

Electricity  
north west

آپ کے گھر تک توانائی لاتے ہوئے



# آپ کے لیئے کسٹمر سپورٹ کے حوالے سے رہنمائی

برائے کرم اس کتابچے  
کو محفوظ رکھیں۔ اگر  
آپ کے ہاں بجلی بند ہو  
جائے تو آپ کے لیئے یہ  
مفید ثابت ہوگا۔

ENWL\_MAG44



پاور کٹ یعنی بجلی بند ہونا؟  
پر کال کریں 105

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

0800 195 41 41

ہم الیکٹرسٹی نورٹھ ویسٹ ہیں اور ہم پورے شمال مغربی خطے میں بجلی کے نیٹ ورک کے مالک ہیں، اسے چلاتے ہیں اور اسے برقرار رکھتے ہیں۔ ہم کانگٹن سے کمبریا تک بجلی کی ترسیل برقرار رکھتے ہیں، اور ہمیں دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے ساتوں دن آپ کی مدد کرنے کے لیے یہاں موجود ہونے پر فخر ہے۔



بجلی کو اکثر ایک معمولی امر سمجھا جاتا ہے اور یہ وہ چیز ہے جس پر ہم سب اپنی روزمرہ کی زندگی کے ہر پہلو پر انحصار کرتے ہیں۔

We ہم اپنے نیٹ ورک کو بہتر بنانے کے لیے ہر سال لاکھوں پاؤنڈز کی سرمایہ کاری کرتے ہیں تاکہ ہم اپنے علاقے کو توانائی مہیا کر سکیں، لیکن اس سرمایہ کاری کے باوجود، ایسے وقت بھی آتے ہیں جب بجلی بند ہو جاتی ہے۔ When جب ایسا ہوتا ہے، ہم جتنی جلدی ممکن ہو روشنیوں کو بحال کرنے کے لیے سخت محنت کرتے ہیں، اور اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ ہر کوئی محفوظ رہے۔

کچھ صارفین کو اس وقت اضافی مدد کی ضرورت ہوتی ہے جب وہ بجلی کے بغیر ہوتے ہیں۔ We ہمارے پاس مفت میں ایک اضافی نگہداشت کا رجسٹر اور LA ان صارفین کے تحفظ اور آرام کے لیے ایک مخصوص ٹیم ہے جو ان کی بجلی کی ترسیل بند ہونے پر ان کے تحفظ اور آرام کا اہتمام کرتی ہے۔

یا ہماری ویب سائٹ پر جائیں اور آن لائن فارم پر کریں;  
[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

اگر آپ ہمارے ایکسٹرا کیئر رجسٹر میں شامل ہونا چاہتے ہیں، تو آپ اس کتابچے کے پیچھے دیے گئے فارم کو استعمال کر سکتے ہیں، ہمیں کال کریں 105 یا 0800 195 4141 اور ہم آپ کو رجسٹر میں درج کریں گے

اگر آپ کو ہماری کسی بھی خدمات کے بارے میں کوئی سوال ہے تو، مزید جاننے کے لیے ہمیں کال کریں، یا ہماری ویب سائٹ [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk) ملاحظہ کریں۔



Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.  
انگلینڈ اور ویلز میں رجسٹر شدہ Wales. رجسٹرڈ نمبر: 2366949

[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare) ☎  
customerwelfareteam@enwl.co.uk ✉

آپ کے لیے کسٹمر سپورٹ کے حوالے سے رہنمائی

# کیسے اہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں...

## صفحہ 8

پاس ورڈ سکیم اور ہم  
آپ کا ڈیٹا یعنی معلومات  
کس طرح استعمال  
کرتے ہیں

## صفحہ 6

آئیے اپنے مشورے  
اور اپنے شراکت  
داروں کے ذریعے  
پیسے بچائیں

## صفحہ 4

بجلی بند ہونے کے  
دوران اور اس کے بعد  
آپ کی مدد کرنے کے  
لیے مفید تجاویز

## صفحہ 11

ایکسٹرا کینر رجسٹر -  
دستخط کرنے کا فارم

## صفحہ 10

اضافی نگہداشت کا  
رجسٹر - معاونت آپ  
کو ہماری ضرورت ہو

## صفحہ 9

ہماری سروس اور آپ  
کی طرف سے پوچھ  
گچھ

Proud to bring  
energy to the  
North West

We own, operate and  
maintain the region's  
electricity network, powering  
2.4 million homes and busi-  
nesses. We're constantly innovating  
to deliver more sustainable energy



