

Electricity  
north west

आपके द्वार तक ऊर्जा लाना



# आपकी ग्राहक सहायता मार्गदर्शिका



कृपया इस पुस्तिका  
को सुरक्षित रखें। यदि  
आपकी बजिली कटती  
है तो आपको यह  
उपयोगी लगेगा।

ENWL\_1M644



[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

0800 195 41 41

बिजली कटौती?  
105 पर काल करें



# नमस्ते...

हम उत्तर पश्चिम इलेक्ट्रिसिटी से हैं और हम पूरे उत्तर पश्चिम क्षेत्र में बजिली नेटवर्क का स्वामित्व, संचालन और रखरखाव करते हैं। हम कॉन्ग्लटन से कम्ब्रिया तक शक्ति प्रवाहति करते रहते हैं, और सप्ताह के सातों दिनि 24 घंटे आपका समर्थन करने के लिए यहां उपस्थिति होने पर हमें गर्व है।

बजिली को प्रायः हलके में लिया जाता है और यह एक ऐसी चीज है जिस पर हम सभी अपने दैनिकी जीवन के हर पहलू पर भरोसा करते हैं। अपने नेटवर्क को उत्तम बनाने के लिए प्रति वर्ष लाखों पाउंड का निवेश करते हैं ताकि हम अपने क्षेत्र को शक्ति प्रदान कर सकें, लेकिन इस निवेश के साथ भी, कई बार बजिली बंद हो जाती है।

जब ऐसा होता है, हम कड़ी मेहनत करते हैं जतिनी शीघ्र संभव हो प्रकाश वापस जाए, तथा यह सुनिश्चिती करते हैं कि प्रत्येक सुरक्षित है।

कुछ ग्राहकों को जब वे बजिली के हैं तब उनको अतिरिक्त सहयोग चाहिए है। We हमारे पास हमारा मुफ्त का अतिरिक्त देखभाल का रजिस्टर तथा Wभलाई की टीम है ऐसे ग्राहकों को जिनकी बजिली चली गई है उनको सुरक्षित और आराम से रखने के लिए है।



यदि आप हमारे अतिरिक्त देखभाल के रजिस्टर में आना चाहते हैं, तो आप इस पुस्तिका के पीछे की ओर फार्म को भरे, हमें काल करें 105 पर काल करें या 0800 195 4141 पर और हम आपको रजिस्टर कर लेंगे।

या हमारी वेबसाइट पर जाएं और एक आनलाइन फार्म भरे; [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)



यदि आप हमारी सेवाओं के विषय में कोई प्रश्न पूछना चाहते हैं तो, हमें काल करें, अथवा हमारी वेबसाइट पर जाएं [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk).

ElectricityNorth West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.  
इंग्लैंड में पंजीकृत तथावेलस. पंजीकरण नम्बर: 2366949



# कैसे हम आपकी सहायता करें...

## पन्ना 4

बजिली कटौती के दौरान तथा पश्चात् आपकी सहायता के लिए सहायक टपिस

## पन्ना 6

आइए अपने भागीदारों की सलाह से हम कुछ धन बचाएं

## पन्ना 8

पासवर्ड योजना तथा हम आपका डेटा कैसे प्रयोग करते हैं

## पन्ना 9

हमारी सेवा तथा आपकी पूछताछ

## पन्ना 10

अतिरिक्त देखभाल का रजिस्टर- जब आपको हमारी आवश्यकता हो तब सहायक

## पन्ना 11

अधिक देखभाल का रजिस्टर - हस्ताक्षर का फार्म

Proud to bring energy to the North West

We own, operate and maintain the region's electricity network, powering 2.4 million homes and businesses. We're constantly innovating to deliver the best service to our customers.



## अभगिम्यता और अनुवाद सेवाएं

हम इस पुस्तिका को वैकल्पिक स्वरूपों में उपलब्ध करा सकते हैं जैसे कथिद/आप नेत्रहीन हैं या आंशिक रूप से दृष्टिगोचर हैं तो बड़े हुए पाठ और कई भाषाओं में अनुवादति सामग्री है। अधिक जानकारी तथा सहायता हेतु हमें कॉल करें 105 or 0800 195 4141 या वजिटि करें [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare).

