

અમારી ફરિયાદ
પ્રક્રિયા

પાણી ને સરળ બનાવવું યોગ્ય વસ્તુ યોગ્ય સ્થાને યોગ્ય વસ્તુ યોગ્ય સ્થાને પાણી ને સરળ બનાવવું
પાણી ને સરળ બનાવવું પાણી ને સરળ બનાવવું પાણી ને સરળ બનાવવું પાણી ને સરળ બનાવવું
પાણી ને સરળ બનાવવું પાણી ને સરળ બનાવવું પાણી ને સરળ બનાવવું પાણી ને સરળ બનાવવું



શું અમે ઉણા ઉતર્યા?

ખરેખર અમારું કામ તમારા જીવન પ્રવાહ ને સુગમ કરવાનું છે.

અમે ખરેખર ગ્રાહક સેવા માટેના અમારા ધોરણો સુધારવા માટે સખત મહેનત કરી રહ્યાં છીએ, પરંતુ અમે સંપૂર્ણ નથી. જો તમને એમ લાગે કે અમે ઉણા ઉતાર્યા છીએ તો અમારો સંપર્ક કરો. બધી વસ્તુ બરાબર કરવા માટે અમે બધુજ કરી છૂટીશું.

તમે ફરિયાદ કરી શકો છો:



અહીં કોલ કરી શકો છો **0845 309 3003**. જો અમે તમારી સમસ્યા ત્યાં ને ત્યાં જ હલ નથી કરતાં તો પછી, એકવાર અમે તમારા પ્રશ્ન માં વધુ વિગતવાર જોઈ લીધા પછી .અમે તમને એક દિવસમાં પાછો ફોન કરીશું.



અહિં િ લખી શકો છો:

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

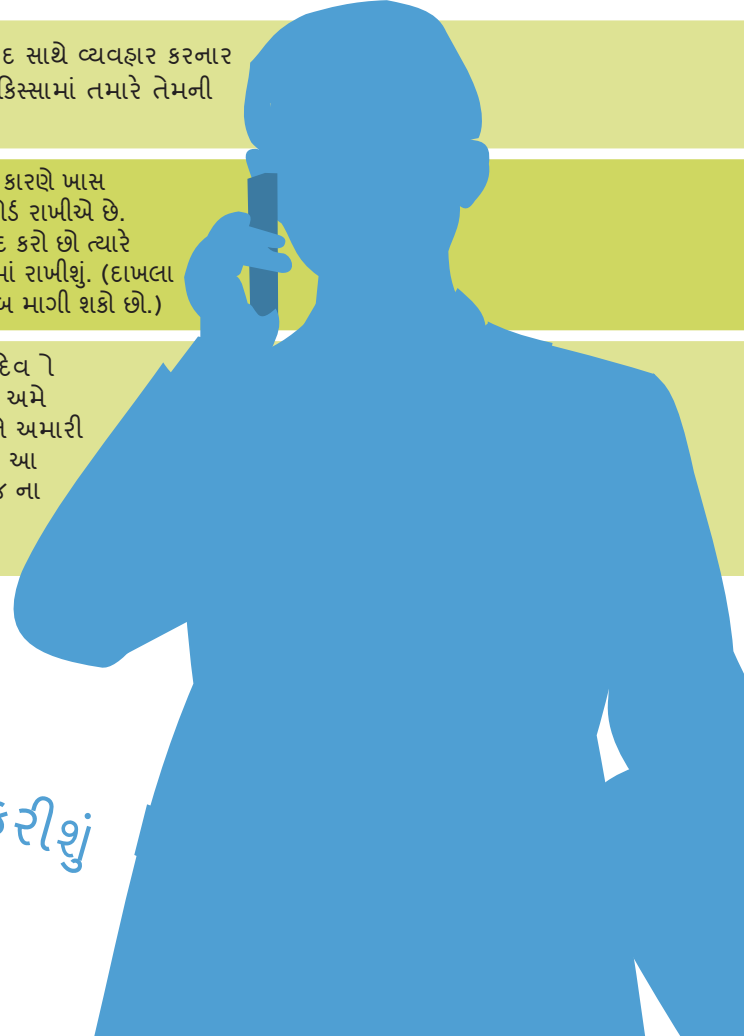
જ્યારે તમે કોલ કરશો ત્યારે અમે તમારા પ્રશ્નના ના