## رسائی اور ترجمے کی خدمات

اگر آپ نابینا یا جزوی بینائی رکھتے ہیں تو یہ کتابچہ متبادل صورت جیسے بڑے الفاظ میں اور متعدد زبانوں میں ترجمہ شدہ مواد فراہم کر سکتا ہے پر اضافی مدد اور معلومات کے لیے ہمیں کال کریں۔ 105 یا 0800 195 4141 یا [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare) ملاحظہ کریں

# بجلی بند ہونے کی تیاری

اگر آپ بجلی کی ترسیل سے محروم ہوتے ہیں تو یہ ہمارے بجلی کے نیٹ ورک میں کسی مسئلے یا آپ کے اپنے گھر میں کسی مسئلے کی وجہ سے ہو سکتا ہے۔ ہماری مددگار تجاویز بجلی کے بند ہونے سے پہلے، اس کے دوران اور اس کے بعد کے اوقات میں آپ کی مدد کر سکتی ہیں۔

## تیار رہیں...

ہماری تفصیلات دستیاب رکھیں۔ اگر آپ کو ہماری ضرورت ہو تو ہمیں اس نمبر پر کال کریں 105 یا ملاحظہ کریں [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk)

ہار ٹاؤن بجلی بند ہونے پر کال کریں 105

بیٹری سے چلنے والی یا وائنڈ اپ (باتھ سے چابی دے کر چلنے والی) ٹورچ کو ایسی جگہ رکھیں جہاں تلاش کرنا آسان ہو۔



تازہ ترین اور موسم کی رپورٹس سننے کے لیے بیٹری سے چلنے والا ریڈیو دستیاب رکھیں۔



ہنگامی طبی آلات، بیٹری سے چلنے والے آلات کو باقاعدگی سے چارج کریں اور کمپیوٹر پر کیئے جانے والے کسی کام کو باقاعدگی سے محفوظ کرتے رہیں۔ ضروری سامان کے لیے اضافی بیٹریاں رکھیں۔



ہنگامی رابطوں کی ایک تحریری فہرست اپنے پاس رکھیں۔ جس میں درج ذیل شامل ہوں: خاندان، دوست، جی پی، فارماسسٹ، ہسپتال یعنی پانی بجلی گیس وغیرہ کی کمپنیاں۔



اپنے ٹرپ سوئچز (بجلی کا مین بورڈ) کی پڑتال کریں - اپنے تمام آلات بند کر دیں اور ٹرپ سوئچ کو ری سیٹ کریں۔



پڑوسیوں سے پڑتال کریں اور سڑک کی روشنیوں کا جائزہ لیں۔ اگر بجلی ہو تو اس کا مطلب یہ ہو سکتا ہے کہ آپ کے فیوز میں کوئی مسئلہ ہے۔



# بجلی کے بند ہونے کے دوران اور بعد میں مفید تجاویز

## بجلی بند ہونے کے دوران اور بعد میں مدد کرنے کے لیے تجاویز...

اگر آپ پریشانی محسوس کرتے ہیں تو خاندان کے کسی رکن یا پڑوسی کو مطلع کریں۔



تمام برقی آلات کو بند کر دیں لیکن کم از کم ایک لائٹ روشن رکھیں تاکہ آپ کو معلوم ہو کہ آپ کی بجلی کب بحال ہو گئی ہے۔



آپ کے الیکٹرانک آلات کا چارج ختم ہو جائے گا، ہنگامی حالات کے لیے ان کے استعمال کو محدود کریں۔



