





# क्या हमारी ओर से कोई कमी रह गयी?

आखिरकार आपकी जिन्दगी को आसान बनाना ही हमारा काम है।

अपने ग्राहक सेवा के स्तर को सुधारने के लिए हम बहुत मेहनत कर रहे हैं लेकिन हम पूरी तरह से दोषमुक्त नहीं हैं। यदि आपको लगता है कि हमारी ओर से कुछ कमी रह गयी है तो कृपया हमसे संपर्क करें। चीजों को सही करने के लिए हम यथासंभव प्रयास करेंगे।

आप निम्न पर शिकायत कर सकते हैं:



**0845 309 3003** पर कॉल करके। यदि हम तुरंत आपकी समस्या का हल नहीं कर सकते तो आपकी समस्या को और अच्छी तरह से समझने के बाद हम आपको एक दिन के अंदर कॉल करेंगे।



हमें इस पते पर लिखिए:

**United Utilities, PO Box 453, Warrington, WA55 1SE.**

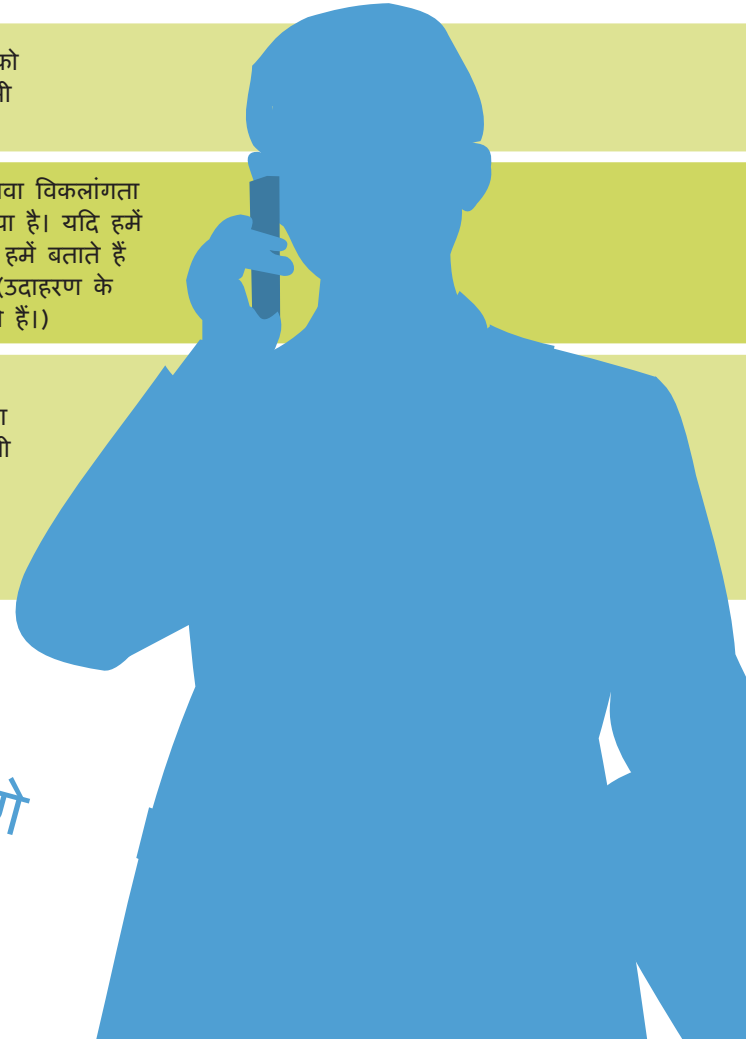
आपके फोन करने पर हम आपकी समस्या को

आप जब शिकायत करते हैं तो हम हमेशा आपकी शिकायत को देखने वाले व्यक्ति का नाम बताते हैं और उनके संपर्क नंबर भी आपको देते हैं जिससे आप उनसे संपर्क कर सकें।

हम उन ग्राहकों का ब्यौरा रखते हैं जिन्होंने आयु, बीमारी अथवा विकलांगता के कारण हमें अपनी अतिरिक्त आवश्यकताओं के बारे में बताया है। यदि हमें आपके हालातों का पता हो अथवा शिकायत करते समय आप हमें बताते हैं तो आपको जवाब देते समय हम इनका भी खयाल रखते हैं। (उदाहरण के लिए आप हमसे ब्रेल लिपि में अथवा बड़े प्रिंट में जवाब चाहते हैं।)