જે તમે ફરિયાદ કરો ત્યારે અમે હંમેશા તમને તમારી ફરિયાદ સાથે વ્યવહાર કરનાર વ્યક્તિનું નામ કહેશું, સાથે તેમની સંપર્ક વિગતો, જો કોઈ પણ કિસ્સામાં તમારે તેમની સાથે વાત કરવાની જરૂર પડે તે માટે.

જે ગ્રાહકો અમને જણાવે છે કે તેઓ ને વચ, બીમારી કે અપંગતાને કારણે ખાસ જરૂરીયાત છે તો તે વાત ને ધ્યાનમાં રાખી અને એ ગ્રાહકો નો રેકોર્ડ રાખીએ છે. જો અમે તમારા સંજોગો વિશે જણાવશો, અથવા જ્યારે તમે ફરિયાદ કરો છો ત્યારે અમને જણાવશો તો, અમે તમને જવાબ આપતી વખતે તે ધ્યાન માં રાખીશું. (દાખલા તરીકે તમે અમને બ્રેલમાં કે પછી મોટા અક્ષરમાં ટાઈપ સાથે જવાબ માગી શકો છો.)

અમને તમારો પત્ર મળે તે પછી તેનો જવાબ 10 કલાક જ ના દિવસોમાં આપીએ તેવું અમારું લક્ષ્ય છે. જો અસંભવિત ઘટના બને કે અમે આ સમય મર્યાદા પૂરી કરવા માં નિષ્ફળ જઈએ, તો અમે તમને અમારી ગેરંટેડ સ્ટાન્ડર્ડ સ્કીમ ના હેઠળ £25 આપ આપીદેશું. અમે આ ચુકવણી જવાબ આપવા ની છેલ્લી તારીખ પછી ના 10 કલાક જ ના દિવસોમાં આપીશું. અને જો એમાં પણ નિષ્ફળ જઈએ તો તમે વધુમાં વધુ £10નો દાવો કરી શકો છો.

નિકાલ માટે અમારાથી બનતું બધું જ કરીશું



વ્યવસ્થિત કરવું

સૌથી પ્રથમ અમે ફરિદ માં જોઇશું કે શું ખોટું થયું છે.

જો અમારી ભૂલ છે તો અમે મારી માંગણી અને ભૂલનું કારણ શું છે. અમારું લક્ષ્ય છે કે બને એટલું જલદીથી ઠીક કરવું. જો તમે અમારી ભૂલ ને કારણે કઈ ખોટા કે નુકશાન થયું હોય તો અમને તેની પૂરી વિગતો અને રીપોર્ટ જાહેર કરો. અમે જોઇશું કે તમે ગેરંટેડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ રાખીને ના હેઠળ અને અમારા ગ્રાહક વચનબધ્ધતા હેઠળ પૈસાની ચુકવણી માટે યોગ્યતા ધરાવો છો કે નહીં.

દાન પૂર્વક વિચારણા કર્યા પછી જો અમને લાગે છે કે અમે કોઈ ભૂલ નથી કરી તો અમે તમને જણાવીશું કે અમે આ નિર્ણય પર કેવી રીતે પહોંચ્યા.