گرم رہنے کے لیے کپڑوں کی کئی تہیں پہنیں۔



مواد کے بچاؤ کے لیے اپنے فریج فریزر کے دروازے بند رکھیں۔ منجمد کھانا بجلی کے بغیر کئی گھنٹوں تک محفوظ رہنا چاہئے۔



شمسی پینل عام طور پر بجلی کی فراہمی کے بغیر کام کرنا بند کر دیتے ہیں۔ اگر ایسا نہیں ہوتا ہے تو، اپنے سسٹم کو بند کریں اور اپنے آپریٹر سے پڑتال کریں یا اپنے مینوفیکچررز کی رہنمائی کی ہدایات پر عمل کریں۔



اس امر کی پڑتال کریں کہ آپ کی برقی سیڑھی کی لفٹ میں ایک ہینڈل ہو جو آپ کو سیڑھی کی لفٹ کو دستی طور پر منتقل کرنے کی اجازت دے گا، تاکہ بجلی بند ہو جانے کی صورت میں آپ سیڑھی کی لفٹ کو محفوظ طریقے سے زمینی سطح پر واپس لا سکیں۔



آپ کی پالتو مچھلیاں یا رینگنے والے جانوروں کو بجلی کے بغیر کچھ گھنٹوں کے لئے ٹھیک رہنا چاہئے۔ اس کے بعد آپ کو اپنے فلٹرز کو ان پلگ کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ گرمائش کو برقرار رکھنے کے لیے ٹینک کو کمبل سے ڈھانپیں۔



## جب آپ کی بجلی واپس بحال ہو جائے تو کیا کریں۔

کسی بھی الیکٹریک ٹائمنگ یا ریکارڈنگ والے آلات پر وقت کو ٹائم ری سیٹ کریں یعنی از سرنو ترتیب دیں۔



یہ یقینی بنانے کے لیے اپنا ٹائمر چیک کریں کہ کیا یہ درست ہے۔ جیسے ہی آپ کی بجلی واپس آتی ہے ٹائمر / تھرموسٹیٹ کو از سرنو ترتیب دیں۔





# اپنے بلوں پر رقم کی بچت

ہم اس طرح کی چیزوں میں مدد کر سکتے ہیں:

آپ کے لیئے ممکنہ بینیفٹ کے حوالے سے ہمارے مفت میں رازدارانہ تجزیے کے ذریعے مالی امداد جیسے موسم سرما کی ایندھن کی ادائیگی، سرد موسم کی ادائیگی، سرکاری گرانٹس اور بینیفٹ تک رسائی حاصل کریں۔

توانائی کی بچت کرنا، بلوں کو کم کرنا، توانائی فراہم کرنے والوں کو تبدیل کرنا اور نرخوں کا جائزہ لینا۔

آپ اپنا بجلی کا بل اپنے سپلائر کو ادا کرتے ہیں، ہمیں نہیں۔ ہم اس امر کی پڑتال کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں کہ آیا آپ بہترین ٹیرف (نرخ) پر ہیں اور اگر ضرورت ہو تو سپلائر کی تبدیلی کے ساتھ معاونت فراہم کریں۔

زیادہ خرچ کیے بغیر آپ کو گرم رکھنے کے لیے آپ کے ہیٹنگ، گرم پانی، آلات اور تھر موٹیٹیٹ کے لیے بجلی کی کھپت کا بہتر سے بہتر استعمال کریں۔



سمارٹ میٹرز آپ کو دکھاتے ہیں کہ آپ کتنی توانائی استعمال کر رہے ہیں اور اس کی قیمت کتنی ہے۔ وہ آپ کے سپلائر کے ذریعے نصب اور منظم کیے جاتے ہیں، اور ریڈنگ خود بخود انہیں بھیج دی جاتی ہے جس کا مطلب ہے کہ کوئی تخمینہ شدہ بل یا میٹر ریڈنگ کی ضرورت نہیں ہوتی۔

