رسائی (کمیونی کیشنز) کے بارے میں اکثر پوچھے جانے والے سوالات
Frequently asked questions about communications

ان معلومات کا انگلینڈ، ویلز، سکاٹ لینڈ اور ناردن آئر لینڈ میں اطلاق ہوتا ہے۔

مجھے ہمیشہ ان لوگوں کی فون کال آتی رہتی ہیں جن کو میں نہیں جانتا / جانتی ۔ میں ان کو کیسے بند کر سکتا / سکتی ہوں؟	2
میں ایک موبائل فون خریدنا چاہتا / چاہتی ہوں لیکن میں نے جو تمام معلومات پڑھی ہیں میں ان سے بہت پریشان ہوں ۔ کیا آپ مدد کر سکتے ہیں؟	2
میں جلد ہی یونیورسٹی جا رہا / رہی ہوں اور میں اپنا ٹیلی ویژن ساتھ لے جانا چاہتا / چاہتی ہوں ۔ کیا مجھے ایک علیحدہ لائسنس کی ضرورت ہے؟	2
میرا موبائل فون چوری ہو گیا ہے، میں کیا کر سکتا / سکتی ہوں؟	3
میری بزرگ والدہ کہتی ہیں کہ اب وہ اپنے ٹی وی لائسنس یا فون بل ادا کرنے کی مالی طاقت نہیں رکھتیں ۔ کیا وہ کوئی مدد حاصل کر سکتی ہیں؟	3
میں نے سنا ہے کہ مجھے اپنا ٹی وی ڈیجیٹل ٹی وی میں تبدیل کرنا ہوگا۔ مجھے یہ کام کب تک کرنا ہوگا؟ اور میں یہ کام کس طرح کر سکتا / سکتی ہوں؟ کیا کوئی مدد دستیاب ہوگی؟	4

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England

مجھے ہمیشہ ان لوگوں کی فون کال آتی رہتی ہیں جن کو میں نہیں جانتا / جانتی ۔ میں ان کو کیسے بند کرسکتا / سکتی ہوں؟

اگر فون کالیں ان لوگوں کی ہیں جو آپ کو کوئی چیز بیچنے کی کوشش کر رہے ہیں تو پھر آپ ٹیلی فون پریفرنس سروس کیلئے دستخط کرسکتے ہیں۔ کمپنیوں کو ان لوگوں کو ٹیلی فون کالیں نہیں کرنی چاہئیں جو اس سروس میں شامل ہیں۔ رجسٹر ہونے کے بارے میں تفصیلات حاصل کرنے کیلئے ٹیلی فون پریفرنس سروس سے 0707 070 0845 پر رابطہ کیجئے' یا اُن کی ویب سائٹ ملاحظہ کیجئے www.tpsonline.org.uk ۔ اگر فون کالیں اجنبی لوگوں کی ہیں جو اپنا نام نہیں بتاتے اور یہ توہین آمیز ہیں تو پھر پولیس سے رابطہ کریں۔ اس قسم کی تکلیف دہ کال قانون کے خلاف ہے اور وہ فرد جو یہ کر رہا ہے اگر اس کا پتہ چل جائے تو اس کے خلاف قانونی کاروائی کی جاسکتی ہے۔

بہت سے مختلف طریقے ہیں جن کے ذریعے تکلیف دہ کالیں کرنے والوں کا پتہ چلایا جاسکتا ہے۔

میں ایک موبائل فون خریدنا چاہتا / چاہتی ہوں لیکن میں نے جو تمام معلومات پڑھی ہیں میں ان سے بہت پریشان ہوں۔ کیا آپ مدد کرسکتے ہیں؟

آپ کو اس بات کا فیصلہ کرنا ہے کہ آپ فون کس لئے چاہتے / چاہتی ہیں۔ کیا آپ صرف ایک بنیادی فون سروس حاصل کرنا چاہتے ہیں یا شاید آپ چاہتے ہیں کہ اس کا رابطہ انٹرنیٹ سے بھی کرسکیں؟ کیا آپ اسے بہت زیادہ استعمال کریں گے، شاید کام کیلئے، یا یہ محض اس لئے ہے کہ ہوسکتا ہے کہ آپ کو مدد کی ضرورت پڑ جائے؟