हमारे उद्देश्य आपकी लिखित शिकायत प्राप्त होने के दस कार्य-दिवसों के अंदर आपको जवाब देना है। यदि किसी कारण हम अपनी समयबद्धता पर खरे नहीं उतरे तो हम स्वतः अपनी गारंटी स्टैंडर्ड स्कीम के अंतर्गत आपको £25 देंगे। हमारे द्वारा जवाब देने की अंतिम तिथि से दस दिनों के अंदर हमें यह भुगतान कर देना जरूरी है। हमारे ऐसा न कर पाने पर आप और £10 का दावा कर सकते हैं।

हल करने का हर संभव प्रयास करेंगे



# सही तरह से कार्य करना

सबसे पहले, आपकी शिकायत देखकर हम पता लगाएंगे की गड़बड़ कहां पर है।

यदि हमसे गलती हुई है तो हम क्षमा याचना करके गलती का कारण बताएंगे। हमारा लक्ष्य जल्द से जल्द चीजों को ठीक करना है। यदि हमारी गलती से आपको कोई विशेष हानि या क्षति पहुंची हो तो हमें पूरे विवरण और रसीद की आवश्यकता होगी। हम जांच करके देखेंगे कि आप गारंटी स्टैंडर्ड स्कीम और हमारी कस्टमर कमिटमेंट स्कीम के अंतर्गत भुगतान प्राप्ति के योग्य हैं।

यदि ध्यानपूर्वक पता लगाने के बाद पता लगता है की गलती हमारी नहीं है, तो हम आपको बताएंगे कि हम इस निर्णय पर कैसे पहुंचे हैं।

हमारा लक्ष्य आपके जीवन को आसान बनाना है।

## निजी मुलाकातें

यदि आप हमारे किसी भी कार्यालय में फोन करते हैं तो आपकी बात किसी ऐसे व्यक्ति से होनी चाहिए जो आपकी शिकायत को सुनकर यथासंभव आपकी सहायता करें। कृपया ध्यान रखें कि प्रत्येक बार आपके साथ मुलाकात करने के समय में यह तभी करना हमेशा संभव नहीं होगा यदि आपने पहले से समय नहीं ले रखा है। यदि हम आपकी तुरंत कोई सहायता नहीं कर सके तो हम आपको बताएंगे कि आगे और क्या करना है। आपकी मुलाकात के 10 दिनों के भीतर कोई न कोई व्यक्ति आपसे संपर्क करेगा। हमारे कार्यालय में आकर शिकायत करने वाले लोगों की शिकायतों का पूरा ब्यौरा हम दर्ज करेंगे।



## अज्ञात शिकायत

अज्ञात शिकायतों पर विशेष ध्यान दिया जाएगा और आवश्यकतानुसार कदम उठाए जाएंगे।

## नया दृष्टिकोण

यदि आप अपनी शिकायतों के प्रति हमारे व्यवहार से संतुष्ट नहीं हैं तो कृपया हमें बताएं। हम आपकी शिकायत का पुनरावलोकन करेंगे। यह कार्य स्टाफ के और अधिक वरिष्ठ सदस्य द्वारा किया जाएगा और हमारे द्वारा दिए गए जवाब से भिन्न होगा। इसका पुनरावलोकन करने के पश्चात हम अपनी खोज के साथ पुनःआपसे संपर्क करेंगे। हम आपका पत्र प्राप्त होने के दस कार्य-दिवसों के अंदर इसे करना चाहते हैं।

इसे पूरा करने के लिए जो भी संभव होगा वह सब हम करेंगे

## मानक स्थापित करना

हमें गारंटी स्टैंडर्ड स्कीम (जीएसएस) नाम के कठोर राष्ट्रीय कोड का पालन करना है। यह न्यूनतम सेवा के मापदंड स्थापित करता है जिसकी आप अपेक्षा रख सकते हैं प्रत्येक चीज के लिए, बिल की शिकायतों से लेकर पानी की लाइन फटने और प्लान किए गए इंजीनियरिंग कार्य से लेकर सीवर भरने की समस्या शामिल है। इसमें वह मुआवजा भी शामिल है जो हमारे द्वारा गलती होने पर आपको मिलेगा।

