھنٹے کیلئے کھڑکیاں کھولیں۔

##### ہوا کی تیز رو سے محفوظ ہونا

ہوا کی تیز رو سے اچھے گرم کئے ہوئے کمرے میں بھی آپ کو سردی محسوس ہوگی لہذا اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کی کھڑکیاں اور دروازے صحیح طریقے سے سیل بند ہیں۔ اگر آپ کو بینیفٹس یا سٹیٹ پینشن ملتی ہے تو اس سلسلے میں آپ کو مدد مل سکتی ہے۔ استعمال نہ کی جانے والی کھلی چھنی بھی قیمتی گرمی کا اخراج کر دے گی خاص طور پر ان دنوں میں جب تیز ہوا چل رہی ہو۔

#### گھریلو آلات میں بچت

سردیوں میں صبح ۱ تا ۸ اور گرمیوں میں صبح ۲ تا ۹ بجے تک 7 گھنٹوں کیلئے کم شرح والی بجلی فراہم کرتی ہے۔ [وقت میں قدرے ردوبدل ہو سکتا ہے۔ اگر آپ کو شک ہو 08457 455 455 پر ٹیلیفون کیجئے] آپ کا فریج اور فریزر کو خود بخود تو براہ مہربانی

فائدہ ہوگا لیکن آپ اپنی واشنگ مشین، کپڑے سکھانے والی مشین، اور برتن دھونے والی مشین کو کم شرح کے اوقات میں استعمال کر کے مزید بچت کر سکتے ہیں۔ حفاظتی وجوہات کی بنیاد پر بہترین یہ ہوگا کہ آلات کم شرح والے اوقات کے اختتام تک استعمال کئے جائیں تاکہ ان کی نگرانی ہو سکے۔

#### گرم پانی

ہر صبح گرم پانی کا پوراسلنڈر فراہم کرے گی اور واٹرننگ کو مد نظر کیلئے 7 گھنٹے ہوئے

بعد از دوپہر ایک گھنٹے 7 کے تحت پانی کو گرم کرنا عام طور پر آپ کے  
کے مزید۔ اکائی  
اپنے ٹائم سوئچ یا این آئی ای کے ٹیلی سوئچ سے کنٹرول کیا جاتا  
ہے۔

### گرم پانی کیلئے ٹائم سوئچ

اس بات کو یقینی بنائیں کہ یہ دن کا صحیح وقت ظاہر کر رہا ہے  
اور اپنے ایریشن ہیٹر یعنی پانی گرم کرنے کیلئے پانی میں ڈوبے ہوئے  
ہیٹر کو کم شرح والے اوقات میں چلائیں۔

### ایریشن ہیٹر کے سوئچ

دونوں سوئچوں کو اپنے ہاٹ پریس سے آن کی پوزیشن پر گمائیں۔ اگر آپ  
کو ٹاپ اپ کی ضرورت ہو تو کچن میں سوئچ کو آن والی پوزیشن پر  
گمائیں۔ ایک گھنٹہ کافی ہو گا۔

این آئی ای انرجی اور انرجی سیونگ ٹرسٹ ای ڈوائس سنٹر آپ کے گھر میں  
استعمال ہونے والی توانائی کو کم کرنے میں مدد دینے کیلئے مل کر  
[www.nie-yourenergy.co.uk](http://www.nie-yourenergy.co.uk) کام کر رہے ہیں۔ ہیٹنگ، انسولیشن، روشنی ملاحظہ  
اور آلات کیلئے تازہ ترین گرانٹس اور پیشکشوں کیلئے  
غیر والے مفت فون پر انرجی سیونگ ٹرسٹ ای ڈوائس سنٹر سے رابطہ کریں۔  
0800 512 012 یا

### ۵۔ توانائی کو کفایت سے استعمال کرنا

این آئی ای انرجی اور انرجی سیونگ ٹرسٹ ای ڈوائس سنٹر آپ کے گھر میں  
استعمال ہونے والی توانائی کو کم کرنے میں مدد دینے کیلئے مل کر  
کام کر رہے ہیں۔ تین مرحلوں والی ہماری گائیڈ  
پر عمل کریں اور توانائی اور پیسے بچانے کے ساتھ ماحولیات کو بہتر  
بنانے میں مدد کیلئے اپنے سفر کا آغاز کریں۔

