ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਊਰਜਾ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵੱਚਿ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ?

ਊਰਜਾ ਸੰਬੰਧੀ ਕਰਜ਼ਾ: ਆਪਣੇ ਹੱਕ ਜਾਣੋ

ਤੁਸੀ ਇਕੱਲੇ ਨਹੀ ਹੋ। ਭਾਵੇਂ ਤੁਸੀ ਆਪਣੇ ਊਰਜਾ ਸਪਲਾਇਰ ਦੇ ਪੈਸੇ ਦੇਣੇ ਹੈ, ਅ ਜਹਿ ਨਯਿਮ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਤੁਹਾਡੇ ਬੱਲਿ ਜਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਹਨ।

ਆਪਣੇ ਹੱਕ ਜਾਣੋ

ਨਰਿਪੱਖ ਵਹਿਾਰ

ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਨਰਿਪੱਖ ਵਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਜਵਿੇਂ ਕ ਿਮਾੜੀ ਸਹਿਤ, ਗਰਭ-ਅਵਸਥਾ, ਘੱਟ ਆਮਦਨੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਥਤਿੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਚਿਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਨ੍ਹिਾਂ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕ ਿਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਸਹੀ ਬੱਲਿ

ਸਪਲਾਇਰਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮੀਟਰ ਰੀਡਿੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਅਜਹਿ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਸਹੀ ਬੱਲਿ ਭੇਜਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੋ ਤੁਸੀ ਸਮਝ ਸਕੋ।

ਤੁਸੀ ਬ੍ਰੇਲ, ਆਡੀਓ, ਜਾਂ ਅਜਹਿ ਕਸਿ ਹੋਰ ਫਾਰਮੈਟ ਵੱਚਿ ਬੱਲਿ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਬੱਲਿ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵੱਚਿ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੱਲਿ ਨਹੀ ਮਲਿਆ ਸੀ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਊਰਜਾ ਸਪਲਾਇਰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਪਹਲਿਾਂ ਵਰਤੀ ਗਈ ਊਰਜਾ ਲ਼ਈ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਚਾਰਜ ਨਹੀ ਲੈ ਸਕਦਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਤੁਸੀ ਬਲਿ੍ਹਿੰਗ ਨੂੰ ਔਖਾ ਨਾ ਬਣਾ ਦੱਤਿਾ ਹੋਵੇ।

ਉਚਤ ਿਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀ ਸ਼ਾਇਦ ਆਪਣੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨਾਲ ਯੋਜਨਾ 'ਤੇ ਸਹਮਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਸ ਿਨਾਲ ਤੁਸੀ ਇਸਨੂੰ ਹੌਲੀ-ਹੌਲੀ ਅਜਹिे ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਕਰ ਸਕੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ।

ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਲਾਹ

ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਿਹਤਰ ਊਰਜਾ ਟੈਰਿਫ਼ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਐਡਵਾਈਸ (Citizens Advice) ਵਰਗੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਸਲਾਹ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵੱਚਿ ਪੱਛਿ ਰਹਿ ਜਾਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਦਾ ਬ੍ਰੇਕ ਲੈ ਸਕੋ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਆਪਣੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ ਕਿ ਕੀ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੇਂਟ ਮੀਟਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਵੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਸਪਲਾਇਰ ਸਹੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੱਭਣ ਵੱਚਿ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੁਸ਼ਕਲ ਸਮੇਂ ਲਈ ਫੰਡ ਅਤੇ ਸਕੀਮਾਂ।

ਭਾਵੇਂ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈ, ਫਿਰ ਵੀ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਸਪਲਾਇਰ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੁਤੰਤਰ ਏਨਰਜੀ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (Energy Ombudsman) ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ **www.energyombudsman.org/contact-us** 'ਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਪੈਸੇ ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੀ ਊਰਜਾ ਨੂੰ ਕੱਟਿਆ ਜਾਣਾ ਵਿਰਲੇ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰਾਂ ਦੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਹਿੱਤ ਵੱਚਿ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਕਈ ਸੰਗਠਨਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਸਲਾਹ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕੁਝ ਸੰਗਠਨ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

Citizens Advice
ਇੰਗਲੈਂਡ 0800 144 8848
ਵੇਲ੍ਸ 0800 702 2020
ਸਕੌਟਲੈਂਡ 0800 028 1456

Stepchange
0800 138 1111
www.stepchange.org/

National Debtline (ਨੈਸ਼ਨਲ ਡੈਟਲਾਈਨ)
0808 808 4000
nationaldebtline.org/

Energyadvice.scot
0808 196 8660
energyadvice.scot/

ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸੰਗਠਨ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ Ofgem ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ। **www.ofgem.gov.uk/information-consumers**