जीएसएस के बारे में अधिक जानकारी के लिए आप [unitedutilities.com/leaflets](http://unitedutilities.com/leaflets) पर जाकर 'हमारी सेवा के मापदंड' लीफ्लैट को डाउनलोड कर सकते हैं।

### हमारा गारंटी स्टैंडर्ड कवर:

- बिल आधारित प्रश्नों का जवाब देना
- मुलाकातें करना और उनका ब्यौरा रखना
- लिखित शिकायतों का जवाब देना
- आपकी जल सप्लाई में योजनाबद्ध बाधा के लिए आपको लिखित में सूचित किया जा रहा है
- आपात स्थिति अथवा फटने पर पानी की आपूर्ति को फिर से चालू करना
- पानी के दबाव में गिरावट
- पब्लिक सीवर से आपकी बिल्डिंग के अंदर बाहर बाढ़ जैसी स्थिति
- आपात सूखे की स्थिति में अपने पानी की सप्लाई को बंद करना

# अन्य पलटने के लिए स्थान

आपकी शिकायत के अतिशीघ्र निवारण के लिए हम हर संभव प्रयास करेंगे।

यदि आपको लगता है कि हमारे द्वारा आपकी समस्या का निराकरण नहीं हो पाया है तो आप निम्नलिखित में से किसी एक संगठन को अपनी शिकायत भेज सकते हैं:



## स्वतंत्र ग्राहक हितरक्षक

हमारे द्वारा आपकी शिकायत के पुनरावलोकन के बाद भी आप हमारे व्यवहार से असंतुष्ट हैं तो आप अपनी शिकायत को पानी की ग्राहक परिषद के पास भेज सकते हैं। यह एक स्वतंत्र अंग है जो ग्राहकों के हितों का ध्यान रखता है और शिकायतों की जांच करता है।



### लिखिए:

The Consumer Council for Water  
Second Floor  
3 Piccadilly Place  
Manchester  
M1 3BN



**कॉल करें:** 0845 705 6316 या 0161 236 6112.

**फैक्स:** 0161 228 6117

**मिनीकॉम:** 0121 345 1044



**वेबसाइट:** [www.ccwater.org.uk](http://www.ccwater.org.uk)



## नियंत्रक

जल सेवा नियामक प्राधिकरण (Ofwat) को निम्नलिखित विवादों का निवारण करने का अधिकार है:

- गारंटी स्टैंडर्ड स्कीम के अंतर्गत ग्राहक द्वारा भुगतान का अधिकार।
- पानी के मॅस से कनेक्शन जोड़ने के लिए कंपनी द्वारा तय अधिभार और शर्तें।
- गैर-घरेलू सप्लाय के लिए नियम और शर्तें।
- हमारी आवश्यकता है कि ग्राहक की संपत्ति में अलगा से सर्विस पाइप हो।
- पानी के मेन के लिए अधिभार और शर्तें (प्रार्थनापत्र)।
- स्वयं स्थापित मेन की स्वीकृति के लिए नियम और शर्तें।
- बिजनेस ग्राहक की सप्लाय दोबारा चालू करने के लिए अधिभार अथवा कनेक्शन काटने के चार्ज जो कंपनी को दिया जाना है।
- ग्राहक से मापित चार्ज के अनुसार भुगतान लेने पर रोक क्योंकि या तो मीटर व्यवहारिक नहीं है अथवा लगाने में बहुत महंगा है।
- निजी सीवर और ड्रेन को सार्वजनिक सीवर से जोड़नेपर मनाही अथवा कनेक्शन देने से पहले ड्रेन अथवा सीवर का निरीक्षण।
- किसी क्षेत्र को सीवर से जोड़ने पर कंपनी द्वारा मांगा जाने वाला खर्च और जमानत।