# बजिली कटौती की तैयारी

यदि आप बजिली के बना हैं तो यह हमारे बजिली नेटवर्क की समस्या या आपके अपने घर में किसी समस्या के कारण हो सकता है। बजिली कटौती से पहले, उसके दौरान और बाद में हमारे मददगार टपिस आपकी मदद कर सकते हैं।

## तैयार रहे...

बजिली कटौती?  
105 पर काल करें

हमारा वविरण सुवधाजनक रखे। हमें काल करे **105** या वजिति करे [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk) यदि आपको हमारी आवश्यकता है।



बैटरी से चलने वाली या वडि-अप टॉर्च को आसानी से पा लेने वाली जगह पर रखे।



अपडेट और मौसम की रपिर्ट सुनने के लिए बैटरी से चलने वाला रेडियो हाथ में रखे।



आपातकालीन चकितिसा उपकरण, बैटरी चालति उपकरणों को नयिमति रूप से चार्ज करे और किसी भी कंप्यूटर के काम को नयिमति रूप से बचाएं। आवश्यक उपकरणों के लिए बैटरी का बैकअप रखे।



आपातकालीन संपर्कों की एक लखिति सूची रखे। शामिल करे: परविवार, दोस्त, जीपी, फार्मासिस्ट, उपयोगिता कंपनयिं।



अपने ट्रपि स्वचि की जाँच करे - अपने सभी उपकरणों को बंद करे और ट्रपि स्वचि को रीसेट करे।



पडोसयिं से संपर्क करे और देखे कसिस्ट्रीट लाइट चालू है या नहीं। अगर बजिली है, तो इसका मतलब यह हो सकता है कआपके फ्यूज़ में कोई समस्या है।

# बजिली कटौती के दौरान और बाद में उपयोगी टपिंस

## बजिली कटौती के दौरान और बाद में मदद करने के टपिंस...



एक परिवारजन या पडोसी को बताएं यदि आप चतिति महसूस करते हैं।



सभी बजिली के उपकरणों को बंद कर दें लेकिन कम से कम एक लाइट चालू रखें ताकि आप जान सकें कि आपकी बजिली कब वापस आ रही है।



आपके इलेक्ट्रॉनिक उपकरण समाप्त हो जाएंगे, आपात स्थिति के लिए उनके उपयोग को सीमित करें।



कपड़ों की कई परतों में पहने ताक गिरम रहे।



सामग्री की सुरक्षा के लिए अपने फ्रिजि फ्रीजर के दरवाजे बंद रखें। जमे हुए भोजन बना बजिली के कई घंटों तक चलना चाहिए।



सोलर पैनल आमतौर पर बजिली की आपूर्ति के बना काम करना बंद कर देंगे। यदि ऐसा नहीं होता है, तो अपने सस्टिम को बंद कर दें और अपने ऑपरेटर से संपर्क करें या अपने नरिमाताओं के दशानरिदेशों का संदर्भ लें।



जांचें कि आपकी सीढ़ी लफिट में एक हैडल है जो आपको सीढ़ी लफिट को मैनयुअल रूप से स्थानांतरित करने की अनुमति देगा, ताकि आप बजिली कटौती की स्थिति में सीढ़ी लफिट को पृथवी स्तर पर सुरक्षा रूपा से वापस कर सकें।



आपकी उष्णकटिबंधीय मछली या सरीसृप बना शक्ति के कुछ घंटों के लिए ठीक होना चाहिए। इसके बाद आपको अपने फिल्टर अनप्लग करने पड़ सकते हैं। गर्मी बनाए रखने के लिए टैंक को कंबल से ढक दें।

## जब आपकी बजिली वापस आ जाए तो क्या करें



कसी भी इलेक्ट्रिक टाइमिंग या रिकॉर्डिंग डिवाइस पर समय को फरि से सेट करें।



सुनश्चिति करने के लिए अपना टाइमर जांचें कियह सही है। जैसे ही आपकी बजिली वापस आती है, टाइमर/थर्मोस्टेट को रीसेट कर दें।



# अपने बलियों पर पैसे की बचत

हम इस तरह की चीजों में मदद कर सकते हैं:

ऊर्जा बचाएं, बलि कम करें, ऊर्जा आपूर्तकिर्ता स्वचि करें और टैरिफि की समीक्षा करें।

हमारी नःशुल्क गोपनीय लाभ जांच के माध्यम से शीतकालीन ईंधन भुगतान, शीत मौसम भुगतान, सरकारी अनुदान और लाभ जैसी वृत्तीय सहायता प्राप्त करें।

अधिक खर्च किए बनि आपको गर्म रखने के लिए अपने हीटिंग, गर्म पानी, उपकरणों और थर्मोस्टैट्स का अधिकतम लाभ उठाकर बजिली की खपत।