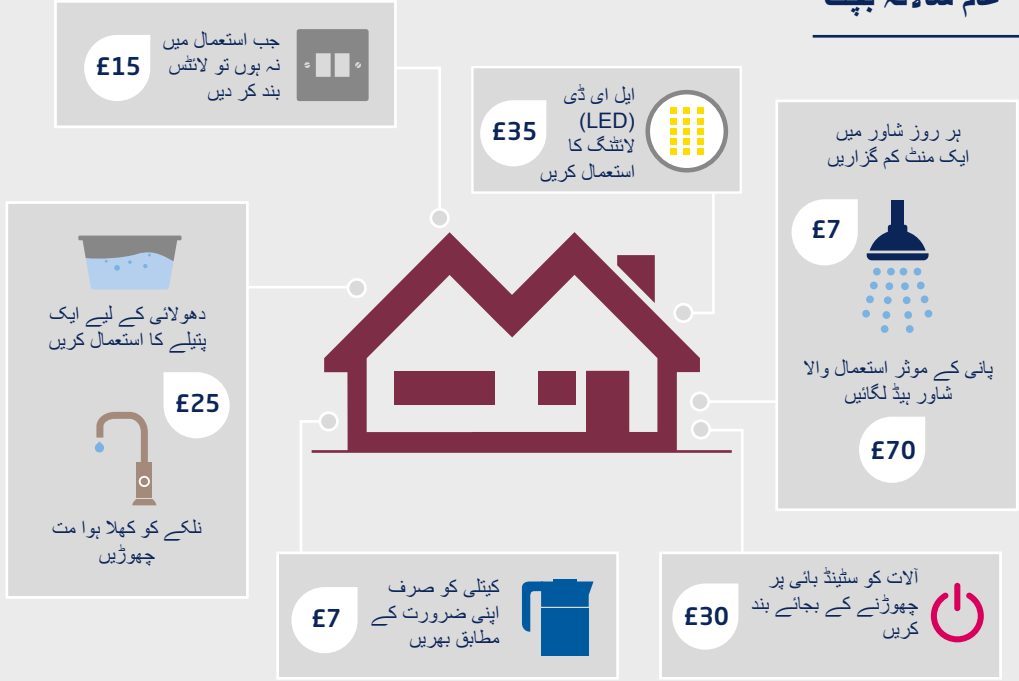
www.smartenergygb.org سمارٹ میٹرز کے بارے میں مزید معلومات کے لیے ملاحظہ کریں۔

www.enwl.co.uk/extracare ☎  
customerwelfareteam@enwl.co.uk ✉

آپ کے لیئے کسٹمر سپورٹ کے حوالے سے رہنمائی

# بچت اور ہمارے شراکت دار

## عام سالانہ بچت



ہمیں اس نمبر پر کال کیجئے **0800 195 4141** یا ہمارا آن لائن فارم یہاں مکمل کریں: [www.enwl.co.uk/energysavingadvice](http://www.enwl.co.uk/energysavingadvice)

## ہمارے شراکت دار

ہم شراکت داروں کی ایک مختلف تعداد کے ساتھ کام کرتے ہیں تاکہ صحت کے خدشات، نقل و حرکت کے مسائل، جسمانی یا ذہنی صحت کے حالات اور اگر آپ دیکھ بھال کرنے والے ہیں تو مشورہ سے لے کر ہر چیز تک ہم اپنے صارفین اور کمیونٹیز کی مدد کریں۔

درج ذیل لنک کے ذریعے ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کیجئے  
[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

یا اس نمبر پر کال کیجئے **105** یا **0800 195 4141**

**citizens advice**

**WE ARE MACMILLAN. CANCER SUPPORT**

**SCOPE** Supporting the disabled people

**mind** For better mental health

اور پورے خطے میں خیراتی ادارے، کمیونٹی گروپس اور کونسلز

**United Utilities**

**COSY HOMES IN LANCASHIRE**

**CAFS** Cumbria Action for Sustainability

# پاس ورڈ سکیم اور ہم آپ کا ڈیٹا کیسے استعمال کرتے ہیں

ہمارے ایکسٹرا کیئر رجسٹر (اضافی نگہداشت کے رجسٹر) میں موجود ہر شخص ذاتی پاس ورڈ ترتیب دے سکتا ہے بس درج ذیل ملاحظہ کریں۔

