



আমাদের অভিযোগ
প্রক্রিয়া

জল সহজলভ্য করা সবকিছু ঠিক করা সবকিছু ঠিক করা জল সহজলভ্য করা
জল সহজলভ্য করা জল সহজলভ্য করা জল সহজলভ্য করা জল সহজলভ্য করা
জল সহজলভ্য করা জল সহজলভ্য করা জল সহজলভ্য করা জল সহজলভ্য করা জল সহজলভ্য করা



আমরা কি ব্যর্থ হয়েছি?

সর্বশেষে, আমাদের কাজ হলো আপনাদের জীবন যাতে সুচারু ভাবে চলতে সক্ষমত্রে সাহায্য করা।

আমরা আমাদের গ্রাহক পরিষেবা আরও উন্নত করার জন্য কঠোর পরিশ্রম করছি, কিন্তু আমরা নিখুঁত নই। আপনার যদি মনে হয় যে আমরা ব্যর্থ হয়েছি, দয়া করে যোগাযোগ করুন। আমরা যতদূর সম্ভব চেষ্টা করবো যাতে সবকিছু ঠিক করা যায়।

আপনি অভিযোগ করতে পারেনঃ



আমাদের ফোন করে **0845 309 3003** নম্বরে আমরা যদি তৎক্ষণাত আপনার সমস্যার সমাধান করতে না পারি, তাহলে আপনার সমস্যা সম্বন্ধে সম্পূর্ণ জানার পর আমরা একদিনের মধ্যে আপনাকে ফোন করবো।



আমাদের কাছে লিখুনঃ

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

আপনি যখন আমাদের ফোন করবেন, আমরা তৎক্ষণাত

আপনি যখন অভিযোগ করবেন, আমরা সর্বদা সেই ব্যক্তির যোগাযোগ বিবরণ সহ নামটি বলে দেবো যিনি আপনার অভিযোগটির দেখাশোনা করবেন, যাতে প্রয়োজন হলে আপনি তার সঙ্গে কথা বলতে পারেন।

যেসব গ্রাহকরা বয়স, অসুস্থতা বা অক্ষমতার জন্য অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তার কথা বলেছেন আমরা তাদের রেকর্ড করে রাখি। আমরা যদি আপনার পরিস্থিতিটি জানি, বা আপনি অভিযোগ করার সময় যদি সেগুলি আমাদের বলেন, তাহলে আমরা উত্তর পাঠানোর সময় এগুলি মাথায় রাখবো। (যেমন, আপনি যদি আমাদের ব্রেইলি বা বড় মুদ্রণে উত্তর পাঠাতে বলেন।)

আমরা 10 দিনের মধ্যে লিখিত অভিযোগগুলির উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করি, দিনটি শুরু হয় আপনার চিঠি পাওয়ার পরের দিন থেকে। কোন অপ্রত্যাশিত কারণে যদি আমরা সেই সময়ের ভিতরে উত্তর দিতে না পারি, তাহলে আমরা নিজে থেকেই আমাদের গ্যারান্টি স্ট্যান্ডার্ড স্কিম অনুযায়ী আপনাকে £25 টাকা দেবো। আমরা যেদিন উত্তর দেওয়ার কথা ছিল সেই দিন থেকে শুরু করে 10 কর্মদিবসের মধ্যে আমরা আপনাকে এই দেয় অর্থ পাঠাবো। আমরা যদি তাও করতে না পারি তাহলে আপনি আবার £10 টাকার দাবী করতে পারেন।