**مرحلہ ۱۔** نیچے دئیے گئے مفید اصولوں پر نظر ڈالیں اور دیکھیں کہ  
آج آپ کون سا کام شروع کر سکتے ہیں۔

**مرحلہ ۲۔** انرجی سیونگ ٹرسٹ کی گھریلو توانائی کی پڑتال کو مکمل  
پر ٹیلیفون [www.energysavingtrust.org](http://www.energysavingtrust.org) کریں۔ اس کی نقل حاصل کی ویب سائٹ  
کرنے کیلئے انہیں 0800 512 012 کریں یا  
ملاحظہ کریں۔

مرحلہ ۳۔ جب آپ کو ڈاک کے ذریعے انرجی سیونگ ٹرسٹ سے اپنی رپورٹ  
موصول ہو تو گھر میں توانائی کے استعمال کو کم کرنے میں مدد دینے  
کیلئے ان کی سفارشات پر عمل کریں۔

### بلا خرچ اقدامات

- اپنا ٹی وی یا دیگر آلات کو سٹینڈ بائی پر نہ چھوڑیں۔ وہ اس کے  
باوجود بجلی استعمال کر رہے ہوتے ہیں۔
- جب آپ استعمال نہ کر رہے ہوں تو اپنی بتیاں بجھا دیں۔
- گرمی کو اندر برقرار رکھنے کیلئے جب اندھیرا ہو جائے تو پردے گرا  
دیں۔ پردوں کو  
ریڈی ایٹر پر نہ لٹکنے دیں۔
- پانی ابلنے کیلئے جگہ نما کیتلی استعمال کریں اور صرف اتنا ہی  
پانی ابلیں جتنا آپ کو درکار ہو۔ اس بات کو یقینی بنائیں کہ  
کیتلی کا ایلیمینٹ پانی میں ڈوبا ہو۔

### کم خرچ اقدامات

- گرم پانی کے ارد گرد انسولیشن جیکٹ چھائیوں اور پانی کی نالیوں  
کی انسولیشن کریں۔
- توانائی بچانے والے 80% کم بجلی استعمال کرتے ہیں اور ۱۰ گنا زیادہ  
بلب لگوائیں۔ وہ  
چلتے ہیں۔

• لوفاٹ [پرچ ہتی] کی انسولیشن 270 ملی میٹر موٹی ہو۔ اس سے کروائیوں جو کم از کم آپ کے ہیٹنگ کے اجراجات میں لگ بھگ 20% بچت ہو سکتی ہے۔  
• ری ڈی ایٹروں کے پیچھے ریفلیکٹر پینل لگوائیں خاص طور پر جو بیرونی دیواروں پر ہیں۔

اپنے گھر میں توانائی بچانے کے بارے میں مزید مفید اذولوں کیلئے انرجی سیونگ ٹرسٹ ای ڈوائس 0800 512 012 پر ٹیلیفون کریں یا [www.nie.yourenergy.co.uk](http://www.nie.yourenergy.co.uk) کی سنٹر کو ویب سائٹ ملاحظہ کریں۔

## ۶۔ شکایت کرنا

**میں کس طرح اور کہاں شکایت کروں؟**  
این آئی انرجی آپ کی بجلی کے سپلائر کے طور پر آپ کو درج ذیل خدمات فراہم کرتی ہے: میٹر ریڈنگ، بلنگ، ادائیگی کے متبادل طریقے، مکان تبدیل کرنے کی صورت میں، توانائی کی بچت اور عام مشورے۔  
اگر آپ صارفین کو ہماری خدمت کے کسی بھی پہلو سے ناخوش ہیں تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔ ہم آپ کی شکایت پر منصفانہ اور مستعدی سے غور کرنے اور کسی اطمینان بخش نتیجے پر پہنچنے کیلئے جو کچھ بھی ہم سے ہو سکا وہ کرنے کا وعدہ کرتے ہیں۔  
سب سے اہم بات یہ ہے کہ ہم شکایت سے سیکھنا چاہتے ہیں، ان کے دوبارہ ارتکاب کو روکنا چاہتے ہیں اور اپنی اس خدمت کو بہتر بنانا چاہتے ہیں جو ہم اپنے صارفین کو فراہم کرتے ہیں۔

