

کارکردگی کے ضمانت شدہ
معیارات

برائے

سی ای الیکٹرک یو کے

NEDL YEDL

جولائی 2006

تعارف

الیکٹری سٹی (معیارات کارکردگی) ریگولیشنز 2005 کے مطابق اس دستاویز میں آپ کے بجلی کے تقسیم کار (NEDL / YEDL) کے ضمانت شدہ معیارات مقرر کیے گئے ہیں جس کی ملکیت میں وہ تار اور کیبل آتے ہیں جن کے ذریعے بجلی آپ کے احاطے میں فراہم کی جاتی ہے۔ تقسیم کاران میٹر ریڈنگ یا بلنگ کے لیے ذمہ دار نہیں ہوتے۔ یہ کام آپ کا فراہم کار کرتا ہے۔

بجلی کی صنعت کی ضابطہ بندی کرنے والا ادارہ Ofgem ضمانت شدہ معیارات برائے صارفین کا تعین کرتا ہے۔ اگر آپ کا تقسیم کاران معیارات کی تکمیل نہ کر سکے تو آپ اس کا معاوضہ حاصل کرنے کا استحقاق رکھتے ہیں۔ آپ کا تقسیم کار آپ کو کوئی ادائیگی آپ کے بجلی کے فراہم کار کے توسط سے یا براہ راست کر سکتا ہے۔

الیکٹری سٹی ایکٹ 1989 (حسب ترمیم بذریعہ یوٹیلٹیز ایکٹ 2000)، کے سیکشن (5) 39A کی تعمیل میں آپ کو موصول ہونے والا ضمانت شدہ معیار کا کوئی بھی معاوضہ کسی اور اصلاحی اقدام یا کارکردگی کو متاثر نہیں کرے گا جس کا استحقاق آپ اپنے تقسیم کار کی ناکامی کی بنا پر رکھتے ہوں۔

Ofgem نے ایسے مواقع کے لیے رہنما اصول مقرر کر رکھے ہیں جب ضمانت شدہ معیارات کا اطلاق نہ ہو سکتا ہو۔ انہیں استثنائی حالات کہا جاتا ہے۔ ان میں ایسے واقعات و حالات شامل ہیں جو تقسیم کار کے اختیار سے باہر ہوں مثلاً شدید موسم، صنعتی کارروائی، فریقان ثالث کی طرف سے کارروائی اور احاطے میں داخل ہونے میں ناکامی۔ اگر ان میں سے کسی بھی استثنائی حالات کا اطلاق و نفاذ کیا جائے تو آپ کے تقسیم کار کو یہ ثابت کرنا پڑے گا کہ اس نے غیر معمولی حالات کو رونما ہونے سے روکنے اور ناکامی کو روکنے کے لیے تمام معقول اقدامات کیے تھے۔

ماضی میں تقسیم کاروں کے لیے مجموعی معیارات کارکردگی کے بارے میں رپورٹ دینا ضروری ہوتا تھا۔ اب ان معیارات کی جگہ کوالٹی سروس انسینٹو اسکیم کے تحت نئی مراعات نے لے لی ہے۔ مشترک نگرانی اور اطلاع رسانی کا دائرہ کار اب کوالٹی آف سروس ریگولیشنز انسٹرکشنز اینڈ گائڈنس کے اندر آتا ہے۔ اس لیے Ofgem نے مجموعی معیارات کارکردگی کا نفاذ کیا ہے۔

ضمانت شدہ معیارات¹

ضابطہ 5 – عام موسم کے دوران فراہمی کی بحالی

اگر آپ کی بجلی کی فراہمی عام موسم کے حالات کے دوران ہمارے نظام تقسیم میں کسی خرابی کی وجہ سے رک جاتی ہے تو ہم خرابی سے پہلی بار واقف ہونے کے 18 گھنٹے کے اندر اسے بحال کر دیں گے۔ لیکن اگر خرابی زیر زمین 20,000 وولٹ کے کیبل میں ہوتی ہے تو ہم خرابی سے پہلی بار واقف کرائے جانے کے 30 گھنٹے کے اندر اسے بحال کریں گے۔