آپ ہر مہینے کے آخر میں کرائے کے اور کالوں کے اخراجات کی ادائیگی کرنے کا انتخاب کرسکتے ہیں یا آپ پیشگی واؤچرز خرید سکتے ہیں۔ آپ کو اس بارے میں بھی سوچنا ہوگا کہ آپ فون کو کہاں پر استعمال کرنا چاہیں گے کیونکہ موبائل فون سگنل حاصل کرکے کام کرتے ہیں جو ہوسکتا ہے کہ زیادہ دیہاتی علاقوں میں کمزور ہوں۔

اگر آپ کو کسی موبائل فون کے ساتھ مسئلہ ہے تو آپ کیلئے جاننا ضروری ہے کہ آپ کا معاہدہ کس کے ساتھ ہے۔ ہوسکتا ہے کہ یہ درج ذیل میں سے کسی کے ساتھ ہو:

- نیٹ ورک آپریٹر
- ایک سروس فراہم کرنے والا
- فروخت کرنے والا ایسا ادارہ جو عوام کو براہ راست فروخت کر رہا ہے

میرا موبائل فون چوری ہوگیا ہے، میں کیا کرسکتا / سکتی ہوں؟

اگر آپ کا موبائل فون چوری ہوگیا ہے تو فوراً پولیس اور موبائل فون کمپنی کو مطلع کیجئے۔ موبائل فون کمپنی عموماً آپ کا فون ڈِس کنیکٹ کردے گی تاکہ آپ کو بنا اجازت کی جانے والی کالز کے لئے رقم ادا نہ کرنی پڑے۔ ہوسکتا ہے آپ کو اس مدت کے لئے لائن رینٹل پھر بھی ادا کرنا پڑے، لیکن اپنے کانٹریکٹ کی شرائط چیک کیجئے۔ اگر آپ کا موبائل فون چوری ہوگیا ہے، تو ہوسکتا ہے گھریلو اشیاء کی انشورنس میں وہ بھی شامل ہو؛ معلوم کیجئے کہ آیا کلیم کیا جاسکتا ہے۔

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England

ہوسکتا ہے آپ اس ویب سائٹ پر ایک نیشنل ڈیٹا بیس پر اپنا فون مفت رجسٹر کرنا چاہیں www.immobilise.com ۔آپ اس ویب سائٹ کو اپنا فون گم یا چوری ہونے کی رپورٹ کرنے کے لئے استعمال کر سکتے ہیں ۔ پولیس کو اگر بعد میں فون مل جائے تو وہ اسے آپ کو واپس کرنے کے لئے بھی یہ ڈیٹا بیس استعمال کر سکتے ہیں ۔

میں جلد ہی یونیورسٹی جا رہا / رہی ہوں اور میں اپنا ٹیلی ویژن ساتھ لے جانا چاہتا / چاہتی ہوں ۔ کیا مجھے ایک علیحدہ لائسنس کی ضرورت ہے؟

بیشتر طالب علموں کو ایک ٹیلی ویژن لائسنس کی ضرورت ہوگی ۔ کچھ مستثنٰی ہیں، مثال کے طور پر اگر ٹی وی سیٹ ٹیلی ویژن پروگرام وصول نہیں کرسکتا اور آپ اسے صرف ایک کمپیوٹر مانیٹر کی حیثیت سے استعمال کر رہے ہیں ۔ تاہم، رہائش پذیروں کے ہال میں رہنے والے طالب علموں کو تقریباً ہمیشہ ہی اپنے ٹی وی لائسنس درکار ہوں گے ۔