## شکایت کرنا

اگر آپ کو ہماری فراہم کی جانے والی کسی بھی خدمت کے بارے میں شکایت ہے تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔ ہماری صارفین کیلئے امدادی لائن موجود ہے جہاں پر آپ تجربہ کار عملے سے بات کر سکتے ہیں جو آپ کی مدد کرنے اور آپ کے کسی بھی سوال کا جواب دینے کیلئے تیار ہے۔  
اگر آپ کے مکمل اطمینان کے مطابق وہ مسئلہ حل نہ کر سکیں تو آپ سپروائزر یا مینیجر سے بات کرنے کیلئے کہہ سکتے ہیں۔ وہ آپ کی تشویش کو سمجھنے کیلئے اس کام میں شامل ہوں گے اور معاملے کو پوری طرح حل کرنے کی کوشش کریں گے۔ ہم آپ کی شکایت دور کرنے کے ہر ممکن کوشش کریں گے اور جس قدر جلد ممکن ہو سکا آپ کو اس کا جواب فراہم کریں گے۔  
تاہم اگر آپ ہمارے فیصلے یا وضاحت سے خوش نہیں ہوتے تو آپ اپنی شکایت پر ہی ڈی ڈ آف کسٹمر سروس کو دوبارہ غور کرنے کیلئے کہہ سکتے ہیں۔ درج ذیل کو لکھیے:

Head of Customer Service  
NIE Energy Limited  
120 Melone Road  
Belfast BT9 5HT

ہی ڈی ڈ آف کسٹمر سروس  
این آئی ای انرجی لمیٹڈ  
۱۲۰ میلون روڈ  
بلفاسٹ BT9 5HT

یا بصورت دیگر [complaints@nieenergy.co.uk](mailto:complaints@nieenergy.co.uk) پر ای میل کیجیے۔

ہم موصول ہونے والی تمام شکایات ۱۰ دفتری ایام کے اندر حل کرنے کا عزم کرتے ہیں۔

## خود مختار مشورہ

اگر ہم آپ کے اطمینان کے مطابق شکایت حل نہ کر پائیں یا کسی بھی وقت آپ ہمارے جواب سے ناخوش ہوں تو آپ کنزیومر کونسل سے رابطہ کر

سکتے ہیں۔ وہ ایک خود مختار ادارہ ہے جو شائد آپ کی مدد کر سکے۔  
رابطے کیلئے ان کی تفصیلات ہیں:

Consumer Council  
Elizabeth House  
116 Holywood Road  
NELFAST BT4 1NY  
Email: [complaints@consumercouncil.org.uk](mailto:complaints@consumercouncil.org.uk)  
Website: [www.consumercouncil.org.uk](http://www.consumercouncil.org.uk)  
Telephone: 0845 601 6022

#### ۷۔ صارفین کی دیکھ بھال

ہم اپنے تمام صارفین کی دیکھ بھال کرتے ہیں لیکن ان صارفین کے بارے میں خاص طور پر متفکر رہتے ہیں جن کی خاص ضروریات ہوتی ہیں۔ ہمارے پاس صارفین کی دیکھ بھال کے ہمارے رازدارانہ رجسٹر میں مختلف اقسام کی خدمات دستیاب ہیں، شاید آپ پیش کی جانے والی ان خدمات میں سے بعض میں شامل اور مستفید ہونا چاہیں۔

#### گھر کے دروازے پر دستیاب خدمت

اگر آپ کو سننے میں دشواری ہے تو جب ہم آپ کی میٹر ریڈنگ کے لئے آئیں گے تو ہم دروازہ پر اونچی آواز میں دستک دیں گے اور صاف بولیں گے۔ اگر آپ کو چلنے پھرنے کا مسئلہ ہے تو ہم آپ کو دروازہ کھولنے کیلئے زیادہ وقت دیں گے۔

#### پاس ورڈ سکیم

اگر آپ جعلی کال کرنے والوں کے بارے میں فکر مند ہیں تو آپ ہمیں ایک پاس ورڈ دے سکتے ہیں جو ہم جب بھی آئیں گے اسے استعمال کریں گے۔ یہ آپ کو اضافی تحفظ دے گا اور اگر آپ کی نظر جزوی طور پر خراب ہے یا آپ نابینا ہیں تو یہ فائدہ مند ہو سکتا ہے۔ براہ مہربانی ایسا پاس ورڈ منتخب کیجئے جسے آپ آسانی سے یاد رکھ سکیں مثال کے طور پر کسی پاتو جانور کا نام

#### اونچا سننے والوں یا بہ رے صارفین کیلئے خدمات

اگر آپ بلوں، ادائیگیوں یا مکان کی منتقلی کے سلسلے میں کچھ پوچھنا چاہیں تو براہ مہربانی پر ای میل کے ذریعے ہم سے رابطہ کریں۔ بصورت دیگر آپ ہمیں [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk)

اپنے کسی رشتہ دار یا نگہداشت کرنے والی کی تفصیلات فراہم کر سکتے ہیں جو آپ کی جانب سے ہم سے رابطہ کر سکتا ہے۔