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



ہم ہمیشہ آپ سے آپ کی رضامندی طلب کریں گے، جب اس کی ضرورت ہو اور آپ کسی بھی وقت اپنی رضامندی واپس لے سکتے ہیں اور ہمیں درج ذیل پر ای میل کر کے ہمارے ایکسٹرا کیئر رجسٹر سے اپنا نام خارج کروا سکتے ہیں۔ [customerwelfareteam@enwl.co.uk](mailto:customerwelfareteam@enwl.co.uk) یا پھر آپ ہمیں کال کر سکتے ہیں۔

## ہم آپ کی ذاتی معلومات کے ساتھ کیا کرتے ہیں؟

اگر ہمارے پاس صرف رابطے کی تفصیلات آپ کے گھر کا پتہ ہے، تو ہم وقتاً فوقتاً ان تفصیلات کا کسی ٹالٹ فریق کے ساتھ اشتراک کر سکتے ہیں تاکہ آپ کو لکھیں اور اس بات کی تصدیق کریں کہ آپ کے بارے میں جو تفصیلات ہمارے پاس ہیں وہ تازہ ترین ہیں۔

ہم آپ کی ذاتی معلومات کا دیگر اداروں جیسے: گیس، پانی اور بجلی فراہم کرنے والوں، فلاحی تنظیموں، مقامی حکام، این ایچ ایس کی تنظیموں اور ذیلی ٹھیکیداروں کے ساتھ اشتراک کر سکتے ہیں تاکہ وہ بھی آپ کو اسی طرح کی ترجیحی خدمات اور مدد فراہم کر سکیں، خاص طور پر ہنگامی حالات کے دوران۔

جب آپ ہماری اضافی نگہداشت کے لیے رجسٹر ہوتے ہیں تو آپ ہمیں اپنے ڈیٹا کو ایسی خدمات کے فراہم کنندگان کے ساتھ اشتراک کرنے کی اجازت دینے کے لیے رضامندی دے سکتے ہیں۔

اگر الیکٹریٹی نورتھ ویسٹ کی طرف سے کوئی آپ کے گھر آئیں اور آپ یہ دیکھنا چاہتے ہوں کہ یہ واقعی ہم ہی ہیں، ہمارا نمائندہ آپ کا پاس ورڈ جاننے، اپنی شناخت ثابت کرنے اور آپ کو محفوظ محسوس کرنے کے لیے فوری فون کال کرے گا۔

## ڈیٹا پروٹیکشن (معلومات کا تحفظ)

### ای سی آر (ECR) ڈیٹا

جب آپ ایکسٹرا کیئر رجسٹر میں شرکت کرتے ہیں تو ہم آپ سے مختلف معلومات اکٹھی کرتے ہیں جیسے آپ کا نام، پتہ، ٹیلی فون نمبر اور ای میل پتہ۔ ہم آپ کی صحت سے متعلقہ آپ کی حساس ذاتی معلومات جمع کرتے ہیں، جہاں ہم نے آپ کی واضح رضامندی طلب کی ہو یا دوسری صورت میں جہاں یہ ضروری ہو:

- آپ کے اہم مفادات یا کسی دوسرے شخص کے اہم مفادات کی حفاظت کے لیے، اگر آپ یا وہ رضامندی فراہم کرنے سے قاصر ہوں؛
- سول کنٹینجینسز ایکٹ 2004 کے تحت؛ یا
- قانونی دعووں تعین، عمل یا دفاع کے لیے۔



ہم بہترین کسٹمر سروس فراہم کرنے کے لیے پرعزم ہیں اور ہمارے ساتھی کسٹمر سروس کی باقاعدہ تربیت حاصل کرتے ہیں تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ آپ کو ہماری طرف سے بہترین ممکنہ سروس مل رہی ہے۔

