Centre for Sustainable Energy

Sideebaad dacwad uga gudbin kartaa sharikaddaha korontadda iyo gaasta

Dhibaato ma ku qabtaa sharikadda tamarta ku siisaa?dad badan ayaa kula mida. Sidan u samee cabashadaada.

Si aad u hesho macluumaadkan oo qaab muuqaal ah, sawir koodka QR ama booqo www.youtube.com/watch?v=H_9nRa0FpgE

Inaad cabasho ka gudbiso sharikaddaha korontadda ama gaasta ku siisaa maaha wax sahlan waa wax dareen xun ku gaadhsiin kara gaar ahaan dadka badankiisu ma yaqanaan habka dacwada loo maro.

Khadkayaga talobixintu wuxuu wax ka qabtaa kumanaan kiis sannadkii halkaasoo dadku aysan helin adeegii saxda ahaa ee shirkadooda tamarta. Xaalado badan oo kuwan ka mid ah waxaan kula talinaynaa in macaamiishu si rasmi ah u sameeyaan cabashadooda.

Waxaad cabashada ku soo gudbin kartaa telifoon, iimaylka, dhambal sidaha onlaynka ah ama warqad. Si kastaba ha ahaatee, haddii ay suurtagal tahay, oo aad marin u leedahay internetka, waxaan kugula talineynaa inaad isticmaasho websaydkan xallinta (**www.resolver.co.uk**) halkan ayaad ku gudbin kartaa kuna dabagali kartaa cabashooyinka – in kastoo Dhammaan shirkadaha tamarta aanay wada isticmaalin adeeggan.

Websaydka Xallintu waa web online bilaash ah oo madax banaan.

Waxay u taagan yahiin xallinta arrimaha u dhexeeya macaamiisha iyo ururada sida shirkadaha tamarta. Waxay kaa caawin doonaan inaad qorto warqadda cabashada, ku ogeysiiso xuquuqdaada oo kugu hagto iyada oo loo marayo habka cabashooyinka. Waxay sidoo kale taageeri doonaan inaad u gudbiso cabashadaada korjoogaha arrimaha cabashadda tamarta (Ombudsman) haddii aadan ku qanacsanayn jawaabta sharikadaada tamarta .

Xitaa haddii aad si toos ah cabashadaada ugu gudbisay kuwa tamarata kusiiya , waxaad weli isticmaali kartaa Resolver si aad ula socoto cabashadaada halkay marayso.

Sharikaddaha sida xun ula dhaqma macaamiishu waxay kamid tahay waxyaabaha dadku cabasho badan ka sameeyaan.

Sababaha loo dacwoodo

Waxaa jira sababo badan oo laga yaabo inaad rabto inaad cabasho rasmi ah u gudbiso sharikadaada gaasta ama korontada. Qaar ka mid ah kuwa ugu muhuumsan waa marka ay:

- **Aanay iman ballan, tusaale ahaan si ay u hubiyaan mitirka.**
- **Qalad xisaabeed oo aan khaladkaaga ahayn sameeyaan.**
- **Kugu abuuraan murugo iyo wareer aan loo baahnayn.**
- **In ay kugu diidaan qorshe lacag bixineed**
- **Adeegooda macamiishu in uu yahay mid liita.**

Liiskani maaha mid dhamaystiran, oo waxaad ka caban kartaa wax ka badan hal shay markiiba. Sharikaddaha tamarta ayaa wax ka qabta cabashooyinka mar walba. Waxaana ku jirta danahooda inay si fiican u qabtaan,maadaama ay ka caawiso inay hagaajiyaan heerka shaqadooda, waxayna xoojin doontaa kalsoonida macaamiisha ee suuqa tamarta.

Ogsoonow inay dejiyeen habraacyo ay tahay inay raacaan iyadoon loo eegin sidaad cabashada u samaysay.

Oo waxa loo siman yahay waxaad heli doontaa natiijo la mid ah sida qof kasta haddii aad tahay qof si edeb leh ula dhaqma xitaa sida aad rabto haddii aad u xanaaqsan tahay.