اگر ہم بجلی کی فراہمی کی بحالی میں ناکام رہیں اور آپ بجلی کی فراہمی کی بحالی کی تاریخ سے تین مہینے کے اندر قابل قبول مطالبہ داخل کریں تو اگر آپ گھریلو صارف ہیں تو ہم آپ کو 50 پاؤنڈ اور اگر کاروباری صارف ہیں تو 100 پاؤنڈ کا معاوضہ دلانے کا انتظام کریں گے۔ آپ کو بغیر بجلی کی فراہمی کے ہر اضافی 12 گھنٹے کے مزید 25 پاؤنڈ بھی ملیں گے۔

ضابطہ 6 – شدید موسم کے دوران بجلی کی فراہمی کی بحالی

اگر ہمارے نظام تقسیم کاری میں کسی خرابی کی وجہ سے شدید موسم کے دوران بجلی کی فراہمی رک جاتی ہے تو ہم واقعے کے سنگینی کی سطح کے اعتبار سے ضابطوں میں مقرر کردہ مدت کے اندر اسے بحال کر دیں گے:²

توضیح	شدید موسم کا زمرہ
Lightning events – جب کسی تقسیم کار کو ایک دن میں معمولاً ہونے والی خرابیوں کے مقابلے میں 8 گنا خرابیوں کا تجربہ ہو – فراہمی کو 24 گھنٹے کے اندر بحال کر دیا جائے گا۔	زمرہ 1 (اوسط درجے کے واقعات)
Non-lightning events – جب کسی تقسیم کار کو ایک دن میں معمولاً ہونے والی خرابیوں کے مقابلے میں 8 سے 13 گنا تک خرابیوں کا تجربہ ہو تو فراہمی کو 24 گھنٹے کے اندر بحال کر دیا جائے گا۔	زمرہ 2 (بڑے واقعات)
Non-lightning events – جب کسی تقسیم کار کو ایک دن میں عام طور پر ہونے والی خرابیوں کے مقابلے میں کم از کم 13 گنا خرابیوں کا تجربہ ہو تو فراہمی کو 48 گھنٹے کے اندر بحال کیا جائے گا۔	زمرہ 3 (بہت بڑے واقعات)
کوئی بھی شدید موسمی حالات جس میں 35% اندراج شدہ صارفین کو متاثر ہونا پڑے۔ ایسی حالت میں ضابطے میں مقرر کردہ متاثر صارفین کی تعداد کی بنیاد پر وضع کیے گئے فارمولے کی بنیاد پر حساب لگائی گئی مدت کے اندر فراہمی کو بحال کیا جائے گا۔	

¹ کارکردگی کے ضمانت شدہ معیارات الیکٹری سٹی (اسٹینڈرڈز آف پرفارمنس) ریگولیشنز 2005 سے مشروط ہیں۔

<http://www.legislation.hmso.gov.uk/si/si2005/20051019.htm>

² ان زمروں سے متعلق مزید تفصیلات الیکٹری سٹی (اسٹینڈرڈز آف پرفارمنس) ریگولیشنز 2005 میں دیکھی جا سکتی ہیں۔

اگر ہم وقت پر کام کرنے میں ناکام رہتے ہیں اور آپ فراہمی کی بحالی ہونے کے تین ماہ کے اندر قابل قبول مطالبہ داخل کرتے ہیں تو ہم (گھریلو اور کاروباری دونوں صارفین کے لیے) 25 پاؤنڈ کے معاوضے کی ادائیگی کا انتظام کریں گے۔ آپ کو بجلی کے بغیر گزارے گئے ہر اضافی 12 گھنٹے پر مزید 25 پاؤنڈ کی رقم دی جائے گی۔ آپ کو ملنے والی کل رقم زیادہ سے زیادہ 200 پاؤنڈ تک ہو سکتی ہے۔ جتنی جلد معقول طور پر ممکن ہو گا یہ ادائیگیاں آپ کو کر دی جائیں گی۔