आप अपने बजिली बलि का भुगतान अपने सप्लायर को करते हैं, हमें नहीं। हम यह जांचने में आपकी मदद कर सकते हैं कि आप सबसे अच्छे टैरिफि पर हैं और यदि आवश्यक हो तो स्वचिगि के साथ समर्थन करते हैं।

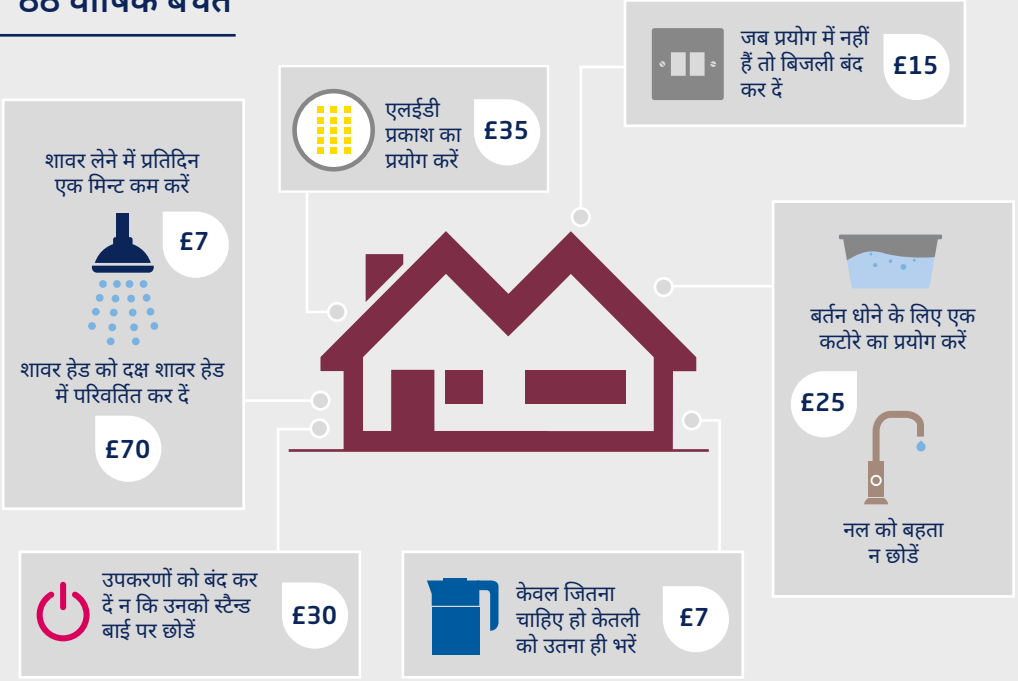
स्मार्ट मीटर आपको दिखाते हैं कि आप कतिनी ऊर्जा का उपयोग कर रहे हैं और इसकी लागत कतिनी है। वे आपके आपूर्तकिर्ता द्वारा स्थापति और प्रबंधति किए जाते हैं, और रीडिंग स्वचालति रूप से उन्हें भेजी जाती है, जिसका अर्थ है कि कोई और अनुमानति बलि या मीटर रीडिंग नहीं है।



स्मार्ट मीटर्स के वषिय में अधिक जानकारी हेतु वजिट करें; [www.smartenergygb.org](http://www.smartenergygb.org)

# बचत और हमारे सहयोगी

## ठेठ वार्षिक बचत



हमें काल करे 0800 195 4141 या यहाँ हमारा आनलाइन फार्म भरे; [www.enwl.co.uk/energysavingadvice](http://www.enwl.co.uk/energysavingadvice)

## हमारे भागीदार

हम अपने ग्राहकों और समुदायों को स्वास्थ्य संबंधी चर्चाओं, गतिशीलता के मुद्दों, शारीरिक या मानसिक स्वास्थ्य स्थितियों और सलाह से लेकर अगर आप एक देखभालकर्ता हैं, तो हर चीज में मदद करने के लिए भागीदारों की एक विविध श्रेणी के साथ काम करते हैं।



और पूरे क्षेत्र में दान, सामुदायिक समूह और परषिदे

हमारी वेबसाइट पर जाएं; [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

या काल करे 105 या 0800 195 4141

# पासवर्ड योजना तथा हम कैसे आपके डेटा का प्रयोग करते हैं

हमारे एकस्ट्रा केयर रजिस्टर में हर कोई एक व्यक्तिगत पासवर्ड सेट कर सकता है बस यहां जाएं [www.enwl.co.uk/passwordscheme](http://www.enwl.co.uk/passwordscheme)