Isku diyaari kahor intaadan la xiriirin sharikaadaada tamarta si aad uga cabato, waa fikrad wanaagsan inaad qoraal sameyso si aad u caddeyso oo aad u xasuusato wax walba oo aad rabto inaad u sheegto.
Waxaa laga yaabaa inaad rabto inaad ku darto qaar ama dhammaan kuwan soo socda:

- **Waxa aad jeclaan lahayd in sharikkadda tamartu qoddobaddan sameeyo si loo xalliyo arrinta. Sharax kooban oo ku saabsan wixii dhacay, goorta ay dhaceen iyo sida laguula dhaqmay ayaad bixin kartaa**
- **Diyaarso cadaymo kasta, sida sawirada mitirka akhrinta, ama bayaanada bangiga ee muujinaya lacag bixinta.**
- **Macluumaadka ku saabsan qof kasta oo nugul oo ku nool guriga, tusaale ahaan qof kasta oo ka weyn 60 jir ama ka yar 5jir, ama leh arrimo caafimaad ama maskaxeed, ama aan fahamsanayn Ingiriisiga. Waxa kale oo aad u baahan doontaa in aad haysato nambarka akaawnkaaga sharikkadau ku siisay tamartu , iyo mitirka wax akhriya xataa haddii aad haysato nooca mitir smart.**

Haddii aad ka cabanayso qof kale magaciisa, xasuusnoow inaad diyaar la tahay ciwaankooda iyo nambarka taleefanka.

Waxa aad ka codsan karto sharikadaada tamartu inay kuu sameeyso

Waxaad waydiisan kartaa sharikadda tamarta habab kala duwan oo aad ku xalin karto dhibaatadaada. Tusaale ahaan:

- **Haddii lagugu leeyahay lacag, in ay joojiyaan in ay kuu soo diraan dalabaadka muddo 30 maalmood ah inta aad raadinayso talada deynta.**
- **In biilashaada laguu soo diro waqtigooda, mar kasta.**
- **Biil cusub oo ku tusaya waxa lagugu leeyahay.**
- **Nuqullada dhammaan biilashaagii hore, lacag-bixinihii iyo qandaraasyadii.**
- **Qorshe lacag-bixineed oo aad awooddo, haddii lagugu leeyahay alaab-qeybiyahaaga lacag.**
- **Mitir smart in lagu rakibo, ama qof kuu yimaado gurigaaga si uu u akhriyo mitirkaaga saddexdii biloodba mar haddii aanad adigu akhrin karin.**
- **Biilashaada in la baaro haddii aad u malaynayso inay wax khaldan yihiin.**

- Magdhow iyo raaligelin haddii laguula dhaqmay si aan cadaalad ahayn.

Diiwaangelinta adeegyada mudnaanta leh (PSR)

Waa muhiim inaad u sheegto sharikadda in qof ka mid ah dadka gurigaaga ku nool in loo tixgelin karo inuu nugul yahay – tusaale ahaan haddii ay qabaan arrimo caafimaad jir ama maskaxeed, haddii ay ka weyn yihiin 60 jir ama ka yar 5jir, ama haddii aanay fahmin af Ingiriisi.Haddii sharikadaadu ka warqabto dayacanaan gurigaaga ah , tani waxay ku dari kartaa culayska cabashadaada. Si aad horay ugu socotid, waxa laga yaabaa inaad hesho adeeg ka wanaagsan ama qorshe deyn bixin dheeraad ah oo la awoodi karo. Ka akhriso wax badan oo ku saabsan adeegyada mudnaanta leh ee shirkadaha tamarta websaytkayaga oo ah **www.cse.org.uk/psr**.

Cabashada iimayl ama warqad lagu gudbiyo

To raise a complaint directly with your supplier by email or letter, take the following steps:

1. Waxaad heshaa sharikadda tamarta kusiisa emaylkeeda iyo addreskeeda oo ku yaala biilka ay kuusoo direen ama websaytkooda.
2. Sadarka u horeeya ee qoraalkaaga waxaad ku cadeeysaa inaad cabasho soo gudbinayso.
3. Waxaad sii diyaarsataa dhamaan macluumaadka aad u baahan tahay si aad cabasho u gudbiso.
4. Waxaad weydiisataa inay kusoo ogaysiiyaan inay heleen cabashada iyo inay kuusoo diraan tirada tixraaca ee cabashadda.

Cabashadda telefoonka lagu gudbiyo

Waxaad ka heli kartaa numbarka sharikadda tamarata ku siisa biilka ay kuu soo diraan ama websaytkooda

1. Marka lagaa qabto telefoonka, dheh: “Waxaan rabaa in aan sameeyo cabasho” oo codso in aad la hadasho kooxda dacwooyinka. Kooxdani waxay wax badan ka yaqaaniin sida loo xalliyo dhibaatooyinka marka loo eego kooxaha adeegga macaamiisha guud.
2. Markaad kala hadlayso arrintaada alaab-qeybiyaha, tixraac qoraaladaada (kor eeg) si aad u hubiso inaad bixisay dhammaan macluumaadka aad diyaarisay.
3. Haddii aad u malaynayso inaad u qalanto diiwaanka adeegyada mudnaanta ee shirkadda, codso in lagugu daro tan.
4. Weydii lambarka tixraaca cabashada oo qoraal ka samee.
5. Kahor intaadan joojin wicitaanka, hubi in cabashadu wali furan tahay oo la eegi doono. Waxa laga yaabaa inay isku dayaan inay xidhaan cabashada iyagoo kaaga mahadcelinaya ‘jawaab celintaada’ ama ku weydiinaya inaad ku faraxsan tahay natiijada wicitaanka.