اگر آپ دوسرے لوگوں کے ساتھ گھر میں رہ رہے ہیں تو پھر آپ کو صرف ایک لائسنس کی ضرورت ہوگی اگر آپ تمام ایک گھرانے کی حیثیت سے رہتے ہیں یعنی بل اور باورچی خانہ (کچن) اور دوسری سہولیات آپس میں بانٹتے ہیں ۔

اگر آپ کے گھر کو بیڈ سٹس یا فلیٹس میں تقسیم کیا گیا ہے جن کی اپنی اپنی سہولیات ہیں تو پھر ہر یونٹ کو اپنا ٹی وی لائسنس درکار ہوگا ۔

میری بزرگ والدہ کہتی ہیں کہ اب وہ اپنے ٹی وی لائسنس یا فون بل ادا کرنے کی مالی طاقت نہیں رکھتیں ۔ کیا وہ کوئی مدد حاصل کرسکتی ہیں؟

آپ کی والدہ کو اپنے ٹیلی ویژن لائسنس کی اکٹھی ادائیگی کرنے کی ضرورت نہیں ہے ۔ خرچ کو پھیلا کر ادا کرنے کے طریقے ہیں ۔ مثال کے طور پر، ہر ماہ یا ہر تین ماہ کے بعد ایک مرتبہ ادائیگی کرنا ۔ اگر آپ کی والدہ کو بینفٹس ملتے ہیں، یا وہ کم آمدنی پر ہیں یا اُن کا بینک اکاؤنٹ نہیں ہے تو وہ کیش ایزی انٹری سکیم (Cash Easy Entry scheme) کے تحت ہفتہ وار یا دو ہفتوں کے بعد ادائیگی کرنے کیلئے درخواست دے سکتی ہیں ۔

جب آپ کی والدہ کی عمر 75 سال یا اس سے زیادہ ہے تو وہ مفت ٹی وی لائسنس حاصل کرسکتی ہیں ۔ مزید معلومات کیلئے ٹی وی لائسنسنگ کو 0300 790 6071 پر یا ان کی ویلش ہاٹ لائن کو 0300 790 6042 پر ٹیلی فون کریں ۔

ٹیلیفون فراہم کرنے والے بعض ادارے سستے ریٹ پر سروسز کی پیشکش کرتے ہیں ۔ مثلاً ''بی ٹی'' کی ایک اسکیم ہے، جسے ''بی ٹی بیسک'' کہتے ہیں، جو پینشن کریڈٹ کے گارنٹی کریڈٹ والے حصے کو حاصل کرنے والے افراد کو کم قیمت پر لائن رینٹل اور بلا معاوضہ کال کرنے کی محدود سہولت فراہم کرتی ہے ۔

اگر آپ کی والدہ معذور ہیں تو پھر ہوسکتا ہے کہ وہ اپنے فون بل میں مدد حاصل کر سکیں ۔ ہوسکتا ہے کہ ان کی مقامی اتھارٹی یا سوشل سروسز فون لگانے کے اخراجات، لائن رینٹل یا بلز کی ادائیگی میں ان کی مدد کر سکیں ۔

ڈیجیٹل میں تبدیلی علاقہ بہ علاقہ ہوگی کمبریا میں وائٹ ہیون کا علاقہ پہلا تھا جو 17 اکتوبر 2007 کو ڈیجیٹل میں تبدیل ہوا تھا ۔ دوسرے علاقے 2008 سے تبدیل ہونا شروع ہوں گے ۔ جس کی شروعات سرحدی (بارڈر) کے علاقے سے ہوگی ۔

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England

میں نے سنا ہے کہ مجھے اپنا ٹی وی ڈیجیٹل ٹی وی میں تبدیل کرنا ہوگا۔ مجھے یہ کام کب تک کرنا ہوگا؛ اور میں یہ کام کس طرح کر سکتا/سکتی ہوں؟ کیا کوئی مدد دستیاب ہوگی؟