اگر ہم سے کچھ غلط ہوا ہے تو ہم حقیقی طور پر معذرت خواہ ہیں، اور امید ہے کہ آپ ہمیں چیزوں کو ٹھیک کرنے کا موقع دیں گے۔ اگر آپ ہم سے براہ راست بات کریں کہ کیا مسئلہ ہے تو ہم عام طور پر آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

## ہماری شکایت کے عمل کے تین مراحل



### ہماری کسٹمر ریلیشنز ٹیم

ہم آپ کی شکایت درج کریں گے، کیس کے بانی (کیس اونر) کو مقرر کریں گے اور 24 گھنٹے کے اندر آپ کو کیس کا حوالہ نمبر دیں گے۔

آپ کے کیس کا بانی آپ کی شکایت کی چھان بین کرے گا اور یا تو آپ کے کیس کو حل کرے گا یا اسے 10 دفتری دنوں کے اندر کسی آزاد کیس مینیجر کے پاس بھیجے گا۔

مرحلہ 1

### ہمارے کسٹمر مینیجرز

اگر آپ ہمارے مہیا کردہ حل سے مطمئن نہیں ہوں، تو آپ اپنی شکایت کو ایک آزاد کیس مینیجر کے پاس بھیجنے کے لیے کہہ سکتے ہیں جو آپ کے تاثرات کو سننے کے بعد اپنی تحقیقات خود کرے گا۔

تحقیقات مکمل ہونے کے بعد ہم آپ کو اپنے فیصلے سے آگاہ کریں گے یا آپ کی شکایت کی تاریخ کے 20 دفتری دنوں کے اندر اپنے کیس کو کسٹمر چیمپئن مینیجر کے پاس بھیج دیں گے۔

مرحلہ 2

### ہمارے کسٹمر چیمپئنز

اگر آپ بھی ہماری کارروائی سے ناخوش ہوں اور آپ نے مراحل ایک اور دو کی پیروی کی ہے، تو ہمارے کسٹمر چیمپئن مینیجر میں سے ایک آپ کے کیس کا جائزہ لے گا تاکہ ہم اس بات کا یقین کر سکیں کہ ہم نے آپ کی شکایت کو حل کرنے کے لیے ہر ممکن قدم اٹھایا ہے۔

مرحلہ 3

اگر آپ ہماری خدمات کے کسی بھی حصے سے ناخوش ہوں تو براہ کرم ہم سے رابطہ کریں۔ آپ کے لینے ہم سے رابطہ کرنے کے بہت سے طریقے ہیں:

### ٹیلی فون

زیادہ تر معاملات کو فون پر حل کیا جا سکتا ہے، لیکن اگر ہم آپ کی شکایت کو حل نہیں کر سکتے ہیں تو ہم مزید تفتیش کریں گے اور آپ کو ساتھ ہی تازہ ترین معلومات فراہم کریں گے۔



### تحریری طور پر

آپ ہمیں لکھ سکتے ہیں، ہمیں ای میل کر سکتے ہیں یا ہمارا آن لائن فارم استعمال کر سکتے ہیں۔  
[www.enwl.co.uk/contact](http://www.enwl.co.uk/contact)



### سوشل میڈیا

ٹویٹر اور فیس بک پر رابطہ کریں۔



### آمنے سامنے

ہم آپ سے ذاتی طور پر یا تو اپنے دفاتر میں مل سکتے ہیں یا جب مناسب ہو تو ہم آپ سے ملنے کے انتظامات کر سکتے ہیں۔ یہ شکایت سے نمٹنے کے عمل کے کسی بھی مرحلے پر کیا جا سکتا ہے۔

ہم ہمیشہ آپ کی شکایت کو جلد از جلد حل کرنے کی پوری کوشش کریں گے اور آپ کو ہر وقت پوری طرح سے باخبر رکھیں گے۔

