

**CE ਇਲੈਕਟਰਿਕ ਯੂ.ਕੇ.
NEDL YEDL**

ਲਈ

**ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ
ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰ**

ਜੁਲਾਈ 2006

ਭੂਮਿਕਾ

ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਸਿਟੀ (ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਮਿਆਰ) ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਸ 2005 [Electricity (Standards of Performance) Regulations 2005] ਅਨੁਸਾਰ, ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿਜਲੀ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ (NEDL / YEDL) ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕੇਬਲਾਂ ਦਾ ਮਾਲਕ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿਚ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਲਈ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਮੀਟਰਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਜਾਂ ਬਿਲਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ - ਇਹ ਕੰਮ ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰ ਦਾ ਹੈ।

Ofgem, ਸਨਅਤ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਇਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰ ਤਿਆਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਉਤਰਦਾ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਰਕਮ ਲੈਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਤੁਹਾਡਾ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਜਾਂ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿਜਲੀ ਸਪਲਾਇਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

1989 ਦੇ ਬਿਜਲੀ ਬਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨ (Electricity Act 1989) [ਜਿਸਦੀ 2000 ਵਿਚ ਯੂਟਿਲਿਟੀਜ਼ ਕਾਨੂੰਨ (Utilities Act 2000) ਨਾਲ ਤਰਮੀਮ ਕੀਤੀ ਗਈ] ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 39A (5) ਅਨੁਸਾਰ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਦੀ ਗਲਤੀ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਪਾ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਜੋ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਉਸਤੇ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਏਗਾ।

ਜਿੱਥੇ ਪਾਬੰਦੀਸ਼ੁਦਾ ਸਟੈਂਡਰਡਸ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ, Ofgem ਨੇ ਉਸ ਸਥਿੱਤੀ ਲਈ ਵੀ ਸੇਧਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਸਾਧਾਰਣ ਹਾਲਾਤ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਉਹ ਘਟਨਾਵਾਂ ਹਨ, ਜੋ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਦੇ ਕੰਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਖ਼ਤ ਮੌਸਮ, ਸਨਅਤੀ ਕਾਰਵਾਈ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਇਮਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਾ ਪਹੁੰਚ ਸਕਣਾ ਆਦਿ। ਜੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਅਸਾਧਾਰਣ ਸਥਿੱਤੀਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇਕ ਬਾਰੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਏ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਖਾਉਣਾ ਪਏਗਾ ਕਿ ਉਸਨੇ ਆਸਾਧਾਰਣ ਹਾਲਾਤ ਅਤੇ ਖ਼ਰਾਬੀ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਸਨ।

ਪਹਿਲਾਂ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰਾਂ ਨੂੰ ਓਵਰਆਲ ਸਟੈਂਡਰਡਸ ਆੱਫ ਪਰਫ਼ਾਰਮੈਂਸ (ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਸਮੁੱਚੇ ਮਿਆਰ) ਵਿਰੁੱਧ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਸੀ। ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੁਆਲਿਟੀ ਆੱਫ ਸਰਵਿਸ ਇਨਸੈਂਟਿਵ ਸਕੀਮ (ਸਰਵਿਸ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਕੀਮ) ਤਹਿਤ ਨਵੇਂ ਇਨਸੈਂਟਿਵਸ ਨੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਥਾਂ ਲੈ ਲਈ ਹੈ। ਹਿੱਸੇਦਾਰੀ ਵਿਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਹੁਣ ਕੁਆਲਿਟੀ ਆੱਫ ਸਰਵਿਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਾਈਡੈਂਸ ਤਹਿਤ ਹੈ। Ofgem ਨੇ ਇਸ ਲਈ ਓਵਰਆਲ ਸਟੈਂਡਰਡਸ ਆੱਫ ਪਰਫ਼ਾਰਮੈਂਸ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰ¹

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 5 - ਆਮ ਮੌਸਮ ਦੌਰਾਨ ਸਪਲਾਈ ਬਹਾਲ ਕਰਨੀ

ਜੇ ਆਮ ਮੌਸਮ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਸਾਡੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਕਰਕੇ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਣ ਬਾਅਦ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ 18 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਪਰ ਜੇ ਸਮੱਸਿਆ, ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਹੇਠਾਂ 20,000-ਵੋਲਟ ਦੀ ਕੇਬਲ ਵਿਚ ਹੋਈ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਖਬਰ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ 30 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਬਹਾਲ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਇੰਜ ਕਰਨ ਵਿਚ ਨਾਕਾਮ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬਿਜਲੀ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਇਕ ਜਾਇਜ਼ ਦਾਅਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ £50 ਮਿਲਣ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਪਾਰੀ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ £100 ਮਿਲਣ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਸਪਲਾਈ ਦੇ ਹਰ 12 ਘੰਟਿਆਂ ਲਈ ਹੋਰ £25 ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏ।

