

# کیا آپ کو بجلی کے لیے ادائیگی کرنے میں پریشانی ہو رہی ہے؟

یونائٹڈ کنگڈم: ضرر کا ایک لچب

آپ تنہا نہیں ہیں۔ اگر آپ پر اپنے بجلی سپلائر کا کوئی پیسہ باقی ہے تو ایسے اصول موجود ہیں جو آپ کا تحفظ کرتے ہیں۔

سپلائر پر آپ کی مدد کرنے کی کوشش کرنا لازم ہے، اس سے وقت پر رابطہ کریں۔ ان کی تفصیلات آپ کے بل پر یا آن لائن اکاؤنٹ پر موجود ہیں۔

## منصفانہ برتاؤ



آپ کے سپلائر پر آپ کے ساتھ منصفانہ برتاؤ کرنا لازم ہے۔ ان پر آپ کے حالات جیسے خراب صحت، حمل، کم آمدنی یا دیگر ایسے حالات ملحوظ رکھنا ضروری ہے جن کا مطلب یہ ہو کہ آپ کو تعاون درکار ہے۔

## صاف اور درست بلز



آپ کو سمجھ میں آنے والے انداز میں صاف اور درست بلز آپ کو فراہم کرنے کے لیے سپلائرز پر میٹر ریڈنگز کا استعمال کرنا ضروری ہے۔

آپ بریل، آڈیو، یا دیگر ایسے فارمیٹس میں بلز طلب کر سکتے ہیں جن سے سمجھنے میں آپ کو مدد ملے۔

اگر آپ کو بل نہیں ملتا ہے تو، آپ کا بجلی کا سپلائر ایک سال پہلے استعمال شدہ بجلی کے لیے آپ کو چارج نہیں کر سکتا الا یہ کہ آپ نے بلنگ کو مشکل بنا دیا ہو۔

## منصفانہ باز ادائیگی کا منصوبہ



اگر آپ قرض میں مبتلا ہیں، تو آپ اسے آہستہ آہستہ ایسے انداز میں جس کے آپ متحمل ہو سکتے ہوں اپنے سپلائر کو اسے واپس ادا کرنے کے لیے ایک منصوبہ پر اتفاق کر سکتے ہیں۔



آپ کے سپلائر پر ایسا تعاون پیش کرنا لازم ہے جو آپ کی ضروریات کے مطابق ہو، جیسے جیسی تنظیموں کی طرف (Citizens Advice) بجلی کا بہتر نرخ یا سٹیزنس ایڈوائس سے آزادانہ قرض سے متعلق مفت مشورے کے لیے آپ کو بھیجنا۔

اگر آپ واپسی ادائیگی میں پیچھے رہ گئے ہیں تو، اپنے سپلائر سے بات کریں۔ آپ ایک وقفہ لینے کے اہل ہو سکتے ہیں۔

آپ ادائیگی کا طریقہ تبدیل کر سکتے ہیں۔ اپنے سپلائر سے بات کر کے دیکھیں کہ آپ یا آپ کی پیشگی ادائیگی والا میٹر آپ کی صورتحال کے لیے بہترین کام کرتا ہے۔

## مالی تعاون تک رسائی



اگر آپ اہل ہیں تو آپ کا سپلائر صحیح تعاون حاصل کرنے میں آپ کی مدد کرے گا، جیسے ہارڈشپ فنڈز اور اسکیمیں۔

چاہے آپ قرض میں مبتلا ہوں، اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کے ساتھ غیر منصفانہ برتاؤ کیا گیا ہے تو آپ اب بھی اپنے سپلائر سے شکایت کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کا سپلائر اسے حل نہیں کرتا ہے تو، خود مختار انرجی اومبڈسمین (Energy Ombudsman) مدد کر سکتا ہے۔ آپ [www.energyombudsman.org/contact-us](http://www.energyombudsman.org/contact-us) پر مزید پتہ کر سکتے ہیں۔

آپ پر پیسہ باقی ہونے کی وجہ سے آپ کی بجلی بند ہو جانا بہت شاذ و نادر ہوتا ہے۔ آپ کی مدد کرنا آپ کے سپلائر کے بہترین مفادات میں ہوتا ہے



آپ وسیع پیمانے کی تنظیموں سے خود مختار قرض سے متعلق مفت مشورہ حاصل کر سکتے ہیں۔ کچھ درج ذیل ہیں:

**Cyngor ar Bopeth**

انگلینڈ 8848 144 0800

ویلز 2020 702 0800

اسکاٹ لینڈ 1456 028 0800

**Stepchange**

0800 138 1111

[www.stepchange.org/](http://www.stepchange.org/)

**National Debtline (نیشنل ڈیٹ لائن)**

4000 808 0808

[nationaldebtline.org/](http://nationaldebtline.org/)

**Energyadvice.scot**

0808 196 8660

[energyadvice.scot/](http://energyadvice.scot/)

کی ویب سائٹ پر تلاش کر سکتے ہیں۔ Ofgem پ دیگر کو اور مزید معلومات [www.ofgem.gov.uk/information-consumers](http://www.ofgem.gov.uk/information-consumers)