यदि कोई इलेक्ट्रिसिटी नार्थवेस्ट से आपके घर आता है और आप यह पता करना चाहते हैं कि वह वास्तव में हम में से है तो हमारा एक प्रतिनिधि है शीघ्र एक फोन काल करेगा आपका पासवर्ड पूछने के लिए, वे अपनी पहचान का सबूत देंगे और आपको सुरक्षात्मक महसूस करने में सहायक होंगे।



जब भी इसकी आवश्यकता होगी, हम आपसे हमेशा आपकी सहमति मांगेंगे और आप किसी भी समय अपनी सहमति वापस ले सकते हैं और हमें ईमेल करके अपना नाम हमारे एकस्ट्रा केयर रजिस्टर से हटा सकते हैं। [customerwelfareteam@enwl.co.uk](mailto:customerwelfareteam@enwl.co.uk)

## डेटा बचाव

### ईसीआर डेटा

जब आप अतिरिक्त देखभाल के रजिस्टर के लिए साइनअप करते हैं तो हम बहुत सा डेटा आपसे लेंगे जैसे आपका नाम, पता, टेलीफोन नम्बर तथा ईमेल अड्ड्रेस। हम आपके स्वास्थ्य से संबंधित संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा को भी संसाधित करें, जहां हमने आपकी स्पष्ट सहमति मांगी है या अन्यथा जहां यह आवश्यक है:

- अपने महत्वपूर्ण हितों या किसी अन्य व्यक्ति के महत्वपूर्ण हितों की रक्षा के लिए, यदि आप या वे सहमति प्रदान करने में असमर्थ हैं;
- नागरिक आकस्मिकता अधिनियम 2004 के तहत; या
- कानूनी दावों की स्थापना, अभ्यास या बचाव के लिए।

### हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी का क्या करते हैं?

यदि हमारे पास आपके लिए एकमात्र संपर्क विवरण आपके घर का पता है, तो हम समय-समय पर इन विवरणों को आपको लिखने के लिए किसी तीसरे पक्ष को साझा कर सकते हैं और पुष्टि कर सकते हैं कि हमारे पास आपके लिए जो विवरण है, वे अद्यतित हैं।

हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को अन्य संगठनों जैसे: गैस, पानी और बजिली आपूर्तिकर्ताओं, कल्याण संगठनों, स्थानीय प्राधिकरणों, एनएचएस संगठनों और उप-ठेकेदारों के साथ साझा कर सकते हैं ताकि वे भी आपको समान प्राथमिकता वाली सेवाएं और सहायता प्रदान कर सकें, विशेष रूप से आपात स्थिति के दौरान।

जब आप हमारी अतिरिक्त देखभाल के लिए पंजीकरण करते हैं तो आप हमें ऐसे प्रदाताओं के साथ अपना डेटा साझा करने की अनुमति देने का विकल्प चुन सकते हैं।



# शिकायतें

हम उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतबिद्ध हैं और हमारे सहयोगियों को यह सुनिश्चित करने के लिए नियमिती ग्राहक सेवा प्रशिक्षण प्राप्त होता है कि आप हमसे सर्वोत्तम संभव सेवा प्राप्त करें।

अगर हमें कुछ गलत हुआ है तो हमें वास्तव में खेद है, और आशा है कि आप हमें डाल देंगे चीजे सीधे आपके लिए सही है। Weहम प्रायः आपकी सहायता कर सकते हैं यदि आप हमसे सीधे बात करके बताएं कि क्या ठीक नहीं है

यदि आप हमारी सेवाओं के किसी भी भाग से अप्रसन्न हैं तो कृपया संपर्क करें। ऐसे कई तरीके हैं जिनसे आप हमसे संपर्क कर सकते हैं:

## टेलीफोन

अधिकतर चीजों को फोन पर सुलझाया जा सकता है, लेकिन यदि हम आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर पाते हैं तो हम आगे की जांच करेंगे और रास्ते में आपको अपडेट प्रदान करेंगे।

## लिख कर

आप हमें लिख सकते हैं, ईमेल कर सकते हैं अथवा हमारा आनलाइन फार्म का प्रयोग कर सकते हैं [www.enwl.co.uk/contact](http://www.enwl.co.uk/contact)