અમારું ધ્યેય છે તમારા જીવન પ્રવાહને સુગમ બનાવવું

અંગત મુલાકાત

જો તમે અમારી કોઈ પણ એક ઓફિસ માં ફોન કરશો તો કોઈ ના થી વાત કરી શકો જે તમારી સાથે વાત કરશે અને તમારી ફરિયાદ સાંભળી અને તેનું નિવારણ કરશે. એક વાત ધ્યાન માં રાખો કે તમે જો મુલાકાત એપોઈન્ટમેન્ટ લીધા વગર અમારી ઓફિસ ની મુલાકાત લેશો તો આ દર વખતે સંભવ નથી. જો અમે તેનું નિવારણ તે જ સમયે નથી કરી શકતા તો અમે તમને સમજાવવા કે બીજું શું થઈ શકે અને તમારી સાથે સંપર્ક કરે તે માટે કોઈ ની ગોઠવણ કરીશું જે તમારી મુલાકાત પછી ના 10 મિનિટ માં તેનો પ્રતીભાવ આપે. આમારી ઓફિસ માં આવેલ દરેક લોકો ની ફરિયાદ ની અમે નોંધ રાખીશું.



નન િ ફિય િ

ન િ ફિ દો ને સાવચેતી પૂર્વક ધ્યાન માં લેવામાં આવશે અને જ્યાં જ િ લાગશે ત્યાં કાર્યવાહી ક માં આવશે.

એક ત િ દખાવ

ત િ ફિ દ માટે ના અ િ તિ વ થી તમે ખુશ નથી તો અમને જણાવો. અમે તમારી ફિ દ નું પુનરાવલોકન કરીશું. જે અમારા સ ફિ ના વ ષ સભ્ય દ્વ િ ક િ આવશે અને અમે તમને જે જ બ આ િ છે તેના થી સ્વતંત્ર રીતે ફિ શે. પુનરાવલોકન પછી અમે તેના નિષ્કર્ષ સાથે ફિ રી થી સંપર્ક કરીશું. અમે આ ત િ પત્ર મળે તે પછી ના 10 ક િ જ ના િ માં કરીશું.

તે થઈ શકે તે માટે અમે પૂરતા પ્રયત્ન કરીશું

પ્રમાણ નક્કી ક િ

આપણે સહુ એ કડક રાષ્ટ્રીય આચારસંહિતા નું પાલન ક િ નું છે જેને ગેરટેડ સ્ટાન્ડર્ડ સ્કીમ (GSS) કહે છે. તે દરેક માં તમે અપેક્ષા રાખી શકો તેવા ન્યૂનતમ ધ િ નક્કી કરે છે જેમાં બિલ ફિ રિયાદ થી માંડી ને પ િ ન વું, યોજનાબદ્ધ એન્જિનિયરીંગ કામ થી માંડી ને ગટર ઉભરાવી જેવુ પણ આવરી લેવા માં આવે છે.

જો અમે ક્યાક ભૂલ કરી બેસીએ છીએ તો તેનું વ ર પણ આમાં આવરી લેવાયું છે. તમે જીએસએસ વેશે વધુ માહિતી અમારી પત્રિકા “સેવા માટેના અ િ ધ િ ” ડાઉનલોડ કરી ને મેળવી શકો છો unitedutilities.com/leaflets

અ િ ખ િ ના ધ િ આવરે છે:

- બિલ અંગે ના પ્રશ્ન નો જવાબ આપવો
- એપોઇન્ટમેન્ટ કરવી અને ચાલુ રાખવી
- લેખિત ફિ રિયાદ નો જવાબ આપવો
- ત પ િ ના પુરવઠા માં કોઈ પણ અડચણ ની લેખિત ન સ આ િ
- ક િ માં કે ફાટવા પર પાણી નો પુરવઠો ફ િ ચાલુ કરવો
- પ િ નો દ વ ઓછો થાય
- જાહેર ગટર માથી તમારા મકાન માં આંત ક કે બાહ્ય રીતે ઉભરાવું
- કસ્તિ ક દુકાળ પ્રતિબંધો માં પાણી નો પુરવઠો બંધ કરવો

બીજા માટે ચાલુ સ્થાનો

ફરિયાદ ના નિવારણ
તાત્કાલિક થાય તે માટે
અમે બધુજ કરી છૂટીશું.