ضابطہ 9 – بار بار ہونے والی خرابیاں

اگر ہمارے نظام تقسیم میں کسی خرابی کی وجہ سے آپ کو بجلی فراہم نہیں کی جا رہی ہے اور آپ کو کسی ایک سال میں 1 اپریل سے مختلف تین یا چار موقعوں پر (12 ماہ کے عرصے میں) تین گھنٹے یا اس سے زیادہ وقت کے لیے بجلی کے بغیر رہنا پڑتا ہے تو آپ 50 پاؤنڈ کے معاوضے کے مستحق ہوں گے۔ آپ کو چاہیے کہ جس سال پر مطالبے کا اطلاق ہوتا ہے اس کے خاتمے کے بعد تین مہینے کے اندر قابل قبول مطالبہ داخل کریں۔ آپ کے مطالبے کی تصدیق کی غرض سے آپ کو متاثر ہونے والے احاطوں کا پتہ اور بجلی کی فراہمی میں ناکامی کی تاریخوں کی تفصیل دینی ہوگی۔ وہ واقعات جن کے لیے آپ کو پہلے سے معاوضہ دیا جا چکا ہو آپ کے مطالبے میں شامل نہیں کیے جائیں گے۔

ضابطہ 10 – تقسیم کار کا فیوز

اگر اندرونی سپلائی کی کیبل اور آپ کے میٹر کے درمیان کا مین فیوز خراب ہو جائے تو ہم ہفتے کے کام کے دنوں میں آپ کے احاطے میں 3 گھنٹے کے اندر حاضر ہو جائیں گے۔ بشرطیکہ آپ ہمیں 7 بجے صبح سے 7 بجے شام کے درمیان اطلاع دے دیں۔ ہفتہ وار تعطیلات اور بینک کی تعطیلات میں ہم آپ کے یہاں 4 گھنٹے کے اندر حاضر ہو جائیں گے بشرطیکہ آپ ہم سے 9 بجے صبح سے 5 بجے شام کے درمیان رابطہ کریں۔ اگر آپ ان اوقات کے علاوہ کسی وقت ہمیں اطلاع دیں گے تو ہم آپ کی کال کو یہ سمجھیں گے کہ وہ اگلے دن کے شروع ہونے پر وصول ہونی تھی۔

اگر ہم فراہمی کی بحالی میں ناکام رہیں تو ہم آپ کو 20 پاؤنڈ کا معاوضہ دلانے کا انتظام کریں گے۔

ضابطہ 11 – کنکشن کے اخراجات کا تخمینہ

اگر آپ کو نئے یا اضافی بلکے وولٹیج کے کنکشن کی ضرورت ہے، آپ کو اپنے موجودہ کنکشن میں کوئی تبدیلی کرانے کی ضرورت ہے مثلاً کنکشن کی صلاحیت میں اضافہ یا سروس اکوٹیمنٹ کو کہیں اور رکھوانا ہے تو ہم 5 ایام کار کے اندر تحریری تخمینہ دے دیں گے۔ اگر نظام میں کوئی توسیع/تبدیلی مطلوب نہ ہو یا 15 ایام کار کے اندر اس وقت دیں گے جب نظام میں کوئی توسیع/تبدیلی مطلوب ہو۔ اگر آپ کا تقسیم کار تخمینوں کی درخواستیں فون پر قبول کرنے پر راضی ہو تو اس طرح کی درخواستیں اس معیار کے تحت آئیں گی۔

اگر ہم مقررہ مدت سے زیادہ وقت لگاتے ہیں تو ہم آپ کو 40 پاؤنڈ کا معاوضہ دلانے کا انتظام کریں گے۔
(براہ کرم یاد رکھیں کہ اس معیار کا اطلاق صرف ان کنکشنوں پر ہوتا ہے جن کی درخواست چار یا اس سے کم مکانوں میں تبدیلیوں کے لیے کی گئی ہو۔)

ضابطہ 12 – منصوبے کے تحت بجلی کی فراہمی روکنے کی اطلاع

اگر اپنے نیٹ ورک پر کام کرنے کے لیے ہمیں آپ کی سپلائی بند کرنے کی ضرورت پیش آئے تو ہم آپ کو کم از کم 2 دن پہلے اس کی اطلاع دیں گے (ہم آپ کو منصوبہ بند طور پر بجلی کاٹنے کی زیادہ سے زیادہ پیشگی اطلاع دیں گے چاہے ہمیں معلوم ہو کہ ہم پہلے ہی اسٹینڈرڈ کی تکمیل نہیں کر سکتے ہیں)۔