আপনার সমস্যাটি সমাধান করার চেষ্টা করবো।



সবকিছু ঠিক করা

প্রথমে আমরা আপনার অভিযোগটি দেখবো যে কি অসুবিধা আছে।

আমরা যদি কোন ভুল করে থাকি, আমরা ক্ষমা চাইবো এবং ভুলের কারণ ব্যাখ্যা করবো। আমাদের উদ্দেশ্য হলো যত শীঘ্র সম্ভব সবকিছু ঠিক করা। আপনি যদি আমাদের ভুলের কারণে নির্দিষ্ট কোন ক্ষয়ক্ষতির সম্মুখীন হন, তাহলে আমরা সম্পূর্ণ বিবরণ এবং রসিদ চাইবো। এছাড়াও আমরা দেখবো যে, আপনি কি আমাদের গ্যারান্টেড স্ট্যান্ডার্ড স্কিম এবং আমাদের গ্রাহক প্রতিশ্রুতি স্কীমের আওতায় কোন টাকা পাওয়ার যোগ্য কি না।

যদি সবকিছু দেখার পর আমাদের মনে হয় যে আমরা কোন ভুল করিনি, তাহলে আমরা আপনাকে বুঝিয়ে দেবো যে কিভাবে আমরা সিদ্ধান্তে পৌঁছেছি।

আমাদের লক্ষ্য হলো আপনার জীবনকে সুখময় করা

ব্যক্তিগত ভিজিটগলি

আপনি যদি আমাদের যেকোন অফিসে ফোন করেন, তাহলে আপনি এমন কারো সঙ্গে কথা বলতে পারবেন যিনি আপনার অভিযোগগুলি শুনবেন এবং, যখনই সম্ভব হবে এগুলির সমাধানও করবেন। অনুগ্রহ করে এটা মনে রাখবেন যে, সবসময় আপনি ভিজিট করতে আসলে এরকম করা সম্ভব হবেনা যদিনা আপনি একটি অ্যাপোয়েন্টমেন্ট নিয়ে থাকেন। আমরা যদি তৎক্ষণাত আপনার সমস্যটির সমাধান করতে না পারি, তাহলে আমরা বুঝিয়ে বলবো যে এর জন্য কি করতে হবে এবং কাউকে ব্যবস্থা করবো যিনি আপনার ভিজিটের পরবর্তী 10 কর্মদিবসের মধ্যে উত্তর সহ আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন। যেসব লোকজন আমাদের অফিসে ভিজিট করতে আসেন আমরা তাদের অভিযোগগুলির বিবরণ রেকর্ড করে রাখি।



নামবিহীন অভিযোগগুলি

নাম বিহীন অভিযোগগুলির ক্ষেত্রে সতর্কতা অবলম্বন করা হয় এবং যেখানে প্রয়োজন পদক্ষেপ নেওয়া হয়।

সতেজ চেহারা

আপনি যদি আপনার অভিযোগের ওপর আমাদের উত্তর জেলে সন্তুষ্ট না হোন তাহলে আমাদের জানাবেন। আমরা তখন আপনার অভিযোগটির পর্যালোচনা করে দেখবো। একজন প্রবীন সদস্য বা কর্মীকে দিয়ে এটা করানো হবে, এবং তার সিদ্ধান্ত আমরা আপনাকে আগে যে উত্তর পাঠিয়েছি সেটি থেকে স্বতন্ত্র থাকবে। এই পর্যালোচনা হওয়ার পর, আমরা আবার আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবো আমাদের উত্তর নিয়ে। আমরা 10 কর্মদিবসের মধ্যে উত্তর দেবো, দিনটি শুরু হবে আমরা আপনার চিঠি পাওয়ার পরের দিন থেকে।

নিশ্চিত ভাবে এটা করার জন্য আমরা সব রকমের চেষ্টা করবো

মানদণ্ড স্থাপন করা

আমরা সবাইকে কঠোর রাষ্ট্রীয় কোড অনুসরণ করতে হয়, যেটিকে গ্যারান্টেড স্ট্যান্ডার্ট স্কিম (জিএসএস)। এতে আমাদের পরিষেবার সাধারণ মানদণ্ডগুলি দেওয়া থাকে, আপনি যা আশা করতে পারেন, বিলের অভিযোগ থেকে শুরু করে জল বের হওয়া, পরিকল্পিত ইঞ্জিনিয়ারিং কাজ থেকে সিওয়ার ক্লাডিং বা পয়ঃপ্রণালী খারাপ হওয়া পর্যন্ত। এছাড়াও এতে থাকবে আমরা যদি কিছু তুল করি তাহলে আপনি কি ক্ষতিপূরণ পাবেন।

