



جب آپ ہمیں فون کریں گے تو ہم ہمیشہ اس شخص کا نام بتائیں گے جو آپ کی شکایت پر کارروائی کر رہا ہو اور اس سے رابطے کی تفصیلات بھی دیں گے کہ شاید آپ کو ان سے بات کرنے کی ضرورت ہو۔

ہم ان صارفین کا ریکارڈ رکھتے ہیں جنہوں نے ہمیں بتایا ہے کہ عمر، بیماری یا معذوری کی وجہ سے ان کی خصوصی ضروریات ہیں۔ اگر ہم آپ کے حالات جانتے ہوں یا شکایت کرتے وقت آپ ہمیں ان کے بارے میں بتائیں تو آپ کو جواب دیتے ہوئے ہم ان کا لحاظ رکھیں گے۔ (مثلاً اگر آپ ہم سے بڑے حروف یا بریل میں جواب دینے کے لیے کہیں۔)

ہم 10 ایام کار کے اندر تحریری شکایات کا جواب دینا چاہتے ہیں جو ہمیں آپ کے خط کی وصولیابی کے دن کے بعد آتے ہوں۔ اس ناممکن صورت میں کہ ہم اس پیمانہ وقت کی پابندی نہ کر پائیں تو ہم خود کار طور پر آپ کو گارینٹڈ اسٹینڈرڈز اسکیم کے تحت £25 ادا کریں گے۔ ہمیں یہ ادائیگی اس آخری تاریخ سے 10 ایام کار کے اندر کر دینی چاہیے جب ہماری طرف سے آپ کو جواب دیا جانا واجب ہوا تھا۔ اگر ہم ایسا نہ کر پائیں تو آپ مزید £10 کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔

کرنے کے لیے ہم ہر ممکن کوشش کریں گے

# کیا ہم سے کوتاہی ہوئی ہے؟

آخر کار ہمارا کام آپ کی زندگی آسانی سے گزرنے میں آپ کی مدد کرنا ہے۔

ہم اپنی خدمت صارفین کے معیار کو بہتر بنانے کے لیے واقعی محنت کر رہے ہیں، لیکن ہم کامل نہیں ہیں۔ اگر آپ محسوس کرتے ہوں کہ ہم سے کوتاہی ہوئی ہے تو براہ کرم رابطہ کریں۔ معاملات کو درست کرنے کے لیے ہم ممکنہ طور پر سب کچھ کریں گے۔

آپ شکایت کر سکتے ہیں:

ہمیں **0845 309 3003** پر فون کر کے۔ اگر ہم آپ کا مسئلہ فوراً حل نہ کر سکیں تو آپ کے استفسار پر تفصیل سے غور کر لینے کے بعد ہم ایک دن میں آپ کو فون کریں گے۔



ہم سے مندرجہ ذیل پتے پر مراسلت کرنا:

یونائیٹڈ یوٹیلیٹیز، پوسٹ باکس 453، وارنگٹن WA55 1SE۔



جب ہمیں آپ فون کریں گے تو آپ کا مسئلہ حل



## گمنام شکایات

گمنام طور پر موصول شکایات پر احتیاط سے غور کیا جائے گا اور جب ضرورت ہوگی ان پر کارروائی کی جائے گی۔

## ایک تازہ نظر

اگر اپنی شکایت سے متعلق ہمارے جواب سے آپ مطمئن نہ ہوں تو براہ کرم ہمیں بتائیں۔ پھر ہم آپ کی شکایت کا جائزہ لیں گے۔ یہ کام عملے کا کوئی سرکردہ ترین شخص کرے گا اور وہ اس جواب سے لا تعلق ہوگا جو ہم نے ابتدا میں دیا ہو۔ اس جائزے کے بعد، ہم اپنے نتائج کو لے کر دوبارہ آپ سے رابطہ کریں گے۔ یہ کام ہم 10 ایام کار کے اندر کرنا چاہیں گے جو اس دن کے بعد سے ہوگا جب ہمیں آپ کا خط موصول ہوا ہو۔