#### نگہداشت کرنے والوں [کنٹریز] کے ساتھ رابطہ کی خدمت

اگر کوئی شخص بلوں کا بندوبست کرنے کے سلسلے میں آپ کی مدد کرتا ہے تو ہم بل ڈاک کے ذریعے اسے براہ راست بھیج سکتے ہیں۔ اگر آپ سے ملنے کی ضرورت پیش آئے تو ہم ان سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

#### بریل پر تیار کردہ بل

اگر آپ نابینا ہیں تو ہم بل کی کاپی اور دیگر تمام خط و کتابت سٹین ڈرڈ بریل میں بھیج سکتے ہیں۔

#### بڑی چھپائی میں بل

اگر آپ کی نظر میں کوئی مسئلہ ہے تو ہم بل کی کاپی اور دیگر تمام خط و کتابت بڑی چھپائی میں بھیج سکتے ہیں۔

#### خاص مشورہ

ہم اپنی پوری کوشش کریں گے کہ آپ کو کوئی تشویش ہو تو اسے ٹیلیفون کے ذریعے حل کر دیں۔ اگر ہم نہ کر سکیں تو ہم آپ کے گھر حاضر ہونے کا انتظام کریں گے۔

ہمیں یہ بتانے کیلئے کہ ان میں کون سی خدمات آپ پسند فرمائیں گے براہ مہربانی

پر ہمیں ای میل کریں یا درج ذیل پتہ پر خط لکھیں :  
[home@nieenergy@nie.co.uk](mailto:home@nieenergy@nie.co.uk)

NIE Energy Customer Care Register  
FREEPOST BEL 3746 PO Box 2  
Danesfort  
120 Malone Road, BELFAST BT9 5BR

## جلی کا چلے جانا

### پہلے سے منصوبہ بندی کیجئے

- ٹارچ مع اضافی بیٹریاں کسی آسانی سے مل جانے والی جگہ پر رکھیں۔
- معلوم کریں کہ آپ کا میٹر بکس کھانے اور اس بات کو یقینی بنائیں کہ وہاں آپ کی رسائی آسانی سے ہو۔
- معلوم کریں کہ کیا آپ کے ہاں 'ٹارچ سوئچ' ہے۔ یہ آپ کو بجلی کو بند کر سکتا ہے اگر آپ کے گھر میں کسی آلے میں نقص ہو

### کیا نقص صرف آپ کے گھر میں ہے؟

- اپنے کسی ہمسایے سے پوچھیں کہ کیا ان کی بجلی بند ہے یا رات کے وقت چیک کریں کہ کیا گلی کی بتیاں جل رہی ہیں۔
  - معلوم کریں کہ کیا آپ کے ہاں 'ٹارچ سوئچ' ہے جہاں پہنچنا آسان ہے، چیک کریں کہ وہ 'آن' پوزیشن پر ہے۔
  - اگر آپ کے ہاں 'پے ایز یو گو کی پی ڈمیٹر' لگا ہوا ہے تو ممکن ہے کہ آپ کو محض ٹاپ اپ ہی خریدنے کی ضرورت ہو۔
- اگر نقص آپ کے اپنے گھر میں ہے تو براہ مہربانی اپنے الیکٹریشن یا کرایے کی رہائش کی صورت میں مالک مکان/جائیداد کے مالک سے رابطہ کریں۔

### جلی بند ہونے پر کیا کیا جائے

- اگر مندرجہ بالا باتیں چیک کرنے کے بعد بھی آپ کی بجلی نہ ہو تو براہ مہربانی
- 08457 643 643 [ ہر روز 24 گھنٹے] پر ٹیلیفون کیجئے۔
- اگر آپ کا انحصار کسی برقی آلے پر ہے جو آپ کی صحت کیلئے انتہائی اہم ہے تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔
- اپنے تحفظ کیلئے تمام برقی آلات کو بند کر دیں لیکن ایک بٹی آن رہنے دیں تاکہ جب بجلی واپس آئے تو آپ کو معلوم ہو سکے۔
- گرمیوں میں اپنے آپ کو گرم رکھنے کی کوشش کریں۔ گرم کپڑے پہنیں اور جتنا ممکن ہو سکے کھڑکیاں اور دروازے بند رکھیں۔
- کھانے کو محفوظ رکھنے کیلئے جتنا ممکن ہو سکے فریج / فریزر کے دروازے بند رکھیں۔

### جب بجلی واپس آئے تو کیا کیا جائے

- چیک کریں کہ آیا تمام برقی آلات معمول کے مطابق کام کر رہے ہیں۔
- اس بات کو یقینی بنائیں کہ بجلی کا کوئی ہیٹر پردوں یا فرنیچر قریب نہ ہو جن سے آگ لگنے کا خطرہ ہوتا ہے۔