আপনি জিএসএস সম্বন্ধে আরও বিশদ বিবরণ পেতে পারেন 'আমাদের পরিষেবার মানদণ্ড' প্রচারপত্রে unitedutilities.com/leaflets থেকে

আমাদের গ্যারান্টেড স্ট্যান্ডার্ডের মধ্যে থাকে:

- বিল অনুসন্ধানের উত্তর দেওয়া
- অ্যাপোয়েন্টমেন্ট করা ও অ্যাপোয়েন্টমেন্ট রাখা
- লিখিত অভিযোগগুলির উত্তর দেওয়া
- আপনার জল সরবরাহের ক্ষেত্রে পরিকল্পিত বাধা সম্বন্ধে আপনাকে লিখিত বিজ্ঞপ্তি প্রদান
- জরুরীকালীন সময়ে বা ফেটে গেলে জল সরবরাহ পুনরায় স্থাপন করা
- জলের চাপ কম হওয়া
- পারিক সিওয়ার বা জনসাধারণের পয়ঃপ্রণালী থেকে আপনার বাড়ীর ভিতরে বা বাইরে যদি জল বইতে থাকে
- জরুরীকালীন খরচা সীমাবদ্ধতার কারণে আপনার জল সরবরাহ বন্ধ করা

মোড় নেওয়ার জন্য অন্য জায়গা

আপনার অভিযোগ যত শীঘ্র
সম্ভব সমাধান করার জন্য
আমরা সবরকম চেষ্টা করবো।

উপরন্তু, আপনার যদি মনে
হয় যে আমাদের উত্তর এখনও
আপনার সমস্যার সমাধান
করতে পারেনি, আপনি আপনার
অভিযোগটি নিম্নলিখিত যেকোন
একটি সংস্থার কাছে পাঠাতে
পারেন:



ইন্ডিপেন্ডেন্ট কাস্টমার ওয়াচডগ

আমরা যদি আপনার অভিযোগটির পর্যালোচনা করি, কিন্তু
তা স্বত্ত্বেও আপনি আমাদের উত্তর নিয়ে সন্তুষ্ট না হোন,
তাহলে আপনি কাস্টমার কাউন্সিল ফর ওয়াটারের কাছে
আপনার অভিযোগটি পাঠাতে পারেন। এটি হলো স্বতন্ত্র দল,
যারা গ্রাহকদের স্বার্থ দেখেন এবং অভিযোগগুলির তদন্ত করেন।



লিখুন:

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



ফোন: 0845 705 6316 অথবা 0161 236 6112.
ফ্যাক্স: 0161 228 6117
মিনিকম: 0121 345 1044



ওয়েবসাইট: www.ccwater.org.uk



দ্য রেগুলেটর

দ্য ওয়াটার সার্ভিসেস রেগুলেশন অথরিটি (Ofwat) নিম্নলিখিত
বিষয়গুলি নিয়ে কোন সমস্যা দেখা দিলে সেগুলির সমাধান করে
পারে:

- গ্যারান্টেড স্ট্যান্ডার্ড স্কিম অনুযায়ী একজন গ্রাহকের টাকা দেওয়ার অধিকার।
- ওয়াটার মেইন বা মূল জলের পাইপের সঙ্গে সংযুক্ত হওয়ার জন্য একটি কোম্পানির ঠিক করা শুল্ক এবং শর্তাবলী।
- ঘরুমা-বিহীন সরবরাহের জন্য নিয়ম এবং শর্তাবলী।
- একজন গ্রাহকের বাড়ীতে আলাদা সার্ভিস পাইপ দেওয়ার জন্য আমাদের প্রয়োজনীয়তাবলী।
- ওয়াটার মেইন বা মূল জলের পাইপ (রিকুজিশন) প্রদানের ক্ষেত্রে শুল্ক এবং শর্তাবলী।
- নিজে স্থাপন করা মেইন আমাদের হাতে নেওয়ার জন্য নিয়ম এবং শর্তাবলী।
- শুল্ক বা সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার খরচ, যা একজন বিজনেস কাস্টমারের সরবরাহ পুনরায় সংযুক্ত করার জন্য কোম্পানিকে অবশ্যই দিতে হবে।
- মিটারটি ঠিক নয় বা এটি স্থাপন করতে অযৌক্তিক খরচ হচ্ছে এই কারণে একজন গ্রাহকের কাছ থেকে হিসাব করা শুল্ক অনুযায়ী টাকা নিতে অস্বীকার করা।
- প্রাইভেট সিওয়ার এবং ডেইন পাব্লিক সিওয়ারের সঙ্গে সংযুক্ত করতে বা একটি কালেকশনের অনুমতি দেওয়ার আগে ডেইন বা সিওয়ার পরিদর্শনের প্রয়োজনীয়তাতে রাজী না হওয়া।

**লিখুন:**

Ofwat

Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham
B5 4UA

**ফোন:** 0121 644 7500**ওয়েবসাইট:** www.ofwat.gov.uk**ইমেইল:** mailbox@ofwat.gsi.gov.uk

- কোন জায়গাকে সিওয়ারের সঙ্গে যুক্ত করার ক্ষেত্রে খরচ এবং সিকিউরিটি যা একটি কোম্পানি চায়।
- সিওয়ার (রিকুজিশন) দেওয়ার জন্য শুল্ক এবং শর্তাবলী।
- পয়ঃপ্রণালী বা পয়ঃপ্রণালী নিষ্কাশন কাজ হাতে নেওয়া, বা হাতে নেওয়ার চুক্তির শর্তাবলী সম্বন্ধীয় প্রস্তাব বা প্রত্যাখ্যান।
- বর্তমান প্রাইভেট ডেনেজ সিস্টেম পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে, নালা বা পয়ঃপ্রণালীর অবস্থা বা উপযুক্ততা যেটি কোম্পানির মতে উপযুক্ত নয়।
- বিকল্প সিওয়ারটির প্রভাবশীলতা যেটি বর্তমান সিওয়ারটি বন্ধ করে এর বদলে স্থাপন করা হবে।
- প্রস্তাবিত ড্রেন বা সিওয়ারটি তৈরী করার প্রয়োজনীয়তা, যাতে এটি সাধারণ সিওয়ার সিস্টেমের অংশ হতে পারে।
- ব্যক্তিগত জমিতে পাইপ বিছানো।

মধ্যস্থতা

এর মানে হলো একটি বিবাদ মীমাংসার জন্য অন্য কাউকে নিয়ে আসা। কিছু কিছু ক্ষেত্রে, আপনার বিবাদ মীমাংসার জন্য মধ্যস্থতার সাহায্য নেওয়ার আপনার আইনি অধিকার আছে। আমরা যদি একজনের মধ্যস্থতাতে একমত না হয়, ওফওয়াট (OFWAT) দ্য সেক্রেটারী অফ স্টেট ফর এনভায়রনমেন্ট, ফুড অ্যান্ড রুরাল অ্যাক্ফোর্স বা সিভিল ইঞ্জিনিয়ার প্রতিষ্ঠানের অধ্যক্ষ (বিবাদের উপর নির্ভর করে) একজনকে বেছে নেবে। মধ্যস্থতার জন্য যে বিষয়গুলি উপযুক্ত সেগুলি হলো:

- রাস্তায় আমাদের কাজ হওয়ার পর ক্ষতিপূরণ নিয়ে কোন বিবাদ হলে
- জলের মিটার বসানো নিয়ে বিবাদ হলে
- ওয়াটার ফিটিং স্থাপন সম্বন্ধে বিবাদ হলে (প্রদূষণ প্রতিরোধ)

