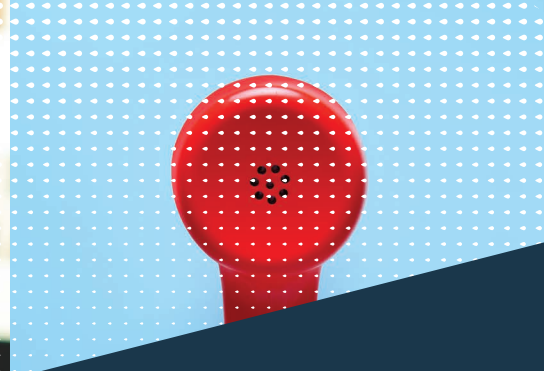




آیا با خدمات تلفن یا اینترنت خود مشکل دارید؟

ما می توانیم کمک کنیم.

tio.com.au

1800 062 058



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**

ما به حل و فصل شکایات در مورد خدمات تلفن یا اینترنت کمک می کنیم.

خدمات ما رایگان و مستقل است. این به آن معناست که شما هزینه ای پرداخت نمی کنید و ما هم جانبداری از هیچ طرفی نمی کنیم.

بازرس صنعت مخابرات می تواند در این موارد کمک کند:

- **قراردادها:** آیا با موردی موافقت کردید که آن را دریافت نکردید؟
- **قبوض:** آیا فکر می کنید که قبض تان اشتباه است یا برای پرداخت آن با مشکل مواجه هستید؟
- **خرابی ها و مشکلات خدمات:** آیا خدمات تلفن یا اینترنت تان کار نمی کند؟
- **قطع شدن ارتباطات:** آیا خط تلفن یا اینترنت تان قطع شده است؟
- **وصول بدهی:** آیا از شما خواسته می شود که بدهی را پرداخت کنید که متعلق به شما نیست؟
- **روش های فروش:** آیا طرح یا وسیله ای به شما فروخته شده است که شما توانایی خرید آن را ندارید؟

نحوه کارکرد ما با شما و ارائه دهندگان خدمات

اگر شما، یا شخصی که از جانب او تماس می گیرید، از تلفن یا اینترنت استفاده می کند، ما می توانیم کمک کنیم. ممکن است خدمات مورد استفاده در خانه یا در یک کسب و کار کوچک باشد. نحوه عملکرد به این ترتیب است:

1. شما سعی در حل و فصل شکایت با ارائه دهنده خدمات تان می کنید.
2. اگر نتوانید شکایت را با ارائه دهنده خدمات تان حل و فصل کنید، با ما تماس بگیرید.
3. ما تصمیم می گیریم که می توانیم به شکایت رسیدگی کنیم یا خیر.
4. ما با شما و ارائه دهنده خدمات کار می کنیم تا شکایت را حل و فصل کنیم.
5. اگر شما و ارائه دهنده خدمات توافق نکنید، بازرس ممکن است تصمیم بگیرد که چگونه شکایت را حل و فصل کند.

درخواست کمک از شخصی دیگر

همچنین می توانید از فرد دیگری بخواهید که از جانب شما یا کسب و کارتان، شکایت کند، مثلاً یک دوست، عضو خانواده یا مشاور مالی. از طریق تماس تلفنی درخواست فرم های مجوز را بدهید یا می توانید این فرم ها را در وب سایت ما بیابید.

با ما تماس بگیرید

می توانید از طریق وب سات ما به آدرس www.tio.com.au

یا تماس با ما با شماره **1800 062 058** شکایت خود را مطرح کنید.

می توانید نامه ای به آدرس PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 پست کرده یا آن را به شماره 1800 630 614 فکس کنید.

اگر نیاز به استفاده از زبانی به غیر از انگلیسی دارید، با خدمات

ترجمه کتبی و شفاهی (Translating and Interpreting Service)

به شماره **131 450** تماس بگیرید و آنها به شما کمک

می کنند که با ما صحبت کنید. این خدمات رایگان است.

تماس با شماره های فوق از تلفن همراه ممکن است هزینه ای در بر داشته باشد.



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**