- सीवर उपलब्ध कराने के लिए चार्ज और शर्तें (प्रार्थनापत्र)।
- सीवर अथवा सीवर निवारण कार्य के लिए स्वीकृति अथवा मनाही अथवा समझौते में शर्तों से संबंधित।
- ड्रेन अथवा सीवर की स्थिति अथवा उपयोगिता, कंपनी द्वारा अनुपयोगी समझे जाने पर मौजूद निजी ड्रेनेज सिस्टम को बदलना।
- दूसरे सीवर की प्राथमिकता जिसे मौजूदा सीवर को बंद करने के लिए उपलब्ध कराया गया है।
- प्रस्तावित ड्रेन अथवा सीवर बनाने की आवश्यकता जिससे कि यह सामान्य सीवर सिस्टम का हिस्सा बन सके।
- निजी भूमि पर पाइप डालना।



#### निम्न को लिखें:

Ofwat  
Centre City Tower  
7 Hill Street  
Birmingham  
B5 4UA



**कॉल करें:** 0121 644 7500



**वेबसाइट:** [www.ofwat.gov.uk](http://www.ofwat.gov.uk)

**ई-मेल:** [mailbox@ofwat.gsi.gov.uk](mailto:mailbox@ofwat.gsi.gov.uk)

#### मध्यस्थता

इसका अर्थ है विवाद के निवारण के लिए बीच में किसी को लाना। कुछ स्थितियों में आपको अपनी शिकायतों को मध्यस्थता करने वाले के पास भेजने का कानूनी अधिकार होगा। यदि हम मध्यस्था पर सहमत नहीं होते हैं, तो OFWAT, पर्यावरण, खाद्य और ग्रामीण मामलों के राज्य सचिव, अथवा सिविल इंजीनियर संस्थान के अध्यक्ष (विवाद के अनुसार) किसी एक का चुनाव करेंगे। मध्यस्थता के लिए उपयुक्त मामलों में निम्न शामिल हैं:

- सड़क पर हमारे द्वारा कार्य किए जाने के बाद भुगतान को लेकर विवाद
- जल मीटर की स्थिति
- वाटर फिटिंग लगवाने के विषय में विवाद (दूषण की रोकथाम)

#### कानूनी कार्यवाही

कुछ स्थितियां ऐसी हो सकती हैं जहां आप हमारे विरुद्ध कानूनी कार्यवाही करने की सोच सकते हैं। आप एक सोलिसिटर से परामर्श ले सकते हैं क्योंकि वो आपको सबसे सही कदम उठाने की सलाह देंगे।

#### गोपनीयता

आपके द्वारा दी गयी सभी निजी जानकारियों को हम गोपनीय रखते हैं। सभी सूचनाएं डेटा प्रोटेक्शन एक्ट 1998 के अनुसार रखी जाएंगी। आपकी अनुमति के द्वारा ही हम यह जानकारी अन्य किसी व्यक्ति को दे सकते हैं। हम आपको टेलीफोन पर तभी जानकारी देंगे जब आप सुरक्षा प्रश्नों का जवाब देकर अपनी पहचान साबित कर देंगे। यह आप पर अथवा आपके द्वारा आपकी ओर से कार्य करने वाले व्यक्ति पर लागू होता है।

#### विशिष्ट मामला

यदि आप हमारे किसी कर्मचारी की शिकायत करते हैं तब एक वरिष्ठ प्रबंधक अथवा निदेशक इसकी जांच करेंगे।

यदि शिकायत वित्तीय अनियमितता के आरोप की है तब हमारे ग्रुप ऑडिट मैनेजर इसकी जांच करेंगे। हम तथाकथित आपराधिक गतिविधि की सूचना हमारे ग्रुप सिक्यूरिटी मैनेजर को और यदि उपयुक्त हुआ तो पुलिस को भी देंगे।

#### हमारे सेवा मानक

हम अपने उत्तर देने की गति और गुणवत्ता पर लगातार ध्यान रखते हैं। हमारे अपने आंतरिक ऑडिट के अलावा जल की ग्राहक परिषद हमारे शिकायतों के प्रत्युत्तर पर वार्षिक मूल्यांकन करती है। वे हमारे प्रदर्शन पर प्रतिक्रिया देते हैं और अपनी जनसभा में इसको बताते हैं। OFWAT इस जानकारी का प्रयोग हमारे प्रदर्शन की तुलना अन्य जल कम्पनियों से करने में करता है।