જો કે તમને એમ લાગે
છે કે અમારા પ્રતીભાવ
થી તમારી ફરિયાદ નું
નીવારણ નથી થયું તો
નીચેમાં થી કોઈ પણ
સંસ્થા ને તમે તમારી
ફરિયાદ મોકલી શકો છો.



ગ્રાહકો ની સ્વતંત્ર રીતે તકેદારી રાખનાર

અમે તમારી ફરિયાદ નું પુનરાવલોકન કર્યું છે જેના
જવાબ માં તમે નિરાશ છો તો તમે તમારી ફરિયાદ
પાણી માટે ની ગ્રાહક પરિષદ ને મોકલી શકો છો.
ગ્રાહક ના હિતો નું પ્રતિનિધિત્વ અને ફરિયાદ ની
તપાસ માટે ની આ એક સ્વતંત્ર સંસ્થા છે.



લખો:

પાણી માટે ની ગ્રાહક પરિષદ
બીજો માળ
3 પિકાડિલી પ્લેસ
માન્ચેસ્ટર
M1 3BN



કોલ કરો: 0845 705 6316 અથવા
0161 236 6112.

ફેક્સ: 0161 228 6117

મીનીકોમ: 0121 345 1044



વેબસાઇટ: www.ccwater.org.uk



નિયમનકર્તા

જળ સેવા નિયમન સત્તામંડળ (ઓએફડબલ્યુએટી)
ની પાસે નીચે દર્શાવેલ મુદ્દાઓ ના વિવાદ ની
પતાવટ ની સત્તા છે:

- ગેરંટેડ સ્ટાન્ડર્ડ સ્કીમ હેઠળ ગ્રાહક નો વળતર નો અધિકાર.
- જલ ના મુખ્ય માં જોડાણ માટે ના દર અને શરતો.
- ઘર આંગણા ના નહોય તેવા પુરવઠા ની શરતો અને નિયમો.
- જે પ્રમાણે અમારી માગણી છે તે મુજબ અલગ સેવા પાઇપ ગ્રાહક ની મિલકત હોવી.
- પાણી મુખ્ય (અધિગ્રહણ) પૂરી પાડવા માટે ખર્ચ અને શરતો.
- સ્વયં રીતે પાથરેલા ને સ્વીકારવા માટે ની શરતો અને નિયમો.
- ખર્ચો કે જોડાણ કાપવા ની કિમ્મત ગ્રાહક નું પાણી નું જોડાણ ફરીથી ચાલુ થાય તે પહેલા ચૂકવી દેવું જરૂરી છે.
- એ માટે ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવણી કરવા માટે પરવાનગી આપવા નો ઇનકાર માપેલો ખર્ચ, કારણ કે મીટર વ્યવહારુ નથી અથવા કારણ વગર સ્થાપિત કરવા માટે ખર્ચાળ છે.
- ખાનગી ગટર કે મોરી ને આ માટે ઇનકાર કરવો કે તે જાહેર ગટરો માં જોડવા માટે કે જોડાણ પહેલા ગટર ની કે મોરી ની તપાસ માટે.
- ખર્ચ અને સુરક્ષા કંપની જ્યારે ગટર તે જગ્યાએ જોડાય ત્યારે પૂછે છે.

- પી મુખ્ય (અધિગ્રહણ) પૂરી પાડવા માટે ખર્ચ અને શરતો.
- ગોપનીયતા માટેના નિયમો અનુસાર કોઈ કાર્ય માટે શરતો ના સ્વીકાર વિશે ઇનકાર કે સહમતી આપવાની સ્થિતિ.
- કંપનીને અયોગ્ય લાગે તેવી ખાનગી ગટર સ્થાનને બદલવા માટે ગટર કે મોરીની સ્થિતિ અનુસાર.
- વૈકલ્પિક ગટરની ક્ષમતા આપવા માં આવી છે જે હાલ માં રહેલ બંધ થવાની છે તેની જગ્યા લેશે.
- પ્રસ્તુત ગટર કે મોરીની બનાવટ, જેથી તે સરળ ગટર સ્થાનનો ભાગ બની શકે.
- ખર્ચની જાણ પર પાલન.