আইনি পদক্ষেপ

এমন কিছু বিষয়ও রয়েছে যেগুলির ক্ষেত্রে আপনি আমাদের বিরুদ্ধে আইনি পদক্ষেপ নিতে পারেন। আপনি একজন উকিলের সঙ্গে পরামর্শ নিতে পারেন, কারণ তারাই আপনাকে উপযুক্ত পদক্ষেপ নেওয়া সম্পর্কে পরামর্শ দিতে পারেন।

গোপনীয়তা

আমাদের কাছে দেওয়া আপনার ব্যক্তিগত তথ্যগুলি আমরা গোপনীয় রাখবো। তথ্য সুরক্ষা আইন 1998 অনুযায়ী সব তথ্যগুলি রাখা হবে। আমরা শুধুমাত্র তখনই অন্য কাউকে তথ্যগুলি দেবো যদি আপনি এরকম করার অনুমতি দেন। আমরা তখনই আপনাকে ফোনের মাধ্যমে সূচনা দেবো যদি আপনি সিকিউরিটি প্রশ্ন দ্বারা পরিচয় দিতে পারেন। এটি আপনার জন্য এবং আপনি যদি অন্য কাউকে মনোনীত করেন তার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

বিশেষ মামলাগুলি

আপনি যদি আমাদের কোন কর্মীর বিরুদ্ধে অভিযোগ করেন, তাহলে একজন বরিষ্ঠ ম্যানেজার বা নির্দেশক এটির দেখাশোনা করবেন।

অভিযোগটি যদি আর্থিক অনিয়মতা নিয়ে হয়, তাহলে আমাদের দলীয় অডিট ম্যানেজার তদন্ত করবেন। অপরাধমূলক কার্যকলাপের অভিযোগগুলি আমরা আমাদের দলীয় সিকিউরিটি ম্যানেজারের কাছে পাঠাবো, এবং এরপর প্রয়োজন হয়ে পুলিশের কাছে পাঠাবো।

পরিষেবার মানদণ্ড

আমাদের উত্তরগুলির গতি এবং গুণমানের ওপর আমরা সবসময় নজর রাখি। আমাদের ব্যক্তিগত আভ্যন্তরীণ অডিট ছাড়া, দ্য কনসিউমার কাউন্সিল ফর ওয়াটার আমাদের অভিযোগের উত্তরগুলির বার্ষিক মূল্যায়ন করে থাকেন। তারা আমাদের পারফরম্যান্স বা কর্মদক্ষতার প্রতিক্রিয়া জানান এবং তাদের পারিষ্কার মিটিং-এ এগুলির রিপোর্ট করেন। এছাড়াও ওফওয়াট এই তথ্যগুলি ব্যবহার করে অন্যান্য জল কোম্পানীর সঙ্গে আমাদের কর্মদক্ষতা তুলনা করার জন্য।

এই প্রচারপত্রটি প্রকাশনার একটি সিরিজ বা শ্রেণির মধ্যে একটি যেটিতে আমাদের গ্রাহকদের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যগুলি রয়েছে। অন্য যেগুলি আপনার জন্য আগ্রহের হতে পারে সেগুলি হলো:

- পাইপ, ডেইন বা নালা, এবং সিওয়ার বা পয়ঃপ্রণালী-র একটি সহজ নির্দেশিকা
- জলের মিটারের আবেদন প্যাক
- আপনার বাড়ীর জলের মিটার পরীক্ষা করা
- আপনার জলের বিল দেওয়ার একটি নির্দেশিকা
- আমাদের অতিরিক্তপরিচর্যা পরিষেবার একটি নির্দেশিকা
- ওয়াটারসিওর আবেদন প্যাক
- বিচ্ছন্নতার সঙ্গে জল ব্যবহার করার একটি নির্দেশিকা
- মুখ্য বা সীসা এবং সাধারণ সরবরাহ পাইপ বদলানো
- আমাদের পরিষেবার মানদণ্ডগুলি