یقینی بنانے کے لیے کہ ایسا ہو جائے ہم ہر ممکن کوشش کریں گے

## معیار قائم کرنا

ہم سب کو ایک سخت قومی ضابطے پر عمل کرنا ہے جسے گارینٹڈ اسٹینڈرڈز اسکیم (GSS) کہتے ہیں۔ یہ ایسے کمترین معیارات خدمت کا تعین کرتا ہے جس کی توقع آپ کر سکتے ہیں۔ بلوں کی شکایات سے پانی کے پھٹے پائپوں تک، منصوبہ بند انجینئرنگ سے متعلق کاموں سے لے کر بہتے ہوئے سیور تک۔ اس میں اس معاوضے کا بھی احاطہ کیا جاتا ہے جو ہماری کسی غلطی کی وجہ سے آپ کو واجب الادا ہو۔

آپ [unitedutilities.com/leaflets](http://unitedutilities.com/leaflets) سے 'ہماری معیارات خدمت' پرچہ معلومات کو ڈاؤن لوڈ کر کے GSS سے متعلق مزید معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔

ہمارے ضمانت شدہ معیارات مندرجہ ذیل باتوں کا احاطہ کرتے ہیں:

- بل سے متعلق استفسارات کا جواب دینا
- مقررہ ملاقاتیں کرنا اور ان کے لیے وقت دینا
- تحریری شکایات کا جواب دینا
- آپ کی واٹر سپلائی میں تمام منصوبہ بندی رکاوٹوں کے لیے آپ کو تحریری اطلاع نامہ دینا
- کسی ہنگامی صورت حال یا پائپ پھٹنے پر پانی سپلائی بحال کرنا
- پانی کے دباؤ میں گراؤ کی حالتیں
- سرکاری سیور سے آپ کی عمارت کے اندر اور باہر پانی کا اہلنا
- پانی بندی کی ہنگامی پابندیوں کی وجہ سے آپ کی واٹر سپلائی کو بند کرنا

## ذاتی ملاقاتیں

اگر آپ ہمارے کسی دفتر میں فون کرتے ہیں تو آپ کسی ایسے شخص سے بات کر سکیں گے جو آپ کی شکایت غور سے سنے گا اور جب بھی ممکن ہو آپ کے لیے اس کا حل نکالے گا۔ براہ کرم یاد رکھیں کہ آپ کی ملاقات کے وقت ایسا کرنا ہمیشہ ممکن نہیں ہوتا تاوقتیکہ آپ نے پیشگی وقت نہ مقرر کرایا ہو۔ اگر ہم فوراً آپ کا مسئلہ نہ حل کر سکیں تو ہم اس کی وضاحت کریں گے اور کیا کرنے کی ضرورت ہے اور آپ کی ملاقات سے 10 دن کے اندر آپ کو جواب دینے کے لیے کسی کو مقرر کریں گے۔ ہم اپنے دفتر میں آنے والے لوگوں سے موصول شکایات کی تفصیلات درج کریں گے۔

## معاملات کو درست کرنا

یہ جاننے کے لیے کہ کس طرح کی خرابی ہے ہم پہلے آپ کی شکایت پر غور کریں گے۔

اگر ہم نے کوئی غلطی کی ہو تو معذرت طلب کریں گے اور غلطی کا سبب بتائیں گے۔ ہمارا مقصد جلد از جلد معاملات کو درست کرنا ہے۔ اگر آپ کو ہماری غلطی کی وجہ سے مخصوص نقصان یا اتلاف برداشت کرنا پڑا ہے تو ہمیں پوری تفصیلات اور رسیدیں درکار ہوں گی۔ ہم یہ دیکھنے کے لیے بھی جانچ کریں گے کہ کیا آپ گارینٹڈ اسٹینڈرڈز اسکیم اور ہماری کسٹمر کمٹمنٹس اسکیم کے تحت ادائیگی کے مستحق ہیں۔

اگر محتاط غور و خوض کے بعد ہمارا خیال یہ ہو کہ ہم غلطی پر نہیں تھے تو ہم آپ کو یہ بتاتے ہوئے وضاحت کریں گے کہ ہم اس فیصلے پر کیسے پہنچے۔