લખો:

Ofwat
Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham
B5 4UA



કોલ ક્રમ : 0121 644 7500



વેબ સાઇટ: www.ofwat.gov.uk

ઈમેલ: mailbox@ofwat.gsi.gov.uk

લવાદ

એટલે કે વિવાદના ઉકેલ ના પ્રયત્ન માટે ત્રીજા કોઈ ને વચ્ચે લાવવો. અમુક બાબતો માં તમે વિવાદ ને લવાદ પાસે લઈ જાય શકો છો અને એ તમારું કાર્ય અટકાવે છે. જો અમે લવાદ માટે મંજૂરી નથી આપતા, ઓએફડબલ્યુએટી, રાજ્ય ના પર્યાવરણ ના સચિવ, ખાદ્યાન્ન અને ગ્રાહક સેવા સિવિલ એજિનિયર સંસ્થા ના પ્રમુખ (વિવાદ પર નિર્ભર કરે છે) નક્કી કરશે. લવાદ માટે યોગ્ય બાબતો છે:

- શેરી માં અમારા કામ ના પછી નું વળતર
- પાણી ના મીટરને યોગ્ય સ્થાને લાવવું
- પીવણી સ્થાન (પૂષણ રોકવા) વિશે વિવાદ

કાર્યવાહી

એવી બાબતો જેમાં તમે અમારી સામે કાયદાકીય પગલાં ઉઠાવવા ઇચ્છો છો. તમે વકીલ ની સહાય લઈ શકો છો તેઓ તમને સાચા પગલા ની સલાહ આપી શકશે.

ગોપનીયતા

તમા દ્વારા આપેલા આંતરિક દસ્તાવેજ અંગત માહિતી અમે ગોપનીય રાખીશું. દરેક માહિતી ને ડેટા સંરક્ષણ અધિનિયમ 1988 હેઠળ આવરી લેવા માં આવશે. જો અમારી પાસે મંજૂરી હશે તો જ અમે તેમણે માહિતી આપીશું. જો તમે સુરક્ષા પ્રશ્નો નો સાચો જવાબ આપી ની તમારી સાચી ઓળખાણ આપશો તો જ અમે તમને ફોન પર મળી આપીશું. આ તમને કે તમારા દ્વારા નિયુક્ત વ્યક્તિ માટે લાગુ પડે છે.

વિશેષ બાબતો

જો તમે અમારા કોઈ કર્મચારી વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરો છો તો, વરિષ્ઠ મેનેજર કે ડાયરેક્ટર તેને તપાસશે. જો ફરિયાદ કોઈ નાણાકીય ગેરરીતિ ને છે તો અમારા ગ્રૂપ ઓડિટ મેનેજર તેને તપાસશે. ગુનાહિત પ્રવૃત્તિ ની ફરિયાદ અમે અમારા સુરક્ષા મેનેજર કે જો યોગ્ય હશે તો પોલીસ ને આપીશું.

સેવા ના ધોરણો

અમે અમારા જાહેરાતો ની ગુણવત્તા ને ઝડપ ઉપર સતત નજર રાખીએ છીએ. અમારા આંતરિક ઓડિટ ટીમ ફરિયાદ પ્રતિભાવો ને દર વર્ષે જળ બાબતની ગ્રાહક પરિષદ ચકાસે છે. તેઓ તેમની જાહેર સભામાં આમારા પ્રદર્શન નો અહેવાલ આપે છે. ઓએફડબલ્યુએટી આ માહિતી ને બીજી જળ કંપની સાથે અમારા પ્રદર્શન ની સરખામણી કરે છે.

