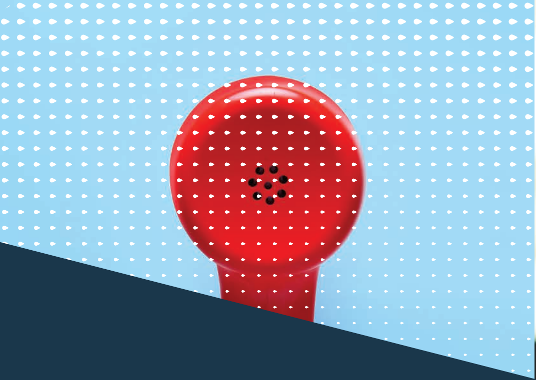

क्या आपको अपने फ़ोन या इंटरनेट सेवा को लेकर कोई समस्या है?

हम सहायता कर सकते हैं

tio.com.au

1800 062 058

Telecommunications Industry Ombudsman

हम फ़ोन या इंटरनेट सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतें दूर करने में मदद करते हैं।

हम एक मुफ़्त एवं स्वतंत्र सेवा हैं। इसका यह अर्थ है कि आप भुगतान नहीं करते/करती हैं और हम किसी एक तरफ का पक्ष नहीं लेते हैं।

दूरसंचार उद्योग लोकपाल निम्नलिखित में मदद कर सकता है:

- **कॉन्ट्रेक्ट:** क्या आपके साथ किसी ऐसी चीज़ की सहमति की गई थी जो आपको नहीं मिली?
- **बिल:** क्या आपको लगता है कि आपका बिल गलत है या आपको इसका भुगतान करने में कठिनाई हो रही है?
- **खराबियां और सेवा संबंधी मुश्किलें:** क्या आपका फ़ोन या इंटरनेट सेवा काम नहीं कर रही है?
- **डिसकनेक्शन:** क्या आपका फ़ोन या इंटरनेट काट दिया गया है?
- **ऋण वसूली:** क्या आपको किसी ऐसे ऋण का भुगतान करने के लिए कहा गया है जो आपके नाम पर नहीं है?
- **बिक्री की कार्यप्रणाली:** क्या आपको कोई ऐसी योजना या उपकरण बेचा गया है जिसकी कीमत आपके लिए ज़्यादा है?

Telecommunications Industry Ombudsman

हम आपके और प्रदाताओं के साथ कैसे काम करते हैं

यदि आप, या जिस व्यक्ति के लिए आप फ़ोन कर रहे/रही हैं, वह फ़ोन या इंटरनेट का प्रयोग करता है तो हम आपकी मदद कर सकते हैं। यह घर पर या लघु व्यापार में प्रयोग की जाने वाली कोई सेवा हो सकती है। यह इस प्रकार काम करता है:

1. आप अपने प्रदाता के साथ शिकायत दूर करने की कोशिश करते हैं।
2. यदि आप अपने प्रदाता के साथ शिकायत दूर नहीं कर सकते/सकती हैं, तो हमें फ़ोन करें।
3. हम यह फ़ैसला लेते हैं कि क्या हम शिकायत से निपट सकते हैं या नहीं।
4. शिकायत दूर करने के लिए हम आपके और प्रदाता के साथ काम करते हैं।
5. यदि आप और प्रदाता सहमत नहीं हैं, तो लोकपाल यह फ़ैसला ले सकता है कि कैसे शिकायत दूर करना है।

किसी से सहायता प्राप्त करना

आप किसी से अपनी या अपने व्यापार की जगह शिकायत करने के लिए कह सकते/सकती हैं, जैसे कि मित्र-सहेली, परिजन, या वित्तीय सलाहकार। फ़ोन पर हमारे प्राधिकरण फॉर्म मांगें या इन्हें हमारी वेबसाइट पर पाएं।

हमें संपर्क करें

आप हमारी वेबसाइट **www.tio.com.au** पर जाकर या **1800 062 058** पर फ़ोन करके शिकायत कर सकते/सकती हैं।

आप PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 पर डाक से पत्र भेज सकते/सकती हैं या 1800 630 614 पर फैक्स करें।

यदि आपको अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा का प्रयोग करना है, तो अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा को **131 450** पर फ़ोन करें और वे हमसे बात करने में आपकी मदद करेंगे। वे एक नि:शुल्क सेवा हैं।

मोबाइल फ़ोन से उपरोक्त नंबरों पर की जाने वाली कॉल्स पर शुल्क लग सकता है।