## सोशल मीडिया

ट्विटर तथा फेसबुक पर हमसे संपर्क करें।

## चेहरे के सामने

हम आपसे व्यक्तिगत रूप से या तो अपने कार्यालयों में मिल सकते हैं या सुविधाजनक होने पर हम आपसे मिलने की व्यवस्था कर सकते हैं। यह शिकायत नविरण प्रक्रिया के किसी भी चरण में किया जा सकता है।

हम सदा आपकी शिकायत का शीघ्र से शीघ्र समाधान करने की पूरी कोशिश करेंगे और आपको हर समय पूरी तरह से अपडेट रखेंगे।

आपकी शिकायत का शीघ्र समाधान करने में हमारी सहायता करने के लिए, कृपया हमें अपना पूरा संपर्क वविरण एक टेलीफोन नंबर सहित भेजें। जब आप हमसे संपर्क करते हैं तो कृपया किसी भी लागत और हानि का वविरण प्रदान करें जो आपकी शिकायत का हसिसा है।

## हमारी शिकायत प्रक्रिया के तीन चरण



### हमारी ग्राहक संबंध टीम

हम आपकी शिकायत दर्ज करेंगे, केस के मालकि को असाइन करेंगे और आपको 24 घंटे के साथ केस रेफरेंस नंबर देंगे।

कदम 1

आपका केस ओनर आपकी शिकायत की जांच करेगा और या तो आपके मामले का समाधान करेगा या इसे 10 कार्य दिवसों के भीतर एक स्वतंत्र मामला प्रबंधक के पास भेज देगा।

### हमारे कस्टमर मैनेजर

यदि आप हमारे समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत को एक स्वतंत्र केस मैनेजर के पास भेजने के लिए कह सकते हैं, जो आपकी प्रतिक्रिया के बाद अपनी जांच करेगा।

कदम 2

जांच पूरी होने के बाद हम आपको अपने नरिणय से अवगत कराएंगे या आपके द्वारा पहली बार शिकायत करने की तारीख से 20 कार्य दिवसों के भीतर आपके मामले को ग्राहक चैपयिन प्रबंधक के पास भेज देंगे।

### हमारे कस्टमर चैपयिन

यदि आप अभी भी हमारे कार्यों से नाखुश हैं और आपने चरण एक और दो का पालन किया है, तो हमारा एक ग्राहक चैपयिन प्रबंधक आपके मामले की समीक्षा करेगा ताकि हम सुनिश्चित हो सकें कि हमने आपकी शिकायत को हल करने के लिए हर संभव कदम उठाया है।

कदम 3

# अधिक देखभाल के रजिस्टर की सूचना

हम जानते हैं कि बिजली कटौती सभी के लिए असुविधाजनक है, लेकिन हम समझते हैं कि हमारे कुछ ग्राहकों को इस दौरान अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता हो सकती है।

## हम कैसे आपको सहयोग दें

### नियमति बिजली कटौती अपडेट



आपको दैनिक 24 घंटे अपडेट मेलिगी, रात्रिसहित, कृपया अगले पन्ने पर अपनी पसंद का संपर्क करने का तरीका भर दें।

### अन्य उपयोगिताओं से सहयोग



यदि आप सहमत करते हैं तो हम आपके वविरण को अन्य ऊर्जा प्रदाताओं, जैसे पानी, गैस और बिजली आपूर्तिकर्ताओं से समान प्राथमिकता वाली सेवाएं प्राप्त करने के लिए साझा करेंगे।

### नामति संपर्क



अपने किसी मतिर या परविरजन को नामति कर दें जो हमें ऊर्जा कटौती की घटना में हमें सूचित करता रहे।

### पासवर्ड साइन अप करें



एक अद्वितीय पासवर्ड पंजीकृत करें ताकि यदि हमें कभी भी घर पर आपसे मिलने की आवश्यकता हो तो आप यह जानकर सुरक्षित महसूस करें कि हम वही हैं जो हम कहते हैं कि हम हैं।

### अतिरिक्त सहयोग



हम आपकी व्यक्तिगत जरूरतों को पूरा करने में सहायता के लिए आवास, गर्म भोजन या अतिरिक्त सेवाएं प्रदान कर सकते हैं।

### सहायक सलाह



हम आपको घरेलु बिलों में कमी करने की सहायक सलाह दे सकते हैं, साथ ही टैरफि तथा बनेफिट चेक्स जसिमें ऊर्जा बचाव की सलाह तथा वातावरण संबन्धी टेक्स्ट मैसेज