આ પત્રિકા અમારા ગ્રાહકો માટે જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે ની પત્રિકાઓ માધી એક છે. જેમાં તમને રસ પડી શકે છે તે બીજી છે:

- પા , મ ી અને ગટર માટે સજ્જ માર્ગદર્શિકા
- વ ર મ ર એ ડેશન પેક
- ત ા ઘ ા વ ર મ ી ત સ કરો
- તમ ા વ ર િ િ ચૂકવણી માટે માર્ગદર્શિકા
- અમ િ એ ડેર સેવાઓ માટે માર્ગદર્શિકા
- વ ર એ ડેશન પેક
- યોગ્ય રીતે પાણી ના વપરાશ ની માર્ગદર્શિકા
- મુખ્ય અને સામાન્ય પુરઠા પાઇપ બદલવા
- સેવાના અમારા ધોરણો

અમારી વેબસાઇટ પરથી અમારા કોઇપણ પત્રિકા તમે ડાઉન ડ કરી શક : unitedutilities.com/leaflets, કે અમને અહિયાં લખો: United Utilities (Dept LR), 1050 Europa Boulevard, Warrington WA55 1LR. અથ ા, આ નંબર પર અમારા 24- કલાકની સ્વયંસંચાલિત પત્રિકા વિનંતી લાઇન પર કૃપા કરી કોલ કરો **0845 303 7711**.

અમારી તમામ પુસ્તિકા મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલ, અને ઓડીયો સીડી અથવા કેસેટ પર ઉપ બધ છે. કૃપા કરી અમને અહીં કોલ કરો **0845 746 1100** જેથી કોઇપણ વરૂપમાં પત્રિકા ઓર્ડર કરી શકશો.

જો ઇંગ્લીશ તમારી પ્રથમ ભાષા , અમારી મુખ્ય પુસ્તિકા હિન્દી, ગુજરાતી, ચાઇનીઝ, બંગાળી અને પંજાબીમાં અમારી આ વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે unitedutilities.com/translations

જોકે – અમારા સંચાલન લાયસન્સ અને નિયામક OFWAT ની મંજૂરીને આધીન, અમારી આવશ્યકતાઓ પૂર્ણ કરવા માટે આ પત્રિકા માં ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે છે.



United Utilities Water PLC,
Haweswater House, Lingley Mere Business Park, Lingley Green Avenue, Warrington WA5 3LP.
ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં રજીસ્ટર્ડ. રજીસ્ટર્ડ નંબર 2366678.

જો જરૂર હોય તો અ િ સપક કરો:



બિલ વિષે અમારી સાથે વાત કરવા:

ઘર થુ ગ્રાહકો:

0845 746 1100 જો તમારી પાસ પાણી નં મીટર ન હોય

0845 746 2222 જો તમારી પાસ પાણી નં મીટર હોય

કામના કલાકો: સવાર 8 સાંજે 8 સોમથી શક; સવાર 8 સાંજે 5 શનિ.

ધંધાદારી અને બિન ધરધથ્થું ગ્રાહકો:

0845 746 2255 કામ ના કલાકો સવાર 8.30 સાંજે 5.30 સોમ થી શક.

તમ ા પ િ અને વેસ્ટવોટર સેવા વિષે અમારી સાથે વાત કરવા માટે: **0845 746 2200**

કામના કલાકો : સવાર 8 સાંજે 8 સોમથી શક;

સવાર 8 સાંજે 6 શનિ; સવાર 8 બ ર 12 રવી.

જો તમને સાબળવામા ક બોલવામા તકલીફ હોય અન ટક્સ્ટ ફોન નો ઉપયોગ કરો છો તો ડાયલ કરો **18001** પછી જોઈતો નંબર.



તમે અમને લખી શકો છો:

United Utilities, PO Box 459, Warrington WA55 1WB



કે પછી ઓનલાઇન જાવ:

unitedutilities.com

my account

તમારું પાણી ખાતું હવે તમે ઓનલાઇન સંચાલન કરી શકશો.
અહીં કર : unitedutilities.com/myaccount