यह लीफलेट, प्रकाशन की श्रेणी में से एक है जिसमें हमारे ग्राहकों के लिए लाभप्रद जानकारी है। अन्य सूचनाएं जो आपके लिए हितकारी हो सकती हैं:

- पाइप, ड्रेन और सीवर के लिए एक सामान्य गाइड
- पानी के मीटर एप्लीकेशन पैक
- अपने घरेलू पानी के मीटर की जांच करना
- पानी का बिल जमा करने की गाइड
- हमारी एक्स्ट्राकेयर सर्विस की गाइड
- वाटरशोर एप्ली केशन पैक
- पानी का सावधानी से उपयोग करने हेतु एक गाइड
- लेड एवं सामान्य सप्लोई पाईपों को बदलना
- हमारे सेवा मानक

आप हमारी वेबसाइट से हमारे कोई भी लीफलेट्स डाउनलोड कर सकते हैं: [unitedutilities.com/leaflets](http://unitedutilities.com/leaflets), अथवा लिखें: United Utilities (Dept LR), 1050 Europa Boulevard, Warrington WA55 1LR. वैकल्पिक रूप से, हमारे आम अनुरोधित लीफलेट **0845 303 7711** पर हमारी 24 घण्टेवाली ऑटोमेटिक लीफलेट लाइन पर उपलब्ध हैं।

हमारे सभी बुकलेट बड़े प्रिंट, ब्रेल और ऑडियो सीडी या कैसेट में उपलब्ध हैं। इनमें से किसी भी फॉर्मेट में लीफलेट का ऑर्डर देने के लिए, कृपया हमें **0845 746 1100** पर कॉल करें।

यदि अंग्रेजी आपकी प्राथमिक भाषा नहीं है, तो हमारे प्रमुख बुकलेट हमारी वेबसाइट [unitedutilities.com/translations](http://unitedutilities.com/translations) पर हिन्दी, उर्दू, गुजराती, चीनी, बंगाली और पंजाबी में भी उपलब्ध हैं।

वैसे, इस लीफलेट में हमारे ग्राहकों के लिए उपलब्धकरवाई गई सूचना, हमारी ऑपरेटिंग लाइसेंस की आवश्यकताओं साथ अनुपालन के लिए है और OFWAT, विनियामक के अनुमोदन के अधीन हैं।



United Utilities Water PLC,  
Haweswater House, Lingley Mere Business Park, Lingley Green Avenue, Warrington WA5 3LP.  
इंग्लैण्ड एवं वेल्स में पंजीकृत। पंजीकरण संख्या 2366678.

## यदि आप हमसे संपर्क करना चाहें:



अपने बिल के बारे में हमसे बात करें:

**घरेलू ग्राहक:**

यदि आपके पास पानी के मीटर नहीं है तो **0845 746 1100** पर संपर्क करें

यदि आपके पास पानी के मीटर है तो **0845 746 2222** पर संपर्क करें

कार्यरत घंटे: सोमवार से शुक्रवार प्रातः 8 बजे - रात्रि 8 बजे,

शनिवार प्रातः 8 बजे - सायं 5 बजे

**व्यापारिक और गैर-घरेलू ग्राहक:**

**0845 746 2255** कार्यरत घंटे सोम से शुक्र प्रातः 8.30 बजे - सायं 5.30

अपने जल और अपशिष्ट जल सेवाओं के बारे में हमसे बात करें:

**0845 746 2200**

कार्यरत घंटे: सोमवार से शुक्रवार प्रातः 8 बजे - रात्रि 8 बजे;

शनिवार प्रातः 8 बजे - सायं 6 बजे, रविवार प्रातः 8 बजे - दोपहर 12 बजे

यदि आपको सुनने या बोलने की कठिनाई है और एक टेक्सोफोन का प्रयोग करते हैं तो **18001** डायल करें, उसके बाद अपनी आवश्यकतानुसार नंबर डायल करें।



आप हमें लिख सकते हैं:

**United Utilities, PO Box 459, Warrington WA55 1WB**



या ऑनलाइन जाएं:

[unitedutilities.com](http://unitedutilities.com)

## my account

आप अब अपने वाटर अकाउंट को ऑनलाइन प्रबंधित कर सकते हैं। निम्न पर पंजीकृत करें:

[unitedutilities.com/myaccount](http://unitedutilities.com/myaccount)