আপনি আমাদের ওয়েবসাইট থেকে আমাদের যেকোন প্রচারপত্র ডাউনলোড করতে পারেন: unitedutilities.com/leaflets. অথবা লিখুন: United Utilities (Dept LR), 1050 Europa Boulevard, Warrington WA55 1LR. বৈকল্পিক ভাবে, আমাদের সবচেয়ে অনুরোধ করা প্রচারপত্রগুলি আমাদের 24 ঘন্টার স্বয়ংক্রিয় প্রচারপত্র অনুরোধ লাইনে **0845 303 7711** নম্বরে ফোন করলে পাওয়া যায়।

আমাদের সব বুকলেট বা পুস্তিকাগুলি বড় মুদ্রণে, ব্রেইলি এবং অডিও সিডি বা ক্যাসেট পাওয়া যায়। যেকোন একটি ফর্ম্যাটে এই প্রচারপত্রগুলি পাওয়ার জন্য বা অর্ডার করার জন্য অনুগ্রহ করে **0845 746 1100** নম্বরে আমাদের ফোন করুন।

ইংরেজি যদি আপনার প্রথম ভাষা না হয়, আমাদের মূল বুকলেট বা পুস্তিকাগুলি হিন্দি, উর্দু, গুজরাটি, চীনা, বাংলা এবং পাজাবী ভাষায় আমাদের ওয়েবসাইট unitedutilities.com/translations-এ পাওয়া যায়

এছাড়াও-এই প্রচারপত্রে দেওয়া তথ্যগুলি গ্রাহকদের জন্য প্রদান করা হয়েছে আমাদের ওপারেটিং লাইসেন্সের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী মেনে চলার জন্য এবং এগুলি নিয়ন্ত্রণকারী OFWAT-র অনুমোদনের বিষয়।



United Utilities Water PLC,
Haweswater House, Lingley Mere Business Park, Lingley Green Avenue, Warrington WA5 3LP.
ইংল্যান্ড এবং ওয়েলস-এ পঞ্জীকৃত। পঞ্জীকরণ নম্বর 2366678.

কোন কারণে আপনার যদি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হয়:



আপনার বিল সম্বন্ধে আমাদের সঙ্গে কথা বলতে হলে:

ঘরুয়া গ্রাহকেরা:

আপনার যদি একটি জলের মিটার না থাকে **0845 746 1100**

আপনার যদি একটি জলের মিটার থাকে **0845 746 2222**

খোলা সময়: সকাল 8 টা রাত 8 টা সোম থেকে শক্র;

সকাল 8 টা বিকেল 5 টা শনিবার।

ব্যবসায়ী এবং ঘরুয়া নয় এমন গ্রাহকদের জন্য:

0845 746 2255 খোলা সময় সকাল 8.30 টা বিকেল 5.30 টা সোম থেকে শক্র।

আপনার জল এবং বর্জ্য জল পরিষেবা সম্বন্ধে আমাদের সঙ্গে কথা বলতে হলে:

0845 746 2200

খোলা সময়: সকাল 8 টা রাত 8 টা সোম থেকে শক্র;

সকাল 8 টা সন্ধ্যা 6 টা শনিবার; সকাল 8 টা দপর 12 টা রবিবার।

আপনার যদি শোনার বা কথা বলার ক্ষেত্রে সমস্যা থাকে, এবং আপনি টেক্সট

ফোন ব্যবহার করেন, তাহলে দয়া করে ডায়াল করুন **18001** এবং তারপর

আপনার প্রয়োজনীয় নম্বরটি।



আপনি আমাদের কাছে লিখতে পারেন:

United Utilities, PO Box 459, Warrington WA55 1WB



অথবা অনলাইনে যান:

unitedutilities.com তে

my account

আপনি এখন অনলাইনে আপনার জলের অ্যাকাউন্ট চালাতে পারেন।

এখন রেজিস্টার করুন: unitedutilities.com/myaccount তে