Magdhaw

Mararka qaarkood, shirkadaha tamarta ayaa siin doona magdhow macmiilka leh cabasho sax ah oo ku saabsan adeegga ay heleen. Laakin haddii ay magdhow bixinyaan iyo inta aad heli doonto waxay ku xidhan tahay shirkadda. Waxa laga yaabaa inaanay noqon inta aad filayso, oo waxa laga yaabaa inaadan waxba helinba. Haddii aadan ku faraxsanayn qaddarka magdhowga ee lagugu siiyay, diid oo codso qadar lacag ahoo kale. Waayo-aragnimadayada markaanu ku qiimayno , waa fikrad wanaagsan inaad weydiisato magdhow dhibaato kasta oo gooni ah oo sharikaddaha kaasoo gaadha.

Dhexdhexaadiyaha Tamarta (Ombudsman)

Haddii aadan ku qanacsanayn sida cabashadaada ay wax uga qabatay shirkaddaada tamarta, waxaad ka diiwaan gelin kartaa murankaaga dhexdhexaadiyaha tamarta. Kani waa urur madax-banaan oo u shaqeeya sidii dhexdhexaadiye dhexdhexaad ah si uu u xalliyo khilaafaadka u dhexeeya macaamiisha iyo sharikaddaha tamarta.

Tan waxa la samayn karaa oo keliya siddeed toddobaad (56 maalmood) ka dib markaad cabasho u gudbiso sharikadaada . Laakin waxaad si degdeg ah ula xiriiri kartaa Ombudsman-ka haddii sharikadaadu uu kuu soo diro warqad ‘deadlock’ oo sheegaya in iyaga iyo adiga aad awoodi weydeen inaad heshiis ka gaartaan sida cabashadaadu u noqonayso.

Diiwangelinta khilaafkaaga

Dhexdhexaadiyaha Mareegta Ombudsman ee Tamarta ayaa ah habka ugu dhaqsaha badan ee lagu diiwaan gelinayo khilaafka, laakiin waxaad sidoo kale ku samayn kartaa taleefan (0330 440 1624), (enquiry@energyombudsman.org) ama ciwaanka addareeskan (Energy Ombudsman, P.O. Box 966, Warrington, WA4 9DF).

Waxaad codsan kartaa turjumaan ama u doode haddii loo baahdo. Dhexdhexaadiyaha waxay u badan tahay inuu ku weydiiyo caddaymo sida iimaylo, waraaqo iyo biilal. Waxa kale oo laga yaabaa inay ku caawiso inaad bixiso liiska wakhtiga iyo taariikhda la soo wacay, magacyada dadka lala hadlay iyo faahfaahinta waxa la sheegay. Waxay qaadataa ku dhawaad lix toddobaad in Ombudsmanku uu sameeyo qiimayn. Natiijooyinka suurtogalka ah waxay noqon karaan insharikadda tamarta:

- **Uu kuu soo diro warqad raaligelin ah.**
- **Wuxuu bixiyaa magdhow, badanaa £50 ilaa £75.**
- **Wuxuu sameeyaa shay la taaban karo sida beddeliddaada Tacriifadda ama qiimaha tamarta oouu kaa badalo ama rakibida mitir cusub**
- **Ma aha doorka Ombudsman inuu ciqaabo sharikaddaha ama inuu beddelo sida ay wax u socdaan**

Haddii aad dareento in cabashadaada aan si waafi ah looga hadlin, waxaad diidi kartaa dhammaan ama qayb ka mid ah go’aanka. Caadiyan, go’aanka dhexdhexaadiyaha waa kama danbays , laakiin rafcaan ayaa la samayn karaa haddii khalad dhacay ama xog cusubi soo shaac baxdo. Haddii adiga iyo sharikadaada tamartu aad aqbashaan go’aanka, sharikadda ayaa si sharci ah ku qasban inay fuliso. Alaab-qeybiyaha oo ku socda jidka.

CSE

St James Court
St James Parade
Bristol BS1 3LH

0117 934 1400
cse.org.uk
info@cse.org.uk

We’re a charity (298740) supporting people and organisations across the UK to tackle the climate emergency and end the suffering caused by cold homes.

Our Home Energy Team offers free advice on domestic energy use to people in central southern and southwest England.

Contact us:

PHONE 0800 082 2234

EMAIL home.energy@cse.org.uk

See all our energy advice pages at **www.cse.org.uk/advice**