Telecommunications Industry Ombudsman

آیا با خدمات اتفون یا ایت‌نرتن خود مشک ردالی‌ید؟

مینک کمک مینلوتی م ام.

tio.com.au

1800 062 058

ما کمک می‌کنیم به شکایات مربوط به خدمات تلفون یا اینترنت را حل کنیم.

ما یک موسسهٔ مستقل هستیم و خدمات ما مجانی است. این به این معنی است که شما فیس پرداخت نمی کنید و ما طرفداری کسی را نمی کنیم.

دادرس (Ombudsman) صنعت ارتباطات از راه دور (Telecommunications) می تواند در این موارد به شما کمک کند:

- **قراردادها:** آیا شما با چیزی که موافقت کردید به دست نیاوردید؟
- **صورتحساب (بل) ها:** آیا فکر می کنید بل شما اشتباه است یا در پرداخت آن دچار مشکل هستید؟
- **عیب ها و مشکلات در ارائهٔ خدمات:** آیا تلفون یا خدمات اینترنت شما کار نمی کند؟
- **قطع ارتباطات:** آیا تلفون یا اینترنت شما قطع شده است؟
- **وصول قرض:** آیا از شما خواسته می شود قرضی را پرداخت کنید که به شما تعلق ندارد؟
- **شیوه های فروش:** آیا پلان یا تجهیزاتی به شما فروخته شده است که توانایی پرداخت آن را ندارید؟

Telecommunications Industry Ombudsman

چگونه ما با شما و ارائه دهندگان خدمات کار می کنیم

اگر شما یا شخصی که از جانب او تلفون می کنید از تلفون یا اینترنت استفاده می کند، ما می توانیم به شما کمک کنیم. این ممکن است خدماتی باشد که در خانه یا در یک کسب و کار کوچک استفاده می شود. چگونگی کار چنین است:

1. شما کوشش کنید شکایت را با ارائه دهنده خدمات خود حل کنید.
2. اگر نمی توانید شکایت خود را با ارائه دهنده خدمات خود حل کنید، با ما تماس بگیرید.
3. ما تصمیم می گیریم که آیا می توانیم با شکایت شما رسیدگی کنیم یا نه.
4. ما با شما و ارائه دهنده خدمات همکاری می کنیم تا شکایت حل گردد.
5. اگر شما و ارائه دهنده خدمات موافقت نکنید، دادرس ممکن است در مورد چگونگی حل شکایت تصمیم بگیرد.

پیدا کردن کسی که به شما کمک کند

همچنین می توانید از شخص دیگری بخواهید که به نمایندگی شما یا کسب و کار شما شکایت کند، مانند یک دوست، عضو خانواده یا مشاور مالی. فورم های اجازه دادن ما را از طریق تلفون بخواهید یا آنها را در وبسایت ما پیدا کنید.

با ما تماس بگیرید

می توانید از طریق وبسایت ما به آدرس **www.tio.com.au** یا شماره تلفون **1800 062 058** شکایت کنید.

شما می توانید نامه ای را به صندوق پستی 276 در Collins Street West، VIC 8007 ارسال کنید یا آن را به شماره فکس 614 630 1800 فکس کنید.

در صورت ضرورت به استفاده از زبانی غیر از انگلیسی، با خدمات ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) با شماره **131 450** تماس بگیرید و آنها به شما کمک می کنند تا با ما صحبت کنید. این خدمات مجانی است

تماس گرفتن با شماره های فوق از طریق تلفون موبایل ممکن است مصرف داشته باشد.