

ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਗੰਦੇ ਪਾਣੀ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ  
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸਾਡਾ ਅਮਲ



## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸਾਡਾ ਅਮਲ

ਅਸੀਂ ਪੂਰੇ ਉਤਰ ਪੱਛਮ ਵਿਚਲੇ 3.3 ਮਿਲੀਅਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਗੰਦੇ ਪਾਣੀ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਹਰ ਵੇਲੇ ਸਭ ਤੋਂ ਉਚੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਪਰ ਕਈ ਵਾਰੀ ਇਥੇ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗਲਤ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕੁਸਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਸ਼ਿੱਠਣਾ, ਅਤੇ ਜਿੰਨੀ ਛੋਟੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦੀ ਵੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਇਹ ਕਿਤਾਬਚਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਸ਼ਿੱਠਾਂਗੇ, ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।

**ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੱਲ ਹੋਣੋਂ ਰਹਿੰਦੇ ਮੁੰਦੇ/ਚਿੰਤਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਕੇ ਨੂੰ ਅਹਿਮੀਅਤ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।**





### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੌਣ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਗੰਦੇ ਪਾਣੀ ਸਬੰਧੀ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਹਿਲੂ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੌਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੋ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਸੇਵਾ ਲੈ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਲੈਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਿਹਾ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ (ਜਿਵੇਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ, ਦੋਸਤ, ਕੇਅਰਰ ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਦੇਸ਼ੀ) ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋ

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਤੇਜ਼ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ **ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ** ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਸਿਆ ਨੂੰ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਹੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਫ਼ੋਰਨ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਦ ਤਕ ਇਹ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ।

ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਖੁਦ ਮਿਲਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਪਤੇ ਇਸ ਪੁਸਤਕਾ ਦੇ ਪਿਛੇ ਦਿਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਤਰੀਕਾ ਚੁਣੋ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰਖਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਾਂਗੇ।

## ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰੀ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ

ਜਦੋਂ ਵੀ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਸਖਤ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰੀ ਸਕੀਮ ਵਿਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ 'ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਾਡੇ ਮਿਆਰ' ਨਾਂ ਦੀ ਸਾਡੇ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿਚ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਬੰਧੀ ਸਾਡੇ ਹੋਰ ਵਾਅਦਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਲਭ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ [unitedutilities.com/leaflets](http://unitedutilities.com/leaflets) ਤੋਂ ਇਹ ਕਿਤਾਬਚਾ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ **0845 303 7711** 'ਤੇ ਸਾਡੀ 24-ਘੰਟੇ ਦੀ ਆੱਟੋਮੈਟਿਡ ਲੀਫ਼ਲੈਟ ਲਾਈਨ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫੋਨ **0808 143 1195** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

### ਸਾਡੇ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰਾਂ ਵਿਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ:

- ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸੁਆਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ
- ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਿਰੇ ਚਾੜ੍ਹਣਾ
- ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਵਿਚ ਸਾਰੇ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਵਿਘਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ
- ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਪਾਈਪ ਫਟਣ ਕਰਕੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਬਹਾਲ ਕਰਨਾ
- ਪਾਣੀ ਦਾ ਦਬਾਅ ਘੱਟ ਹੋਣਾ
- ਸਰਕਾਰੀ ਸੀਵਰ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਇਮਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਾਹਰ ਪਾਣੀ ਭਰਨਾ
- ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਔੜ ਸਬੰਧੀ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਬੰਦ ਕਰਨਾ



## ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਤੇਜ਼ ਤਰੀਕਾ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਮੌਕ 'ਤੇ ਹੀ ਨਜ਼ਿੱਠਣਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇੱਜ਼ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸੀ ਕਾਲ ਕਰਾਂਗੇ।

## ਨਿਜੀ ਵਿਸ਼ਿਟਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇਕ ਵਿਚ ਕਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣੇਗਾ ਅਤੇ, ਜਿਥੇ ਕਿਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ, ਇਸਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਹੱਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਦਿਮਾਗ ਵਿਚ ਇਹ ਗੱਲ ਰੱਖੋ ਕਿ ਜਦ ਤਕ ਤੁਸੀਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦਾ ਸਮਾਂ ਨਾ ਲਿਆ ਹੋਵੇ, ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਸ਼ਿਟ 'ਤੇ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਹ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਜੇ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਫ਼ੋਰਨ ਇਸਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਗੇ ਕਿ ਹੋਰ ਕੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਏਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਸ਼ਿਟ ਦੇ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਗੇ। ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਾਂਗੇ।

## ਗੁਮਨਾਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਹੜੀਆਂ ਗੁਮਨਾਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਜਿਥੇ ਲੋੜ ਪਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।



# ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ, ਪੱਤਰ, ਈਮੇਲ, ਵੈਬ ਜਾਂ ਖੁਦ ਮਿਲਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਭ ਤੋਂ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਮੌਕ 'ਤੇ ਹੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

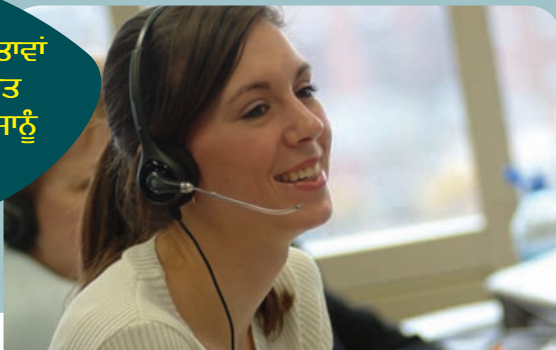
**ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼  
10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ  
ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ  
ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ  
ਦੇਣਾ ਹੈ।**

ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰਖੇ ਬਿਨਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਂ ਦਿਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦਿਆਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡਾ ਜਵਾਬ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇ, ਜ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ਬੋਲ।

ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਰਿਕੌਰਡ ਰਖਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਹਨਾਂ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਮਰ, ਬਿਮਾਰੀ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਾਧੂ ਲੋੜਾਂ ਹਨ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੀਏ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰਖਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਜਿਸ ਦਿਨ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡਾ ਪੱਤਰ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਦੇ ਅਗਲੇ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿਆਂਗੇ। ਕਿਸੇ ਅਸੰਭਾਵੀ ਘਟਨਾ ਕਰਕੇ ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ ਦੇ ਇਸ ਪੈਮਾਨੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿਚ ਨਾਕਾਮ ਰਹਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸਾਡੀ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰੀ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਤੁਹਾਨੂੰ £25 ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਸਾਨੂੰ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਤਾਰੀਖ, ਜਿਸ ਦਿਨ ਤਕ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨਾ ਸੀ, ਤੋਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਇਹ ਭੁਗਤਾਨ ਜ਼ਰੂਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇੰਜ ਕਰਨ ਵਿਚ ਨਾਕਾਮ ਰਹਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ £10 ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

**ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ  
ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ  
ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ  
ਕਾਲ ਕਰੋ**



# ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਤੇਜ਼ ਹੱਲ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਹੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਅਮਲ: ਸਿਲਸਿਲੇਵਾਰ ਗਾਈਡ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਗਲੀ ਗਾਈਡ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦਿਆਂਗੇ।

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ: **0845 309 3003**. ਸਾਡੀਆਂ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਲਾਈਨਾਂ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ - ਸ਼ਾਮੀ 5 ਵਜੇ ਤਕ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤਕ ਖੁਲ੍ਹੀਆਂ ਹਨ (ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡਕੇ)।

ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਥੇ ਲਿਖੋ: **United Utilities  
PO Box 453  
Warrington  
WA55 1SE**

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

### ਨਵਾਂ ਨਜ਼ਰੀਆ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਫਿਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਵਾਂਗੇ। ਇਹ ਜਾਇਜ਼ਾ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿਤੇ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋ ਬਾਰੇ ਸਾਡਾ ਪਿਛਲਾ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵੇਖੋ) ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਇਕ ਹੋਰ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਂਬਰ ਵਲੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਏਗਾ। ਇਸ ਜਾਇਜ਼ੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਿੱਟਿਆਂ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਫਿਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ।

**ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਜਾਂ ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸੁਆਲ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ ਦਿਤੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

## ਖ਼ੁਦਮੁਖ਼ਤਾਰ ਗਾਹਕ ਨਿਗਰਾਨ

ਜੇ ਯੂਨਾਇਟਿਡ ਯੂਟੀਲਿਟਿਜ਼ ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਿਆ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਟਰ ਨਾਂਰਦਰਨ ਲਈ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਇਕ ਖ਼ੁਦਮੁਖ਼ਤਾਰ ਸੰਸਥਾ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਇਥੇ ਲਿਖੋ:

ਵਾਟਰ ਨਾਂਰਦਰਨ ਲਈ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਕੌਂਸਲ  
[Consumer Council for Water Northern]  
Suite 902, 9th Floor, Bridgewater House,  
Whitworth Street, Manchester M1 6LT.

ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ,

**0845 705 6316** ਜਾਂ **0161 236 6112** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਫ਼ੈਕਸ: **0161 228 6117**

ਮਿਨੀਕਾਮ: **0121 345 1044**

ਵੈਬਸਾਈਟ: **ccwater.org.uk**

## ਰੈਗੂਲੇਟਰ

ਪਾਣੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਨੇਮਬੰਦ ਅਥਾਰਿਟੀ (OFWAT) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿਤੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ:

- ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰੀ ਸਕੀਮ ਹੇਠ ਮੁਆਵਜ਼ਾ।
- ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੁਖ ਪਾਈਪ ਨਾਲ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਜੋੜਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
- ਅਣ-ਘਰੇਲੂ ਸਪਲਾਈ ਲਈ ਨੇਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਲਈ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਵੱਖਰਾ ਸਰਵਿਸ ਪਾਈਪ ਹੋਵੇ।
- ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੁਖ ਪਾਈਪ (ਮੰਗ-ਪੱਤਰ) ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
- ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੁਖ ਪਾਈਪ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਲਾਉਣ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਨੇਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
- ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਨੂੰ ਮੁੜ ਜੋੜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਾਗਤਾਂ ਜਾਂ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਕੱਟਣ ਦੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਣੀਆਂ ਪੈਣੀਆਂ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਈ ਗਈ ਲਾਗਤ ਰਾਹੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾ ਕਰਨਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਮੀਟਰ ਵਿਹਾਰਕ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਲਾਉਣਾ ਨਾਵਾਜ਼ਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹਿੰਗਾ ਹੈ।
- ਨਿਜੀ ਸੀਵਰਾਂ ਅਤੇ ਨਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੀਵਰਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਲੀ ਜਾਂ ਸੀਵਰ ਦਾ ਮੁਆਇਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ।
- ਕੰਪਨੀ ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਲਈ ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਇਹ ਸੀਵਰ ਨੂੰ ਇਮਾਰਤਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜਦੀ ਹੈ।
- ਸੀਵਰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਮੰਗ-ਪੱਤਰ)।
- ਸੀਵਰਾਂ ਜਾਂ ਗੰਦੀਆਂ ਨਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਜਵੀਜ਼ ਜਾਂ ਮਨ੍ਹਾ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ।
- ਗੰਦੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ ਦੇ ਨਾਲੀ ਦੇ ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਨਾਲੀ ਜਾਂ ਸੀਵਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵਾਪਣ, ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਅਢੁਕਵਾਂ ਮੰਨਦੀ ਹੈ।
- ਬਦਲਵੇਂ ਸੀਵਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਕਤਾ, ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਦੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਬੰਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਹੈ।
- ਇਕ ਲੋੜ ਕਿ ਤਜਵੀਜ਼ਸ਼ੁਦਾ ਨਾਲੀ ਜਾਂ ਸੀਵਰ ਬਣਨਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਆਮ ਸੀਵਰੇਜ ਸਿਸਟਮ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਨਿਜੀ ਜ਼ਮੀਨ 'ਤੇ ਪਾਈਪ ਵਿਛਾਉਣੇ।

ਇਥੇ ਲਿਖੋ: ਵਿਵਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਟੀਮ, (Ofwat) [Disputes and Complaints team, Ofwat]  
Centre City Tower, 7 Hill Street, Birmingham B5 4UA.

ਇਸਤੋਂ ਅਲਾਵਾ **0121 625 1300** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## ਸਾਲਸੀ

ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ, ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਲਿਆਉਣਾ। ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਸਾਲਸੀ ਲਈ ਭੇਜਣ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਕ ਸਾਲਸ OFWAT ਬਾਰੇ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਚੌਗਿਰਦੇ, ਖੁਰਾਕ ਅਤੇ ਪੇਂਡੂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੈਕਰੇਟਰੀ ਆੱਫ ਸਟੇਟ, ਜਾਂ ਪ੍ਰੈਜ਼ੀਡੈਂਟ ਆੱਫ ਇੰਸਟੀਟਿਊਟ ਆੱਫ ਸਿਵਿਲ ਇੰਜੀਨੀਅਰਸ (ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ) ਇਕ ਨੂੰ ਚੁਣੇਗਾ। ਜਿਹੜੇ ਮਾਮਲੇ ਸਾਲਸੀ ਲਈ ਚੁਕਵੇਂ ਹਨ, ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਸੜਕ ਵਿਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦ
- ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੀਟਰਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ
- ਪਾਣੀ ਦੀਆਂ ਫਿਟਿੰਗਾਂ ਲਾਉਣ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦ (ਦੁਸ਼ਿਤ ਪਾਣੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ)।

## ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ

ਇਥੇ ਕੁਝ ਮਾਮਲੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਥੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸੋਚਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇਕ ਵਕੀਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੋਚ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਬਾਰੇ ਸੋਚਦੇ ਹਾਂ।

## ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ

ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰਖਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰਖਿਆਂ ਬਿਨਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਤਾਰੀਖ ਲੱਗ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿਚ ਦਰਜ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## ਰਾਜ਼ਦਾਰੀ

ਅਸੀਂ ਸਾਰੀ ਨਿਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈ ਹੈ, ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਵਜੋਂ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ। ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਅੰਕੜਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ 1998 ਅਨੁਸਾਰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿਆਂਗੇ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਇੰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿਤੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਸਿਰਫ ਉਦੋਂ ਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਆਂਗੇ, ਜੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੁਆਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸਨਾਖਤ ਸਿੱਧ ਕਰ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਅਥਤਿਅਾਰਪੂਪਤ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨਾ

ਪਹਿਲਾ, ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਇਹ ਮੁੜ ਨਾ ਵਾਪਰੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਣ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਗ਼ਲਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮਾਫ਼ੀ ਮੰਗਾਂਗੇ ਅਤੇ ਗ਼ਲਤੀ ਦੇ ਕਾਰਣ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕੀਏ, ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਗ਼ਲਤੀ ਕਰਕੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਖ਼ਰਾਬੀ ਦਾ ਇਲਜ਼ਾਮ ਲਾਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਅਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਰਸੀਦਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪਏਗੀ। ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਵੇਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜਾਂਚਣਾ ਪਏਗਾ ਕਿ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰੀ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਵਾਅਦਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਸਕੀਮ ਹੇਠ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਕਾਇਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦ ਨਾਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਹੋਣ ਤਕ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਬੰਧੀ ਵਸੂਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰ ਦਿਆਂਗੇ।

## ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਮਲੇ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇਕ ਬਾਰੇ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਕ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਇਸਦੀ ਘੋਖ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇ ਸਿਕਾਇਤ ਕਥਿਤ ਮਾਲੀ ਬੇਨੋਮੀਆਂ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਗਰੁਪ ਆੱਡਿਟ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਕਥਿਤ ਮੁਜਰਮਾਨਾ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਰੁਪ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਭੇਜਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਫਿਰ ਜੇ ਉਚਿਤ ਹੋਇਆ, ਤਾਂ ਪੁਲਿਸ ਨੂੰ ਭੇਜਾਂਗੇ।

## ਸਿਖਲਾਈ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰਾਂ ਅਤੇ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਣਾ ਹੈ, ਵਿਚ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਦਾ ਸਾਡਾ ਜਾਰੀ ਰਹਿਣ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਹੈ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਕੂਲ, ਹਲੀਮੀ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਮਿਲੇ।

## ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਜਵਾਬਾਂ ਦੀ ਰਫ਼ਤਾਰ ਅਤੇ ਕੁਆਲਿਟੀ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰਖਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਤੋਂ ਅਲਾਵਾ ਸਾਡੇ ਆਪਣੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆੱਡਿਟਸ, ਪਾਣੀ ਬਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰ ਕੌਸਲ ਸਿਕਾਇਤਾ ਸਬੰਧੀ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬਾਂ ਦਾ ਇਕ ਸਲਾਨਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਹਰ ਸਾਲ ਰਿਪੋਰਟਾਂ OFWAT ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂਜੋ ਪਾਣੀ ਸਬੰਧੀ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਤਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

# ਸੰਪਰਕ ਵਿਚ ਰਹਿਣਾ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿਤੇ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇਕ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਸਾਡੇ ਪਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਵੀ ਦਿਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

## ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਗੰਦੇ ਪਾਣੀ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਸਾਨੂੰ **0845 746 2200** 'ਤੇ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫ਼ੋਨ **0808 143 0295** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀ 8 ਵਜੇ, ਸ਼ਨਿਚਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮੀ 6 ਵਜੇ ਤਕ, ਐਤਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਦੁਪਹਿਰ 12 ਵਜੇ ਤਕ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਮਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸਿਕਾਇਤ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

United Utilities, PO Box 453,  
Warrington WA55 1SE

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

## ਤੁਹਾਡਾ ਬਿੱਲ

(ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੀਟਰ ਹੈ)