سال 2012 تک یو کے میں تمام ٹی وی سروسز مکمل طور پر ڈیجیٹل ہو جائیں گی۔ اگر آپ کے پاس پہلے سے ڈیجیٹل ٹی وی نہیں ہے؛ تو آپ کو اپنا ٹی وی ڈیجیٹل ٹی وی میں تبدیل کرنا ہوگا۔ اگر آپ کے پاس پانچ سے زیادہ ٹی وی چینل ہیں تو اس کا مطلب ہے کہ آپ کے پاس ڈیجیٹل ٹی وی پہلے سے موجود ہے۔

یہ جاننے کے لئے کہ آپ کے علاقے میں یہ تبدیلی کب ہوگی، ڈیجٹل یو کے کی ویب سائٹ دیکھئے www.digitaluk.co.uk۔ آپ کے علاقے میں سروسز کے متاثر ہونے کے کافی عرصہ پہلے آپ کو مطلع کر دیا جائے گا اور اس بارے میں بھی کافی مشورہ فراہم کیا جائے گا کہ آپ کو کیا کرنا چاہئے۔ آپ کے ٹی وی کے علاقے کا اندازہ اس بات سے لگایا جاتا ہے کہ آپ اِس وقت کونسی آئی ٹی وی 1 سروس / آئی ٹی وی علاقائی خبریں موصول کرتے ہیں۔

ڈیجیٹل ٹی وی حاصل کرنے کے لئے چار اختیارات ہیں۔ آپ درج ذیل میں سے انتخاب کر سکتے ہیں:

- ڈیجیٹل باکس لیجئے اور اسے اپنے موجودہ ٹی وی میں لگا دیجئے
- ڈیجیٹل کیبل کو سبسکرائب کیجئے
- ڈیجیٹل سیٹلائٹ کو سبسکرائب کیجئے
- کسی ایسی سروس کو سبسکرائب کیجئے جو ٹیلیفون لائن کے ذریعے ڈیجیٹل ٹی وی فراہم کرے۔

مختلف قسم کے ڈیجیٹل ٹی وی کی دستیابی مختلف جگہوں پر مختلف ہو سکتی ہے؛ جس کا انحصار اس بات پر ہے کہ آپ کس علاقے میں رہتے ہیں۔ ڈیجیٹل میں تبدیل کرنے کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے اور یہ جاننے کے لئے کہ آپ کے علاقے میں کونسے اختیارات دستیاب ہیں؛ براہِ کرم ڈیجیٹل یو کے کی ویب سائٹ ملاحظہ کیجئے www.digitaluk.co.uk ۔ آپ ان کے کال سینٹر کو بھی اس نمبر پر فون کر سکتے ہیں 0845 6 50 50 50

ڈیجیٹل ہیلپ اسکیم کچھ افراد کو یہ تبدیلی کرنے میں مدد کرے گی، جس میں آلات اور ان کی تنصیب شامل ہے۔ آپ مدد کے مستحق ہوں گے اگر:

- آپ (یا آپ کے جیون ساتھی) کی عمر 75 برس یا اس سے زیادہ ہے
- آپ (یا آپ کے جیون ساتھی) نابینا یا کم بینائی کے لئے رجسٹر ہیں
- آپ (یا آپ کے جیون ساتھی) ڈس ایبلٹی لیونگ الاؤنس، اٹنڈنس الاؤنس یا معذوری کے لئے کوئی اور بینیفٹ وصول کر رہے ہیں
- آپ کم از کم چھ ماہ کسی کیئر ہوم میں رہے ہیں۔

اس اسکیم میں مدد کے لئے ہو سکتا ہے آپ کو £40 ادا کرنے پڑیں۔ بہرحال، اگر آپ پنشن کریڈٹ، انکم سپورٹ یا آمدنی کی بنیاد پر جاب سیکرز الاؤنس لیتے ہیں تو یہ مدد مفت ہوگی۔

اِس ویب سائٹ پر ڈیجیٹل ہیلپ اسکیم کے بارے میں مزید معلومات موجود ہیں www.helpscheme.co.uk۔

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England