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 6 - ਸਖ਼ਤ ਮੌਸਮ ਵਿਚ ਸਪਲਾਈ ਬਹਾਲ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਸਾਡੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਕਾਰਣ, ਸਖ਼ਤ ਮੌਸਮ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਫ਼ੇਲ੍ਹ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਘਟਨਾ ਦੀ ਤੀਬਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਯਮ ਵਿਚ ਮਿੱਥੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਸਪਲਾਈ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਕਰਾਂਗੇ:²

ਸਖ਼ਤ ਮੌਸਮ ਦੀ ਸ਼ਰੇਣੀ	ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ
ਸ਼ਰੇਣੀ 1 (ਮੱਧਮ ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ)	ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਚਮਕ - ਜਦੋਂ ਇਕ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਨੂੰ 1 ਦਿਨ ਵਿਚ ਹੋਏ ਆਮ ਨੁਕਸਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 8 ਗੁਣਾਂ ਵਧ ਨੁਕਸਾਂ ਦਾ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ - ਸਪਲਾਈ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਜਾਏਗੀ। ਬਿਜਲੀ ਬਿਨਾਂ ਘਟਨਾਵਾਂ - ਜਦੋਂ ਇਕ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਨੂੰ 1 ਦਿਨ ਵਿਚ ਹੋਏ ਆਮ ਨੁਕਸਾਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ 8 ਤੋਂ 13 ਗੁਣਾਂ ਵਧ ਨੁਕਸਾਂ ਦਾ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ - ਸਪਲਾਈ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਜਾਏਗੀ।
ਸ਼ਰੇਣੀ 2 (ਵੱਡੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ)	ਬਿਜਲੀ ਬਿਨਾਂ ਘਟਨਾਵਾਂ - ਜਦੋਂ ਇਕ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਨੂੰ 1 ਦਿਨ ਵਿਚ ਹੋਏ ਆਮ ਨੁਕਸਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 13 ਗੁਣਾਂ ਵਧ ਨੁਕਸਾਂ ਦਾ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ - ਸਪਲਾਈ 48 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਜਾਏਗੀ।
ਸ਼ਰੇਣੀ 3 (ਬਹੁਤ ਵੱਡੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ)	ਸਖ਼ਤ ਮੌਸਮ ਵਿਚ ਜਦੋਂ ਅਰੱਖਿਅਤ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 35% ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੈ - ਸਪਲਾਈ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਜਿਸਦਾ ਹਿਸਾਬ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇਕ ਫ਼ਾਰਮੂਲੇ ਦੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਾਲ ਹਿਸਾਬ ਕਰਕੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

¹ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰਾਂ ਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਸਿਟੀ (ਸਟੈਂਡਰਡਸ ਆੱਫ ਪਰਫ਼ਾਰਮੈਂਸ) ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਸ 2005 ਵਲੋਂ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਆਮ ਅਤੇ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਥਿੱਤੀਆਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ <http://www.legislation.hms.gov.uk/si/2005/20051019.htm>

² ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰੇਣੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਸਿਟੀ (ਸਟੈਂਡਰਡਸ ਆੱਫ ਪਰਫ਼ਾਰਮੈਂਸ) ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਸ 2005 ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 4, 5 ਅਤੇ 6 ਵਿਚ ਵੇਖੋ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਪਲਾਈ ਬਹਾਲ ਕਰਨ ਵਿਚ ਨਾਕਾਮ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਈ ਬਹਾਲ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਾਇਜ਼ ਦਾਅਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੇ ਅਸੀਂ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ £25 ਮਿਲਣ (ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਵਪਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੋਹਾਂ ਨੂੰ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਬਿਨਾਂ ਬਿਤਾਏ ਹਰ 12 ਘੰਟਿਆਂ ਲਈ £25 ਹੋਰ ਵਾਧੂ ਵੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਤੁਸੀਂ ਵਧ ਤੋਂ ਵਧ ਕੁਲ £200 ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਅਦਾਇਗੀਆਂ, ਵਿਹਾਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਕਰਨੀਆਂ ਉਚਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 9 - ਬਹੁਪੱਖੀ ਵਿਘਨ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ, ਸਾਡੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਕਰਕੇ ਬੰਦ ਹੋਈ ਹੈ, ਅਤੇ 1 ਅਪਰੈਲ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਕੇ ਇਕ ਸਾਲ (12 ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਸਮਾਂ) ਵਿੱਚ, ਚਾਰ ਜਾਂ ਵਧ ਵਾਰ ਵਧ ਵਧ ਮੌਕਿਆਂ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਿੰਨ ਜਾਂ ਵਧ ਘੰਟੇ ਬਿਜਲੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਰਹਿਣਾ ਪਿਆ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ £50 ਦੀ ਰਕਮ ਲੈਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਲਈ ਇਕ ਜਾਇਜ਼ ਦਾਅਵਾ, ਉਹ ਸਾਲ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦੇ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਦਾਅਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਦਾਅਵੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਇਮਾਰਤ ਦਾ ਪਤਾ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਉਹ ਤਾਰੀਖਾਂ ਦੇਣੀਆਂ ਪੈਣਗੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਬਿਜਲੀ ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਈ ਸੀ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਰਕਮ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਮੁੜ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 10 - ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਦਾ ਡਿਊਟੀ