اگر ہم آپ کو 2 روز کی پیشگی اطلاع دینے میں ناکام رہیں اور ہم کسی مختلف دن پر آپ کی بجلی کاٹ دیں تو آپ (ناکامی کے ایک ماہ کے اندر) 20 پاؤنڈ کے معاوضے کا مطالبہ کر سکتے ہیں بشرطیکہ آپ گھریلو صارف ہیں اور اگر آپ کاروباری صارف ہیں تو 40 پاؤنڈ کے معاوضے کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔

ضابطہ 13 – وولٹیج سے متعلق شکایات

اگر آپ اپنے احاطے میں بجلی کے وولٹیج سے متعلق کوئی شکایت کرتے ہیں تو ہم آپ کو اس کی وجہ 5 ایام کار کے اندر بتائیں گے یا 7 ایام کار کے اندر آپ سے ملاقات کی پیش کش کریں گے۔

اگر ہم ایسا نہ کر سکیں تو ہم آپ کو 20 پاؤنڈ کا معاوضہ دلانے کا انتظام کریں گے۔

ضابطہ 17 – ملاقات کے مقررہ اوقات

اگر ہمیں آپ سے ملاقات کرنے کی ضرورت پڑے یا اگر آپ کسی وجہ سے آپ کو ہم سے ملاقات کی درخواست کرنی پڑے تو آپ کو صبح یا دوپہر کے دوران یا دو گھنٹے کے وقفے سے ملاقات کا وقت دیا جائے گا۔

اگر ہم ملاقات کا وقت نہ طے کر سکیں یا مقررہ وقت ملاقات کی پابندی نہ کر سکیں تو ہم آپ کو 20 پاؤنڈ کا معاوضہ دلانے کا انتظام کریں گے۔

ضابطہ 19 – ضمانت شدہ معیارات کے تحت معاوضے کی اطلاع

ہم ایسے کسی گارنڈ اسٹینڈرڈ کے بارے میں جن کی تکمیل میں ہم ناکام رہے ہوں (ان کو چھوڑ کر جن کے معاوضے کی ادائیگی کے لیے آپ کو مطالبہ داخل کرنا پڑے) آپ کو یا آپ کے فراہم کار کو اطلاع دیں گے۔ ہم ہر حالت میں آپ کا معاوضہ یا تو براہ راست آپ کو یا آپ کی بجلی کے فراہم کار کو اپنی ناکامی سے واقف ہونے کے 10 ایام کار کے اندر ارسال کر دیں گے، علاوہ ضابطہ 6 کے جس کا تعلق شدید موسم میں بجلی کی فراہمی کی بحالی سے ہے اور اس سے متعلق کوئی معاوضہ عموماً معقول حد تک جلد از جلد ارسال کریں گے۔

اگر ہم آپ کو یا آپ کے فراہم کار کو اطلاع نہ دے سکیں یا مذکورہ مدت کے اندر معاوضہ نہ ارسال کر سکیں تو ہم آپ کو اضافی 20 پاؤنڈ کا معاوضہ دلانے کا انتظام کریں گے۔

معاوضے کا مطالبہ داخل کرنا

اگر آپ کو ضابطہ 9, 6, 5 یا 12 کے تحت کوئی مطالبہ داخل کرنا پڑے تو اس بارے میں تفصیل حاصل کرنے کے لیے براہ کرم اپنے تقسیم کار کو اپنی الیکٹری سٹی ڈسٹریبیوشن کمپنی سے رابطہ کرنے کے سیکشن میں درج نمبر پر فون کریں۔ اگر آپ درج شدہ اوقات کے علاوہ اپنا مطالبہ داخل کرتے ہیں تو آپ کے مطالبے کو یہ سمجھا جائے گا کہ آپ نے اس کے بارے میں اگلے کام کے دن فون کیا ہے۔