گزنے والی بنانا ہے  
ہمارا مقصد آپ کی زندگی کو آسانی سے

## ثالثی

اس کا مطلب کسی تنازع کے حل کے لیے کسی اور شخص کو بیچ میں لانا۔ بعض معاملات میں اپنے تنازع کو لے کر ثالثی سے رجوع کرنے کا آپ کو قانونی حق حاصل ہوگا۔ اگر ہم کسی ثالثی کو لانے سے اتفاق نہ کر سکیں تو OFWAT، سکریٹری آف اسٹیٹ فار انوائرنمنٹ، فوڈ اینڈ رورل افیئرز یا (تنازع کی نوعیت کے اعتبار سے) انسٹی ٹیوشن آف سول انجینئرز کے صدر ایک کا انتخاب کریں گے۔ ثالثی کے لیے موزوں پائے جانے والے معاملات میں شامل ہیں:

- سڑک پر ہمارے کام کے بعد معاوضے سے متعلق تنازعات
- واٹر میٹروں کو درست حالت میں رکھنا
- واٹر فننگز کی تنصیب سے متعلق تنازعات (آلودگی کی روک تھام)

## قانونی کارروائی

ایسے حالات ہو سکتے ہیں جب آپ ہمارے خلاف قانونی کارروائی کرنے پر غور کریں۔ آپ کسی وکیل سے مشورہ کرنے پر غور کر سکتے ہیں کیونکہ وہ آپ کو موزوں ترین اقدام کرنے کا مشورہ دے سکتے ہیں۔

## راز داری

آپ کے ذریعہ فراہم کی جانے والی تمام شخصی معلومات کے ساتھ ہم راز داری کا برتاؤ کریں گے۔ تمام معلومات کو قانون تحفظ معلومات 1998 کے مطابق برتا جائے گا۔ ہم کسی اور کو معلومات اسی وقت دیں گے جب آپ کی اجازت ہمیں مل چکی ہو۔ ہم آپ کو فون پر معلومات اسی وقت دیں گے جب آپ حفاظت سے متعلق سوالوں کے جواب دینے کے بعد اپنی شناخت ثابت کریں گے۔ اس کا اطلاق آپ یا آپ کی طرف سے کارروائی کرنے کے لیے مقرر شدہ شخص پر ہوتا ہے۔

## خصوصی حالات

اگر آپ ہمارے کسی ملازم کے خلاف شکایت کرتے ہیں تو کوئی سرکردہ مینیجر یا ڈائریکٹر اس کی تفتیش کرے گا۔

اگر شکایت کسی مبینہ مالیاتی بے ضابطگی کے بارے میں ہو تو ہمارا گروپ آڈٹ مینیجر اس کی تفتیش کرے گا۔ ہم اپنے گروپ سکیورٹی مینیجر کو کسی مبینہ مجرمانہ سرگرمی سے متعلق شکایات پہنچائیں گے اور اس کے بعد مناسب ہوگا تو پولیس کو۔

## معیارات خدمت

ہم اپنے جوابات کی رفتار اور اس کے معیار پر مستقل نظر رکھتے ہیں۔ اپنے ذاتی داخلی آڈٹ کے علاوہ کنزیومر کونسل فار واٹر شکایات پر ہماری کارروائیوں کا سالانہ جائزہ انجام دیتی ہے۔ ہماری کارکردگی کے بارے میں وہ ہمیں جوابی تاثر فراہم کرتے اور اپنی پبلک مہینگوں میں اس کی رپورٹ دیتے ہیں۔ OFWAT اس معلومات کو دیگر واٹر کمپنیوں سے ہماری کارکردگی کا موازنہ کرنے کے لیے بھی استعمال کرتا ہے۔

- سیوریج سٹیج ڈسپوزل کاموں کو اختیار کرنے کی تجویز یا اس سے انکار یا اختیار کیے جانے کے معاہدہ میں شرائط سے متعلق۔
- موجودہ پرائیویٹ ڈرینینج سسٹم کو بدلنے جسے کمپنی نا موزوں سمجھتی ہو کسی نالی یا سیوریج کی حالت یا موزونیت۔
- کسی متبادل سیوریج کی اثر پذیری جو اسے بند کیے جانے والے کے بدلے میں فراہم کیا گیا ہو۔
- ایسی کوئی شرط کہ کوئی مجوزہ نالی یا سیوریج تعمیر کی جائے تاکہ وہ ایک عمومی سیوریج سسٹم کا حصہ بن جائے۔
- نجی آراضی پر پائپ ڈالنا۔