ਜੇ ਸਪਲਾਈ ਲਿਆਉਣ ਵਾਲੀ ਕੋਬਲ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਮੀਟਰ ਵਿਚਕਾਰ ਡਿਊਟੀ ਉਡ ਜਾਏ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿਚ 3 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਪਹੁੰਚ ਕੇ ਵੇਖਾਂਗੇ, ਪਰ ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 7 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 7 ਵਜੇ ਦਰਮਿਆਨ ਖ਼ਬਰ ਦੇਣੀ ਪਏਗੀ। ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅਖ਼ੀਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਵਿਚਕਾਰ ਖ਼ਬਰ ਦੇਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 4 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਪਹੁੰਚਾਂਗੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਲ ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਦਿਨ ਸਵੇਰੇ ਮਿਲੀ ਹੋਣ ਵਾਂਗ ਰੱਖਾਂਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ £20 ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 11 - ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਖ਼ਰਚੇ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਨਵੇਂ ਜਾਂ ਘੱਟ ਵੋਲਟੇਜ ਵਾਲੇ ਵਾਧੂ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਵਿਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ - ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸਮੱਰਥਾ ਵਧ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਸਾਜ਼ੋ-ਸਾਮਾਨ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਐਕਸਟੈਨਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸਿਸਟਮ ਵਿਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦੀ ਤਾਂ ਅਸੀਂ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤ ਜਵਾਬ ਦਿਆਂਗੇ ਜਾਂ ਜੇ ਕੋਈ ਐਕਸਟੈਨਸ਼ਨ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਈ ਤਾਂ ਜਵਾਬ 15 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਮਿਲੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਡਾ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵੇਗਾ, ਇਹ ਬੇਨਤੀ ਵੀ ਇਸ ਸਟੈਂਡਰਡ ਤਹਿਤ ਹੀ ਹੋਏਗੀ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਵਧ ਸਮਾਂ ਲਾਈਏ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ £40 ਮਿਲਣਗੇ।

(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਇਹ ਸਟੈਂਡਰਡ ਸਿਰਫ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਨੈਕਸ਼ਨਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਚਾਰ ਜਾਂ ਘੱਟ ਘਰਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।)

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 12 - ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬਣੀ ਯੋਜਨਾ

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨੈਟਵਰਕ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਜਲੀ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 2 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿਆਂਗੇ (ਅਸੀਂ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਵਿਘਨ ਦਾ ਜਿੰਨਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜ਼ਰੂਰ ਦਿਆਂਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਵੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਟੈਂਡਰਡ ਤੋਂ ਫੇਲ੍ਹ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਹਾਂ)।

ਜੇ ਅਸੀਂ 2 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦੇਂਦੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਿਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਂਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਹੋ, ਤਾਂ £20 ਅਤੇ ਜੇ ਵਪਾਰਕ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਹੋ ਤਾਂ £40 ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਬਿਜਲੀ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਦਿਨ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ)

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 13 - ਵੋਲਟੇਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਘਰ ਵਿਚ ਵੋਲਟੇਜ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਕਾਰਣ ਲਿਖ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਆਉਣ ਲਈ ਕਹਾਂਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ £20 ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 17 - ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟਾਂ

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਣ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਆਉਣ ਲਈ ਕਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਵੇਰੇ ਜਾਂ ਦੁਪਹਿਰ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਦੋ ਘੰਟੇ ਦੀ ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਤੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਦੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ £20 ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏ।

ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 19 - ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰਾਂ ਤਹਿਤ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਆਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ (ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਰਕਮ ਲੈਣ ਲਈ ਦਾਅਵਾ ਕਰੋਗੇ) ਹਰ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਆਪਣੀ ਨਾਕਾਮੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਣ ਦੇ 10 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਜਲੀ ਸਪਲਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਾਂਗੇ, ਪਰ ਇਹ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 6 ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਸਖ਼ਤ ਮੌਸਮ ਵਿਚ ਬਿਜਲੀ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਅਸੀਂ ਅਦਾਇਗੀ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਵਿਹਾਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਏਗਾ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਇਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇ ਸਕੀਏ ਜਾਂ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰ ਸਕੀਏ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ £20 ਵਾਧੂ ਮਿਲਣ।

ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ 5, 6, 9 ਜਾਂ 12 ਤਹਿਤ ਦਾਅਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ ਕਿ 'ਆਪਣੀ ਬਿਜਲੀ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ' ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨੰਬਰ ਤੇ ਦਾਅਵਾ ਕਿਵੇਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦਾਅਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਲ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਾਲ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ।

ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ

ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਆਪਣੇ ਆਪਣੇ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਂਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਹਨ, ਡੋਰੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੁਣਨ ਸ਼ਕਤੀ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਸਿਹਤ ਦੇ ਕਾਰਣਾਂ ਕਰਕੇ ਬਿਜਲੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਧ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਦੌਰਾਨ ਇਕ ਸੰਕੇਤ-ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਤੁਹਾਡੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਕੋਲੋਂ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਆਪਣੀ ਬਿਜਲੀ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ

ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਉਪਲਬਧ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪੱਕਾ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਕੌਣ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਲੀਫਲੈਟ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਕਸ਼ੇ ਨੂੰ ਵੇਖੋ।

	ਕਵਰਿੰਗ ਏਰੀਆ	ਐਮਰਜੈਂਸੀ/ਸਪਲਾਈ ਨਾ ਹੋਣੀ (24 ਘੰਟੇ)	ਆਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ	ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮੇਂ ਤੋਂ, ਆਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਵਾਲੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ
NEDL:	ਉੱਤਰ ਪੂਰਬੀ ਇੰਗਲੈਂਡ	0800 668 877	0845 070 7172	ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ 08:30 – 16:40
YEDL:	ਯਾਰਕਸ਼ਾਇਰ ਅਤੇ N ਲਿੰਕਸ	0800 375 675	0845 602 4454	ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ 08:30 – 16:40

ਸਰਵਿਸ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਲ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਕ ਖੋਜ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਵੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟਤਾ ਬਾਰੇ ਸਰਵੇਖਣ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਝਗੜੇ

ਹੋ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਸਕਦਾ, ਪਰ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪੱਖ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅਨਰਜੀਵਾਚ (energywatch) ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਯੂਟਿਲਿਟੀਜ਼ ਕਾਨੂੰਨ (Utilities Act) ਤਹਿਤ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ ਗਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀ ਇਕ ਖੁਦਮੁਖਤਾਰ ਸੰਸਥਾ ਹੈ।³

ਉਹ ਮੁਫਤ ਸੁਤੰਤਰ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਦੇ ਸਮੱਰਥ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ, ਪਰ ਉਹ ਇਹ ਉਮੀਦ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਸੁਲਝਾਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿਉਗੇ। ਤੁਸੀਂ ਅਨਰਜੀਵਾਚ ਨੂੰ 0845 906 0708 ਤੇ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਸੱਲੀਬਖ਼ਸ਼ ਹਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਤਾਂ, ਤੁਸੀਂ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਅਨਰਜੀਵਾਚ) ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਗੈਸ ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰੀਸਿਟੀ ਮਾਰਕੀਟਸ [Gas and Electricity Markets (Ofgem)] ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਉਹ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਨਅਤ ਲਈ ਖੁਦਮੁਖਤਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਹਨ, ਉਹ ਤੁਹਾਡਾ ਫੈਸਲਾ ਬਾਕਾਇਦਾ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

³ ਝਗੜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਇਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਇਲੈਕਟ੍ਰੀਸਿਟੀ (ਸਟੈਂਡਰਡਸ ਆਫ਼ ਪਰਫਾਰਮੈਂਸ) ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਸ 2005 ਦੇ ਸਿਡਿਊਲ 2 ਵਿਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