آپ کی شکایت کو جلد حل کرنے میں ہماری مدد کرنے کے لیے، براہ کرم ہمیں اپنے رابطے کی مکمل تفصیلات بشمول ایک ٹیلی فون نمبر بھیجیں۔ جب آپ ہم سے رابطہ کریں تو براہ کرم کسی بھی اخراجات اور نقصانات کی تفصیلات فراہم کریں جو آپ کی شکایت کا حصہ ہوں۔



# اضافی نگہداشت کے رجسٹر کی معلومات

ہم جانتے ہیں کہ بجلی بند ہو جانا ہر ایک کے لیے تکلیف دہ ہوتا ہے لیکن ہم سمجھتے ہیں کہ ہمارے کچھ صارفین کو اس دوران اضافی مدد کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔

## ہم آپ کو کس طرح مدد مہیا کر سکتے ہیں۔

آپ کو روزانہ 24 گھنٹے تازہ ترین معلومات موصول ہوں گی، بشمول دوران شب، براہ کرم اگلے صفحہ پر رابطے کے لیے اپنی پسند کا طریقہ درج کریں۔



بجلی بند ہونے کے بارے میں باقاعدگی سے اطلاعات

اگر آپ رضامندی دیتے ہیں تو ہم آپ کی تفصیلات دیگر توانائی فراہم کرنی والی کمپنیوں، جیسے پانی، گیس اور بجلی فراہم کرنے والوں کے ساتھ شیئر کریں گے تاکہ ان سے اسی طرح کی ترجیحی خدمات حاصل کی جاسکیں۔



دیگر افادیت سے تعاون

بجلی بند ہونے کی صورت میں ہمارے لیے تازہ ترین معلومات مہیا کرنے کے لیے کسی دوست یا گھنٹے کے فرد کو نامزد کریں۔



نامزدہ رابطہ

ایک منفرد پاس ورڈ رجسٹر کریں تاکہ اگر ہمیں کبھی گھر پر آپ سے ملنے کی ضرورت ہو تو آپ یہ جان کر محفوظ محسوس کریں کہ ہم وہی ہیں جو ہم کہتے ہیں۔



پاس ورڈ کے لیے رجسٹر ہوں

ہم آپ کی انفرادی ضروریات کو پورا کرنے میں مدد کے لیے رہائش، گرم کھانا یا اضافی خدمات فراہم کر سکتے ہیں۔



اضافی تعاون

ہم آپ کے گھریلو بلوں کو کم کرنے میں مدد کے لیے آپ کو مفید مشورے فراہم کر سکتے ہیں، بشمول نرخ اور بینیفٹ کی پڑتال جس میں توانائی کی بچت کے مشورے اور ٹیکسٹ میسج موسم کے انتباہات شامل ہیں۔



مفید مشورہ

**اہم:** یہ ضروری ہے کہ آپ کی تفصیلات کو تازہ ترین رکھا جائے۔ اگر ہم جانتے ہوں کہ آپ کو کس مدد کی ضرورت ہو سکتی ہے تو ہم آپ کی بہت بہتر اور بہت جلد مدد کر سکتے ہیں، لہذا براہ کرم ہم سے رابطہ کرنا یاد رکھیں اور اگر آپ کے حالات تبدیل ہوتے ہیں تو ہمیں بتائیں، اور ہم آپ کے ریکارڈ کی تجدید کر دیں گے۔

ہم آپ کی رازداری کے تحفظ اور احترام کے پابند ہیں۔ برائے مہربانی ملاحظہ کریں؛ [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy) تاکہ آپ کے ذاتی ڈیٹا کے بارے میں ہمارے خیالات اور طرز عمل کو آپ سمجھ سکیں اور یہ کہ ہم اس کا کیسے استعمال کریں گے۔

