

electricity
north west

ਤੁਹਾਡੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ 'ਤੇ ਊਰਜਾ ਲਿਆਉਣਾ



ਤੁਹਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਗਾਈਡ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ
ਕਿਤਾਬਚੇ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ
ਰੱਖੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪਾਵਰ
ਕੱਟ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ
ਇਹ ਲਾਭਦਾਇਕ
ਲੱਗੇਗਾ।

ENWL_IMG44



www.enwl.co.uk/extracare

0800 195 41 41

ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਕਟੌਤੀ?
105 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ



ਸਤ ਸ੍ਰੀ ਅਕਾਲ...

ਅਸੀਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰੀਸਿਟੀ ਨੋਰਥ ਵੇਸਟ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਪੂਰੇ ਉੱਤਰੀ ਪੱਛਮੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਨੈਟਵਰਕ ਦੇ ਮਾਲਕ ਹਾਂ, ਸੰਚਾਲਿਤ ਅਤੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਕਾਂਗਲਟਨ ਤੋਂ ਕੁੰਬਰੀਆ ਤੱਕ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਵਹਾਅ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸੱਤੇ ਦਿਨ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਹੋਣ 'ਤੇ ਮਾਣ ਹੈ।

ਬਿਜਲੀ ਨੂੰ ਅਕਸਰ ਹਲਕੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਉਹ ਚੀਜ਼ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਆਪਣੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜੀਵਨ ਦੇ ਹਰ ਪਹਿਲੂ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸਾਲ ਲੱਖਾਂ ਪੌਂਡ ਦਾ ਨਿਵੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਪਾਵਰ ਦੇ ਸਕੀਏ, ਪਰ ਇਸ ਨਿਵੇਸ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕਈ ਵਾਰ ਬਿਜਲੀ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਲਾਈਟਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਚਾਲੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਖ਼ਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਰ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ।

ਬਿਜਲੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੁਝ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸਾਡਾ ਮੁਫਤ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਵੈਲਫੇਅਰ ਟੀਮ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।



ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਸਾਨੂੰ **105** ਜਾਂ **0800 195 4141** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਭਰੋ; www.enwl.co.uk/ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ



ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਾਡੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ www.enwl.co.uk.

Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.
ਇੰਗਲੈਂਡ ਅਤੇ ਵੇਲਸ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰਡ। ਰਜਿਸਟਰਡ ਨੰਬਰ : 2366949



ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ...

ਪੰਨਾ 4

ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਦੇ ਦੌਰਾਨ
ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ
ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ
ਲਈ ਮਦਦਗਾਰ
ਸੁਝਾਅ

ਪੰਨਾ 6

ਆਉ ਸਾਡੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ
ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਭਾਈਵਾਲਾਂ
ਦੁਆਰਾ ਪੈਸੇ ਦੀ ਬਚਤ
ਕਰੀਏ

ਪੰਨਾ 8

ਪਾਸਵਰਡ ਸਕੀਮ ਅਤੇ
ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਡੇਟਾ
ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ
ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਪੰਨਾ 9

ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ
ਪੁੱਛਗਿੱਛ

ਪੰਨਾ 10

ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ
ਰਜਿਸਟਰ - ਜਦੋਂ
ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ
ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਰਥਨ
ਕਰਨਾ

ਪੰਨਾ 11

ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ
ਰਜਿਸਟਰ - ਸਾਈਨ
ਅੱਪ ਫਾਰਮ

Proud to bring
energy to the
North West

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



ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਅਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਿਕਾ ਨੂੰ ਵਿਕਲਪਿਕ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਡਾ ਟੈਕਸਟ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਹੋ ਅਤੇ ਕਈ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕੀਤੀ ਸਮੱਗਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। 105 ਜਾਂ 0800 195 4141 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ www.enwl.co.uk/ 'ਤੇ ਜਾਓ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ .

ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਲਈ ਤਿਆਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬਿਜਲੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋ ਤਾਂ ਇਹ ਸਾਡੇ ਬਿਜਲੀ ਨੈੱਟਵਰਕ 'ਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਆਪਣੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਮਦਦਗਾਰ ਸੁਝਾਅ ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਤਿਆਰ ਰਹੋ...

ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਕਟੌਤੀ?
105 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ

ਸਾਡੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੋ। ਸਾਨੂੰ 105 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਵਿਜ਼ਿਟ ਕਰੋ www.enwl.co.uk ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਲੋੜ ਹੈ।



ਬੈਟਰੀ ਨਾਲ ਚੱਲਣ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਵਿੰਡ-ਅੱਪ ਟਾਰਚ ਨੂੰ ਉਥੇ ਰੱਖੋ ਜਿਥੇ ਲੱਭਣਾ ਅਸਾਨ ਹੋਵੇ।



ਅਪਡੇਟਾਂ ਅਤੇ ਮੌਸਮ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਸੁਣਨ ਲਈ ਬੈਟਰੀ ਨਾਲ ਚੱਲਣ ਵਾਲਾ ਰੇਡੀਓ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੋ।



ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਮੈਡੀਕਲ ਸਾਜ਼ੇ-ਸਾਮਾਨ, ਬੈਟਰੀ ਨਾਲ ਚੱਲਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੇਵ ਕਰੋ। ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਪਕਰਨਾਂ ਲਈ ਬੈਟਰੀਆਂ ਦਾ ਬੈਕਅੱਪ ਰੱਖੋ।



ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸੰਪਰਕਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸੂਚੀ ਰੱਖੋ। ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ: ਪਰਿਵਾਰ, ਦੋਸਤ, ਜੀਪੀ, ਫਾਰਮਾਸਿਸਟ, ਉਪਯੋਗਤਾ ਕੰਪਨੀਆਂ।



ਆਪਣੇ ਟ੍ਰਿਪ ਸਵਿੱਚਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ - ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਉਪਕਰਨਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰੋ ਅਤੇ ਟ੍ਰਿਪ ਸਵਿੱਚ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ।



ਗੁਆਂਢੀਆਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕੀ ਸਟਰੀਟ ਲਾਈਟਾਂ ਚਾਲੂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਬਿਜਲੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਫਿਊਜ਼ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ।

ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਲਈ ਮਦਦਗਾਰ ਸੁਝਾਅ

ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਸੁਝਾਅ...



ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਿੰਤਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਗੁਆਂਢੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।



ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਉਪਕਰਨਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿਓ ਪਰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਲਾਈਟ ਚਾਲੂ ਰੱਖੋ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ ਕਦੋਂ ਚਾਲੂ ਹੋਵੇਗੀ।



ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਦਾ ਚਾਰਜ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ, ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰੋ।



ਕੱਪੜੇ ਦੀਆਂ ਕਈ ਪਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਗਰਮ ਕੱਪੜੇ ਪਾਓ।



ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਆਪਣੇ ਫਰਿੱਜ ਦੇ ਫ੍ਰੀਜ਼ਰ ਦੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਬੰਦ ਰੱਖੋ। ਜੰਮਿਆ ਹੋਇਆ ਭੋਜਨ ਬਿਜਲੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਈ ਘੰਟਿਆਂ ਤੱਕ ਠੀਕ ਰਹਿ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਸੋਲਰ ਪੈਨਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪਰੇਟਰ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਨਿਰਮਾਤਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਲਓ।



ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਪੌੜੀ ਦੀ ਲਿਫਟ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਹੈਂਡਲ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੌੜੀਆਂ ਨੂੰ ਹੱਥੀਂ ਮੂਵ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪੌੜੀਆਂ ਦੀ ਲਿਫਟ ਨੂੰ ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਲਿਆ ਸਕੋ।



ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਖੰਡੀ ਮੱਛੀਆਂ ਜਾਂ ਸੱਪਾਂ ਨੂੰ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕੁਝ ਘੰਟਿਆਂ ਲਈ ਠੀਕ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫਿਲਟਰਾਂ ਨੂੰ ਅਨਪਲੱਗ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਗਰਮੀ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਟੈਂਕ ਨੂੰ ਕੰਬਲ ਨਾਲ ਢੱਕੋ।

ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ ਵਾਪਸ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ



ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਟਾਈਮਿੰਗ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਡਿਵਾਈਸ 'ਤੇ ਸਮਾਂ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ।



ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਟਾਈਮਰ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਇਹ ਸਹੀ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ ਵਾਪਸ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਟਾਈਮਰ/ਥਰਮੋਸਟੈਟ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ।

ਤੁਹਾਡੇ ਬਿੱਲਾਂ 'ਤੇ ਪੈਸੇ ਦੀ ਬਚਤ ਕਰਨਾ

ਅਸੀਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

ਊਰਜਾ ਬਚਾਓ, ਬਿੱਲ ਘਟਾਓ, ਊਰਜਾ ਸਪਲਾਇਰ ਬਦਲਨਾ ਅਤੇ ਟੈਰਿਫ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ।

ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੰਟਰ ਫਿਊਲ ਪੇਮੈਂਟਸ, ਕੋਲਡ ਵੈਦਰ ਪੇਮੈਂਟਸ, ਸਰਕਾਰੀ ਗ੍ਰਾਂਟਾਂ ਅਤੇ ਬੈਨੀਫਿਟਸ ਸਾਡੀ ਮੁਫਤ ਗੋਪਨੀਯ ਬੈਨਿਫਿਟ ਜਾਂਚ ਦੁਆਰਾ ਐਕਸੈਸ ਕਰੋ।

ਜ਼ਿਆਦਾ ਖਰਚ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਰਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਹੀਟਿੰਗ, ਗਰਮ ਪਾਣੀ, ਉਪਕਰਨਾਂ ਅਤੇ ਥਰਮੋਸਟੈਟਸ ਦਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਾਭ ਉਠਾ ਕੇ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਖਪਤ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਬਿਜਲੀ ਬਿੱਲ ਆਪਣੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਸਾਨੂੰ ਨਹੀਂ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਟੈਰਿਫ 'ਤੇ ਹੋ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਸਵਿਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

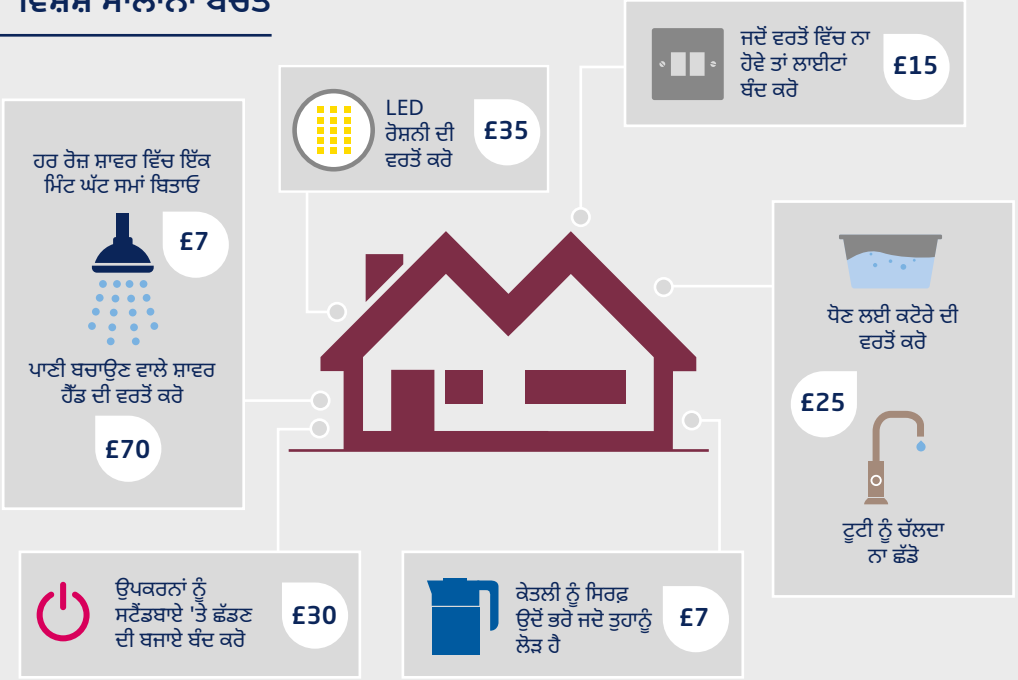
ਸਮਾਰਟ ਮੀਟਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿਖਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿੰਨੀ ਊਰਜਾ ਵਰਤ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਕੀਮਤ ਕਿੰਨੀ ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਰੀਡਿੰਗਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਮਤਲਬ ਕਿ ਕੋਈ ਹੋਰ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਬਿਲ ਜਾਂ ਮੀਟਰ ਰੀਡਿੰਗ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ।



ਸਮਾਰਟ ਮੀਟਰਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ www.smartenergygb.org 'ਤੇ ਜਾਓ;

ਬਚਤ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਭਾਈਵਾਲ

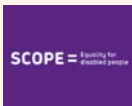
ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਾਲਾਨਾ ਬੱਚਤ



ਸਾਨੂੰ 0800 195 4141 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਇੱਥੇ ਸਾਡਾ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਭਰੋ; www.enwl.co.uk/energysavingadvice

ਸਾਡੇ ਭਾਈਵਾਲ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ, ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ, ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਤੋਂ ਹਰ ਚੀਜ਼ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਭਿੰਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਹੋ।