ਸਾਨੂੰ **0845 746 2222** 'ਤੇ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫ਼ੋਨ **0808 143 1195** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀ 8 ਵਜੇ, ਸ਼ਨਿਚਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮੀ 5 ਵਜੇ ਤਕ।

## ਤੁਹਾਡਾ ਬਿੱਲ

(ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੀਟਰ ਨਹੀਂ ਹੈ)

ਸਾਨੂੰ **0845 746 1100** 'ਤੇ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫ਼ੋਨ **0808 143 1195** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀ 8 ਵਜੇ, ਸ਼ਨਿਚਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮੀ 5 ਵਜੇ ਤਕ।

## ਹੋਰ ਲੀਫਲੈਟ, ਜੋ ਕਿ ਦਿਲਚਸਪੀ ਵਾਲੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਾਡੇ ਮਿਆਰ
- ਪਾਈਪਾਂ, ਨਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਸੀਵਰਾਂ ਲਈ ਅਸਾਨ ਗਾਈਡ
- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੀਟਰ ਨਾਲ ਘੱਟ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?
- ਘਰੇਲੂ ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੀਟਰਾਂ ਦੀ ਟੈਸਟਿੰਗ
- ਆਪਣੇ ਪਾਣੀ ਦੇ ਬਿੱਲ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸਾਨ ਗਾਈਡ
- ਐਕਸਟ੍ਰਾਕੇਅਰ
- ਪਾਣੀ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਰਤਣ ਬਾਰੇ ਗਾਈਡ
- ਵਾਟਰਸ਼ਿਓਰ
- ਸੀਸੇ ਅਤੇ ਸਾਂਝੀ ਸਪਲਾਈ ਵਾਲੇ ਪਾਈਪ ਬਦਲਣਾ

ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਲੀਫਲੈਟ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ: [unitedutilities.com/leaflets](http://unitedutilities.com/leaflets) ਤੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਅਲਾਵਾ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ **0845 303 7711** 'ਤੇ ਸਾਡੀ 24-ਘੰਟੇ ਦੀ ਆੱਟੋਮੈਟਿਕ ਲੀਫਲੈਟ ਬੇਨਤੀ ਲਾਈਨ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫੋਨ **0808 143 1195** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਜਾਂ ਇਥੇ ਲਿਖੋ: United Utilities (Dept LR), 1050 Europa Boulevard, Warrington WA55 1LR.

## ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵੱਡੇ ਅੰਖਰਾਂ, ਬ੍ਰੈਲ ਵਿਚ ਅਤੇ ਆਂਡੀਓ ਕੈਸੇਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਜੇ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮਾਂ-ਬੋਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਮੁੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਕਿਤਾਬਚੇ ਇਹਨਾਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕੀਤੇ ਹਨ: ਹਿੰਦੀ, ਉਰਦੂ, ਗੁਜਰਾਤੀ, ਚੀਨੀ, ਬੰਗਾਲੀ ਅਤੇ ਪੰਜਾਬੀ। ਇਕ ਕਾੱਪ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ **0845 746 1100** 'ਤੇ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫੋਨ **0808 143 1195** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## ਤੁਹਾਡਾ ਬਿੱਲ

ਆਪਣੇ ਬਿੱਲ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ **0845 746 1100** 'ਤੇ (ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੀਟਰ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਜਾਂ **0845 746 2222** 'ਤੇ (ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੀਟਰ ਹੈ) ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫੋਨ **0808 143 1195** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀ 8 ਵਜੇ, ਸ਼ਨਿਚਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮੀ 5 ਵਜੇ ਤਕ।  
**ਜਾਂ ਇਥੇ ਲਿਖੋ:** United Utilities, PO Box 459, Warrington, WA55 1WB.

## ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਗੰਦੇ ਪਾਣੀ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਆਪਣੇ ਪਾਣੀ ਜਾਂ ਗੰਦੇ ਪਾਣੀ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮਸਿਆਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ **0845 746 2200** 'ਤੇ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟਫੋਨ **0808 143 0295** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀ 8 ਵਜੇ, ਸ਼ਨਿਚਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮੀ 6 ਵਜੇ ਤਕ, ਐਤਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਦੁਪਹਿਰ 12 ਵਜੇ ਤਕ। ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸੇਵਾ। **ਜਾਂ ਇਥੇ ਲਿਖੋ:** United Utilities, PO Box 453, Warrington, WA55 1SE.

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

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

ਇੰਗਲੈਂਡ ਅਤੇ ਵੇਲਸ ਵਿਚ ਰਜਿਸਟਰਡ  
ਰਜਿਸਟਰਡ ਨੰਬਰ 2366678

01/11/50/4413