# ایکسٹرا کیئر رجسٹر (اضافی نگہداشت کا رجسٹر) درخواستی فارم

عنوان: (براہ کرم ایک کا انتخاب کرتے ہوئے نشان لگائیں) <input type="radio"/> مسٹر <input type="radio"/> مسیز <input type="radio"/> مس <input type="radio"/> مز <input type="radio"/> دیگر _____	
نام:	پوسٹ کوڈ:
پتہ:	
آپ کے رابطے کی تفصیلات: (براہ کرم رابطے کے کم از کم ایک ترجیحی طریقے کی تفصیل پُر کریں)	ٹیلیفون: موبائل: ای میل:
جگہ کے بند ہونے کے حوالے سے رابطہ کرنے کے لیے اپنا پسندیدہ طریقہ منتخب کریں: <input type="radio"/> ٹیکسٹ/ ایس ایم ایس <input type="radio"/> ای میل <input type="radio"/> ٹیلی فون	
اگر آپ کسی دوست یا خاندان کے رکن کو اپنے رابطے کے طور پر نامزد کرنا چاہتے ہیں تو اگر ہم آپ تک پہنچنے میں قاصر ہوں تو ہم ان سے رابطہ کریں گے:	رابطے کے لیے نامزدہ فرد کا نام: رابطے کے لیے نامزدہ فرد کا موبائل: رابطے کے لیے نامزدہ فرد کا لینڈ لائن نمبر:
براہ کرم اس امر کی وجہ پر نشان لگائیں کہ آپ ہمارے ایکسٹرا کیئر رجسٹر میں کیوں شامل ہونا چاہتے ہیں:	
<input type="radio"/> عمر سے متعلقہ (پنشن کے حقدار ہونے کی عمر یا پانچ سے کم بچے)	<input type="radio"/> ناقص نقل و حرکت
<input type="radio"/> دائمی/سنگین بیماری	<input type="radio"/> حفاظت (سونگھنے کی حس میں کمی، آکسیجن پر انحصار)
<input type="radio"/> رابطے کی مشکلات (کمزور سماعت، بصارت یا بول چال)	<input type="radio"/> عارضی مدد (اپریشن سے صحت یابی، زندگی بدل دینے والا واقعہ)
<input type="radio"/> طبی انحصار (طبی سامان، امدادی سامان، سیڑھی لفٹ)	<input type="radio"/> ذہنی صحت (دیگر (برائے مہربانی بیان کیجئے)

آپ جو ڈیٹا فراہم کرتے ہیں اس کے حوالے سے - ہمارا وعدہ۔

آپ جو ڈیٹا فراہم کرتے ہیں اس کا اشتراک ثالث فریقین کے ساتھ کیا جا سکتا ہے، جیسے کہ ہاؤسنگ ایسوسی ایشنز، خیراتی ادارے اور ہنگامی خدمات جو کسی ہنگامی صورتحال کے دوران آپ کے لیے مقامی ہو سکتی ہیں۔  
 <1960>W</1960> ہم اس معلومات کا اشتراک کرتے ہیں کیونکہ انہیں کمزور حالات میں کسی ترجیحی صارفین کے بارے میں آگاہ کرنے کی ضرورت پڑسکتی ہے تاکہ وہ بعض حالات جیسے کہ بجلی بند ہونے کی صورت میں ترجیحی اقدامات کرنے کے قابل ہوسکیں۔ اس بارے میں مزید جاننے کے لیے کہ ہم آپ کا ڈیٹا کیسے استعمال کرتے ہیں، WWW.enwl.co.uk/privacy ملاحظہ کریں۔ ایسی صورت میں کہ آپ نہیں چاہتے کہ آپ کے ڈیٹا یعنی معلومات کا اشتراک کیا جائے، براہ کرم ہمیں بتائیں اور ہم امر کو یقینی بنائیں گے کہ ایسا نہیں ہو۔

ہمارا حوالہ نمبر:

توانائی کی بجٹ کے حوالے سے مشورے کی درخواست کریں  
(تفصیل کے لیے صفحہ 6 اور 7 دیکھیں)

Account Postage GB  
AC05143040007

2



Delivered by



Royal Mail

## Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA9 3BV

پاور کٹ یعنی بجلی بند ہونا؟

پر کال کریں 105

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



رابطے میں رہیے ...