ضوابط عمل

ڈسٹریبیوشن کے ایسے ضوابط و عمل (کوڈز آف پریکٹس) ہوتے ہیں جو گاہکوں کو دستیاب خدمات کی تفصیل بیان کرتے ہیں۔ ان میں شاید ایسی خدمات شامل ہوں جو ناپینا، بھرے یا کم سننے والے صارفین کے لیے یا صحت کے اسباب سے بجلی پر انحصار کرنے والے صارفین کے لیے یا اضافی حفاظت کے لیے ملاقاتوں کے دوران پاسورڈ کے ضرورت مند صارفین کے لیے ہوتی ہیں۔ اس دستاویز کی ایک نقل آپ کے تقسیم کار کے پاس دستیاب ہوتی ہے۔

آپ کی الیکٹری سٹی ڈسٹریبیوشن کمپنی سے رابطہ کرنا

ضمانت شدہ معیارات (گارنٹیڈ اسٹینڈرڈز) میں سے کسی کے بارے میں مزید معلومات کے لیے یا اگر آپ ہماری فراہم کردہ خدمت کے بارے میں معلومات حاصل کرنا چاہیں تو براہ کرم مندرجہ ذیل نمبر پر ہم سے رابطہ کریں۔ اگر آپ کو یقین سے نہ معلوم ہو کہ آپ کا تقسیم کار کون ہے تو براہ کرم اس پرچے کے اندر دیا گیا نقشہ دیکھیں۔

مطالبہ داخل کرنے کے لیے ہم سے ان اوقات کے دوران عمومی استفسارات کے نمبر پر رابطہ کریں	عمومی استفسارات	ہنگامی/فراہمی کا نقصان (24 گھنٹے)	زیر احاطہ علاقہ	
دوشنبہ - جمعہ 08:30 بجے سے 16:40 بجے تک	0845 070 7172	0800 668 877	شمال مشرقی انگلینڈ	:NEDL
دوشنبہ - جمعہ 08:30 بجے سے 16:40 بجے تک	0845 602 4454	0800 375 675	یارک شائر اینڈ این لنکس	:YEDL

ہماری فراہم کردہ خدمت کو بہتر بنانے میں مدد کے لیے آپ کی کال کی نگرانی کی جاسکتی ہے یا اسے ریکارڈ کیا جاسکتا ہے۔ ہم آپ کی فراہم کردہ معلومات کو کسی تحقیقی تنظیم کو منتقل کر سکتے ہیں جو آپ کی طرف سے طمانیت صارفین کا جائزہ انجام دیتی ہے۔

تنازعات

ایسی حالت میں جس کا امکان کم ہی رہتا ہے کہ آپ گارنٹیڈ اسٹینڈرڈز کے تعلق سے ہماری خدمت کے کسی پہلو سے غیر مطمئن ہوں تو آپ کسی بھی وقت اس معاملے میں انرجی واچ سے رجوع کر سکتے ہیں جو ایسی صارفین کی خود مختار مجلس ہے جسے آپ کے مفادات کے تحفظ کے لیے یوٹیلٹیز ایکٹ کے تحت قائم کیا گیا ہے۔³

وہ آپ کو مفت، آزادانہ مشورہ دے سکتی ہے اور آپ کی شکایت پر غور کرے گی لیکن آپ سے توقع کرے گی کہ آپ ہمیں اس شکایت کو پہلے حل کرنے دیں۔ آپ 0845 906 0708 پر انرجی واچ کو فون کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی شکایت کا اطمینان بخش حل نہیں نکالا جاتا تو آپ (یا آپ کی طرف سے انرجی واچ) اس معاملے کو آفس آف گیس اینڈ الیکٹری سٹی مارکٹس (Ofgem) میں لے جاسکتے ہیں۔ جو بجلی کی صنعت کی ضابطہ بندی کا خود مختار ادارہ ہے تاکہ باضابطہ فیصلے کی درخواست کی جاسکے۔

³ الیکٹری سٹی (اسٹینڈرڈز آف پرفارمنس) ریگولیشنز 2005 میں تنازعات کا تفصیلی ضابطہ بیان کیا گیا ہے۔