ਅਤੇ ਪੂਰੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਚੈਰਿਟੀ, ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਗਰੁੱਪ ਅਤੇ ਕੌਂਸਲਾਂ

ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ;
www.enwl.co.uk/extracare

ਜਾਂ 105 ਜਾਂ 0800 195 4141 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ

ਪਾਸਵਰਡ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਸਾਡੇ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ 'ਤੇ ਹਰ ਕੋਈ ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਪਾਸਵਰਡ ਸੈਟ ਅਪ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੁਣੇ ਹੀ www.enwl.co.uk/passwordscheme 'ਤੇ ਜਾਓ

ਜੇਕਰ ਬਿਜਲੀ ਉੱਤਰੀਪੱਛਮ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇਹ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਸਵਰਡ ਪਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਫੋਨ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ, ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਸਾਬਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਵੇ।



ਡਾਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ

ECR ਡਾਟਾ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਲਈ ਸਾਈਨ ਅੱਪ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਲਈ ਪੁੱਛਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਿੱਤਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਉਹ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੋ
- ਸਿਵਲ ਕੰਟੀਨੈਂਸੀਐਂਸ ਐਕਟ 2004 ਦੇ ਤਹਿਤ; ਜਾਂ
- ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ, ਅਭਿਆਸ ਜਾਂ ਬਚਾਅ ਲਈ।

ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਮੰਗਾਂਗੇ, ਜਦੋਂ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਪਸ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ customerwelfareteam@enwl.co.uk 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚੋਂ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਹਟਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਕੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੀ ਤੁਹਾਡਾ ਘਰ ਦਾ ਪਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਹ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਰੱਖੇ ਵੇਰਵੇ ਅੱਪ-ਟੂ-ਡੇਟ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ: ਗੈਸ, ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਬਿਜਲੀ ਸਪਲਾਇਰ, ਭਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਸਥਾਨਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ, NHS ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਪ-ਠੋਕੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਾਨ ਤਰਜੀਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਣ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਦੌਰਾਨ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਡੇਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣ ਲਈ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਅਸੀਂ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਨਿਯਮਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮਾਫੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦਿਓਗੇ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੀ ਗਲਤ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਇੱਥੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਤਰੀਕੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:



ਟੈਲੀਫੋਨ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਫੋਨ 'ਤੇ ਸੁਲਝਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅੱਗੇ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।



ਲਿਖਤੀ ਵਿੱਚ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ www.enwl.co.uk/contact



ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ

ਟਵਿੱਟਰ ਅਤੇ ਫੇਸਬੁੱਕ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।



ਆਮੋ - ਸਾਮੁਣੇ

ਅਸੀਂ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਰੱਖਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਆਪਣੇ ਪੂਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਭੇਜੋ। ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕਦਮ



ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਟੀਮ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਂਗੇ, ਕੇਸ ਦੇ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਕਦਮ 1

ਤੁਹਾਡਾ ਕੇਸ ਮਾਲਕ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ 10 ਕੰਮਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਕੇਸ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਭੇਜੇਗਾ।

ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਬੰਧਕ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਕੇਸ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ।

ਕਦਮ 2

ਜਾਂਚ ਪੂਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 20 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਕੇਸ ਗਾਹਕ ਚੈਂਪੀਅਨ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਭੇਜਾਂਗੇ।

ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਚੈਂਪੀਅਨ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਸਾਡੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਅਤੇ ਦੋ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਚੈਂਪੀਅਨ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਹੋ ਸਕੀਏ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਹਨ।

ਕਦਮ 3

ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਹਰ ਕਿਸੇ ਲਈ ਅਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਹਨ ਪਰ ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੁਝ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਰਥਨ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਨਿਯਮਤ ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਅੱਪਡੇਟ



ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ ਅੱਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਗੇਗਾ ਸਮੇਤ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅਗਲੇ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ।

ਹੋਰ ਉਪਯੋਗਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ



ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਉਰਜਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਾਣੀ, ਗੈਸ ਅਤੇ ਬਿਜਲੀ ਸਪਲਾਇਆਂ ਤੋਂ ਸਮਾਨ ਤਰਜੀਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੰਪਰਕ



ਬਿਜਲੀ ਕੱਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਲਈ ਇੱਕ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰੋ।

ਪਾਸਵਰਡ ਸਾਈਨ ਅੱਪ



ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪਾਸਵਰਡ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਘਰ ਮਿਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣ ਕੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਹੀ ਹਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਕਹਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ



ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਰਿਹਾਇਸ਼, ਗਰਮ ਭੋਜਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਮਦਦਗਾਰ ਸਲਾਹ



ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰੇਲੂ ਬਿੱਲਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਮਦਦਗਾਰ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਟੈਰਿਫ ਅਤੇ ਲਾਭ ਜਾਂਚਾਂ ਸਮੇਤ ਉਰਜਾ ਬਚਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਟੈਕਸਟ ਸੁਨੇਹਾ ਮੌਸਮ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ: ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪ ਟੂ ਡੇਟ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬਹੁਤ ਬਿਹਤਰ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਜਲਦੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਦਲਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੇ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਪੇਸ਼ ਆਵਾਂਗੇ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ www.enwl.co.uk/privacy 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ

ਸਿਰਲੇਖ: (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ) <input type="radio"/> ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ <input type="radio"/> ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ <input type="radio"/> ਮਿਸ <input type="radio"/> ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ <input type="radio"/> ਹੋਰ _____	
ਨਾਮ:	ਪੋਸਟਕੋਡ:
ਪਤਾ:	
ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ: (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਤਰਜੀਹੀ ਤਰੀਕਾ ਭਰੋ)	ਟੈਲੀਫੋਨ : ਮੋਬਾਈਲ : ਈ - ਮੇਲ :
ਆਪਣੇ ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਆੱਪਡੇਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣਾ ਪਸੰਦੀਦਾ ਸੰਚਾਰ ਚੈਨਲ ਚੁਣੋ: <input type="radio"/> ਟੈਕਸਟ/ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ <input type="radio"/> ਈ - ਮੇਲ <input type="radio"/> ਟੈਲੀਫੋਨ	
ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ:	ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੰਪਰਕ ਨਾਮ: _____ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੰਪਰਕ ਮੋਬਾਈਲ: _____ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੰਪਰਕ ਲੈਂਡਲਾਈਨ: _____
ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਸ ਕਾਰਨ(ਕਾਰਨਾਂ) 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵਾਧੂ ਦੇਖਭਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਕਿਉਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ:	
<input type="radio"/> ਉਮਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ (ਪੈਨਸ਼ਨਯੋਗ ਉਮਰ ਜਾਂ ਪੰਜ ਸਾਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਉਮਰ ਦੇ ਬੱਚੇ)	<input type="radio"/> ਮਾੜੀ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ
<input type="radio"/> ਪੁਰਾਣੀ/ਗੰਭੀਰ ਬਿਮਾਰੀ	<input type="radio"/> ਸੁਰੱਖਿਆ (ਗੰਧ ਦੀ ਘਟੀ ਹੋਈ ਭਾਵਨਾ, ਆਕਸੀਜਨ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ)
<input type="radio"/> ਸੰਚਾਰ ਮੁਸ਼ਕਲ (ਸੁਣਨ, ਨਜ਼ਰ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕਮਜ਼ੋਰੀ)	<input type="radio"/> ਅਸਥਾਈ ਸਹਾਇਤਾ (ਇੱਕ ਉਪਰੇਸ਼ਨ ਤੋਂ ਰਿਕਵਰੀ, ਜੀਵਨ ਬਦਲਣ ਵਾਲੀ ਘਟਨਾ)
<input type="radio"/> ਮੈਡੀਕਲ ਨਿਰਭਰ (ਮੈਡੀਕਲ ਸਾਜ਼ੇ-ਸਾਮਾਨ, ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਣ, ਪੌੜੀਆਂ ਦੀ ਲਿਫਟ)	<input type="radio"/> ਦਿਮਾਗੀ ਸਿਹਤ
	<input type="radio"/> ਹੋਰ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਦੱਸੋ) _____

ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਡੇਟਾ - ਸਾਡਾ ਵਾਅਦਾ।

ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਡੇਟਾ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਾਊਸਿੰਗ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨਾਂ, ਚੈਰਿਟੀਆਂ ਅਤੇ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸਥਿਤੀ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਮਜ਼ੋਰ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਜੀਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੁਝ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਾਵਰ ਕੱਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ www.enwl.co.uk/privacy 'ਤੇ ਜਾਓ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਡੇਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਉਰਜਾ ਬੱਚਤ ਸਲਾਹ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ
(ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਸਫ਼ੇ 6 ਅਤੇ 7 ਦੇਖੋ)

ਸਾਡਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ:

Account Postage GB
AC05143040007

2



Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV

ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਕਟੌਤੀ?
105 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ

ਜੁੜੇ ਰਹੋ...



www.enwl.co.uk 0800 195 41 41