مندرجہ ذیل کو لکھیں:

Ofwat

Centre City Tower

7 Hill Street

Birmingham

B5 4UA

فون کریں: 0121 644 7500

ویب سائٹ: [www.ofwat.gov.uk](http://www.ofwat.gov.uk)

ای میل: [mailbox@ofwat.gsi.gov.uk](mailto:mailbox@ofwat.gsi.gov.uk)





# دیگر جگہیں جن سے رجوع کیا جائے

## غیر جانب دارانہ محافظ صارفین

اگر ہم نے آپ کی شکایت کا جائزہ لے لیا ہے لیکن آپ ہماری کارروائی سے غیر مطمئن ہیں تو آپ اپنی شکایت کنزیومر کونسل فار واٹر کو ارسال کر سکتے ہیں۔ یہ ایک غیر جانب دار مجلس ہے جو صارفین کے مفادات کی نمائندگی کرتی اور شکایات کی تفتیش کرتی ہے۔

## مندرجہ ذیل کو لکھیں:

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



فون: 0161 236 6112 یا 0845 705 6316

فیکس: 0161 228 6117

منی کوم: 0121 345 1044



ویب سائٹ: www.ccwater.org.uk



## ضابطہ ساز (ریگولیشن)

واٹر سروسز ریگولیشن اتھارٹی (Ofwat) مندرجہ ذیل مسائل سے متعلق تنازعات حل کرنے کا اختیارات رکھتی ہے:

- گارینٹڈ اسٹینڈرڈز اسکیم کے تحت صارف کا حق معاوضہ۔
- کسی کمپنی کی طرف سے واٹر میٹرز میں کنکشن دینے کے لیے اجرتیں اور شرائط۔
- غیر گھریلو سپلائی کے شرائط و ضوابط۔
- کسی صارف کے مکان میں علاحدہ سروس پائپ کے لیے ہماری طرف سے ایک شرط۔
- واٹر مین (طلب نامہ) فراہم کرنے کے لیے اجرتیں اور شرائط۔
- خود ڈالے گئے مین کو اختیار کرنے کے لیے شرائط و ضوابط۔
- وہ اجرتیں اور انقطاع کے اخراجات جو تجارتی صارف کی پانی سپلائی کاٹنے سے پہلے لازماً ادا کی جاتی ہے۔
- کسی صارف کو پیمائش شدہ اجرت کے حساب سے ادائیگی کرنے کی اجازت سے انکار کیونکہ میٹر عملاً ممکن نہیں یا اس کی تنصیب نا معقول حد تک مہنگی ہے۔
- پرائیویٹ سیوریج اور نالیوں کو سرکاری سیوریج سے جوڑنے کی اجازت دینے سے انکار یا کنکشن کی اجازت دینے سے پہلے نالی یا سیوریج کے معائنہ کا مطالبہ۔
- اخراجات اور حفاظتی انتظام جس کا مطالبہ کوئی کمپنی مکان کے احاطے کو سیوریج سے جوڑنے کے وقت کرتی ہے۔
- سیوریج (طلب نامہ) فراہم کرنے کی اجرتیں اور شرائط۔

آپ کی شکایت کے جلد از جلد حل کے لیے ہم وہ سب کچھ کریں گے جو ممکن ہو۔

تاہم، اگر آپ یہ محسوس کریں کہ ہماری کارروائی سے ابھی مسئلہ حل نہیں ہوا ہے تو آپ اپنی شکایت مندرجہ ذیل تنظیموں میں کسی کو ارسال کر سکتے ہیں:

## اگر آپ کو ہم سے رابطہ کرنا ہے:

اپنے بل کے بارے میں ہم سے بات کرنے کے لیے:  
گھریلو صارفین:

0845 746 1100 اگر آپ کے پاس پانی میٹر نہ ہو

0845 746 2222 اگر آپ کا پانی میٹر ہے

کھلنے کے اوقات: 8 بجے صبح 8 بجے شام سوموار تا جمعہ؛  
8 بجے صبح 5 بجے شام سنیچر۔

تجارتی اور غیر گھریلو صارفین:  
0845 746 2255

کھلنے کے اوقات: 8.30 بجے صبح 5.30 بجے شام؛ سوموار تا جمعہ۔

اپنے پانی اور استعمال شدہ پانی کی خدمات کے بارے میں ہم سے بات  
کرنے کے لیے: 0845 746 2200

کھلنے کے اوقات: 8 بجے صبح 8 بجے رات سوموار تا جمعہ؛  
8 بجے صبح 6 بجے شام سنیچر؛ 8 بجے صبح 12 بجے دوپہر اتوار۔

اگر آپ کو سننے اور بولنے کی دشواریوں کا سامنا ہے اور آپ متنی فون استعمال  
کرتے ہیں تو براہ کرم 18001 دبانے کے بعد اس میں مطلوبہ نمبر ڈائل کریں۔

آپ مندرجہ ذیل پتے پر ہمیں لکھ سکتے ہیں:

United Utilities, PO Box 459, Warrington WA55 1WB

یا آن لائن جائیں:  
unitedutilities.com



## my account

اب آپ اپنے پانی کے اکاؤنٹ کا انتظام آن لائن کر سکتے ہیں۔  
پراہی اندراج کرائیں: [unitedutilities.com/myaccount](https://unitedutilities.com/myaccount)

یہ پرچہ معلومات اس سلسلہ مطبوعات میں سے ایک ہے جن میں ہمارے صارفین  
کے لیے مفید معلومات دی گئی ہیں۔ دیگر معلوماتی پرچے جن میں آپ کی دلچسپی  
ہو سکتی ہو مندرجہ ذیل ہیں:

- پائپوں، نالیوں اور سیوریوں سے متعلق آسان ہدایت نامہ
- واٹر میٹر درخواست سے متعلق مجموعہ معلومات
- آپ کے گھریلو واٹر میٹر کی جانچ
- آپ کے واٹر بل کی ادائیگی سے متعلق ہدایت نامہ
- ہمارے اکسٹرا کیئر خدمات سے متعلق ہدایت نامہ
- واٹر شیور درخواست سے متعلق مجموعہ معلومات
- عقل مندی سے پانی استعمال کرنے سے متعلق ہدایت نامہ
- ڈھکن اور کامن سپلائی پائپ کی تبدیلی
- ہماری خدمت کے معیارات

آپ ہماری ویب سائٹ سے ہمارا کوئی بھی معلوماتی پرچہ ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں:

[unitedutilities.com/leaflets](https://unitedutilities.com/leaflets) یا مندرجہ ذیل کو لکھیں: United Utilities

(Dept LR), 1050 Europa Boulevard, Warrington WA55 1LR

ہمارے اکثر مطلوب معلوماتی پرچے ہمارے 24 گھنٹے کے خودکار درخواست برائے پرچہ  
معلومات لائن سے رابطہ کے ذریعے 0845 303 7711 پر دستیاب ہیں۔

ہمارے تمام کتابچے بڑے حروف، بریل اور آڈیو سی ڈی یا کیسیٹ میں دستیاب ہیں۔ ان شکلوں میں  
سے کسی میں بھی کوئی پرچہ طلب کرنے کے لیے براہ کرم 0845 746 1100 پر ہمیں فون کریں۔

اگر انگریزی آپ کی پہلی زبان نہیں ہے تو ہمارے اہم کتابچے ہندی، اردو، گجراتی، چینی، بنگالی  
اور پنجابی میں ہماری ویب سائٹ [unitedutilities.com/translations](https://unitedutilities.com/translations) پر دستیاب ہیں۔

اتفاق سے - اس پرچے میں دی گئی معلومات صارفین کو فراہم کی جاتی ہیں تاکہ وہ ہماری عملی  
لائسنس کی شرائط کی تکمیل کریں اور یہ ضابطہ ساز OFWAT کی منظوری سے مشروط ہے۔

**United Utilities**  
helping life flow smoothly

United Utilities Water PLC,  
Haweswater House, Lingley Mere Business Park, Lingley Green Avenue, Warrington WA5 3LP.

انگلینڈ اور ویلز میں اندراج شدہ۔ رجسٹرڈ نمبر 2366678۔