**आवश्यक:** यह महत्वपूर्ण है कि आपका वविरण अद्यतति रखा जाए। हम आपकी और अच्छी तरह तथा शीघ्र मदद कर सकते हैं यदि हमें यह ग्यान हो कि आपकी क्या सहायता चाहिए है, अतः कृपया याद रखें कि हमसे संपर्क करें और हमें बताएं यदि आपको लिए कुछ परिवर्तन हुआ है, और हम आपके रिकार्डों को अनुरूप कर लेंगे।

हम आपकी सुरक्षा करने और आपकी गोपनीयता का आदर करते हैं कृपया दौरा करें [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy) हमारे वचिारों तथा अभ्यासों को समझने के लिए कि हम आपका व्यक्तिगत डेटा के साथ किस प्रकार का व्यवहार करते हैं।

# अतरिकित देखभाल का रजसिटर आवेदन फारम

शीर्षक: (कृपया एक विकल्प पर चनिह लगाएं)	<input type="radio"/> श्रीमान <input type="radio"/> श्रीमती <input type="radio"/> कुमारी <input type="radio"/> Ms <input type="radio"/> अन्य _____
नाम:	पोस्टकोड:
पता:	
आपका संपर्क वविरण: (कृपया कम से कम एक प्राथमकि तरीका संपर्क करने का भरे)	टेलीफोन: मोबाइल: ईमेल:
अपने पावर कट अपडेट के साथ संपर्क करने के लिए अपना पसंदीदा संचार चैनल चुने:	
<input type="radio"/> टेक्सट/एसएमएस <input type="radio"/> ईमेल <input type="radio"/> टेलीफोन	
यदि आप किसी मतिर या परविर के सदस्य को अपने संपर्क के रूप में नामति करना चाहते हैं तो हम आपसे संपर्क करने में असमर्थ होने पर उनसे संपर्क करेगे:	नामति संपर्क का नाम: _____ नामति संपर्क का मोबाइल: _____ नामति संपर्क की लैन्डलाइन: _____
आप हमारे एक्सट्रा केयर रजसिटर में क्यों जुड़ना चाहते हैं, कृपया उस कारण(कारणों) पर नशान लगाएं:	
<input type="radio"/> आयु संबंधति (पेशन लेने योग्य आयु या पाँच वर्ष से कम आयु के बच्चे)	<input type="radio"/> गतशीलता ठीक नहीं
<input type="radio"/> पुरानी/गंभीर बीमारी	<input type="radio"/> सुरक्षा (गंध की कम भावना, ऑक्सीजन पर नरिभर)
<input type="radio"/> संचार कठनाइयाँ (बगिड़ा हुआ श्रवण, दृष्टया भाषण)	<input type="radio"/> अस्थायी समर्थन (एक ऑपरेशन से स्वास्थय लाभ, जीवन बदलने वाली घटना)
<input type="radio"/> चकितिसा आश्रति (चकितिसा उपकरण, समर्थन उपकरण, सीढ़ी लफिट)	<input type="radio"/> मानसकि स्वास्थय <input type="radio"/> अन्य (कृपया बताएं) _____

## जो डेटा आप देगे - हमारा वादा

आपके द्वारा प्रदान कया जाने वाला डेटा तृतीय पक्षों के साथ साझा कया जा सकता है, जैसे हाउसगि एसोसिएशन, चैरटी और आपातकालीन सेवाएं जो आपातकालीन स्थिति के दौरान आपके लिए स्थानीय हो सकती हैं। UJ हम इस जानकारी को साझा करे क्योकि उनहे कमजोर परस्थितियों में कसी भी प्राथमकिता वाले ग्राहकों से अवगत होने की आवश्यकता हो सकती है ताकि उनहे कुछ परस्थितियों, जैसे कि बिजली कटौती की स्थिति में प्राथमकिता देने में सक्षम बनाया जा सके। हम आपके डेटा का उपयोग कैसे करते हैं, इस बारे में अधिक जानने के लिए यहां जाएं [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy). इस घटना में कि आप अपना डेटा साझा नहीं करना चाहते हैं, कृपया हमें बताएं और हम सुनिश्चित करेगे कि ऐसा न हो।

- ऊर्जा बचत सलाह का अनुरोध करे  
(6 तथा 7 पन्ने पर वसितार देखें)

हमारा संदर्भ नम्बर:

Account Postage GB  
AC05143040007

2



Delivered by



Royal Mail

## Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV

बिजली कटौती?  
105 पर काल करें

जुड़े रहें...



[www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk) 0800 195 41 41