



هل تعاونون مشكلةً مع
مُقدِّم خدمات الهاتف
المحمول أو الإنترنت؟
يمكننا المساعدة.

tio.com.au

1800 062 058



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**

إننا نعمل على إيجاد حلول لشكاوى خدمات الهاتف أو الإنترنت.

خدماتنا مجانية ومُستقلة. ويعني ذلك أنكم لن تتحملوا أي رسوم، وأننا لن نتحيز لأي جهة.

يمكن لمُسؤول شكاوى قطاع الاتصالات المساعدة في:

- **العقود:** هل اتفقتم على شيء ولم تحصلوا عليه؟
- **الفواتير:** هل تعتقدون أن فاتورتكم غير دقيقة أو هل تواجهون صعوبة في سدادها؟
- **الأعطال وصعوبات الخدمة:** هل خدمات الهاتف أو الإنترنت لديكم لا تعمل بشكل جيّد؟
- **إيقاف الخدمة:** هل جرى إيقاف خط هاتفكم أو الإنترنت؟
- **تحصيل المديونيات:** هل يُطلب منكم سداد دين غير مستحق؟
- **ممارسات البيع:** هل بيعت لكم خطة أو مُعدّات لا يمكنكم تحمّل تكلفتها؟

كيف نعمل معكم ومع مُقدّمي الخدمات؟

إذا كنتم أنتم أو الشخص الذي تتصلون نيابةً عنه، تستخدمون الهاتف أو الإنترنت فيمكننا مساعدتكم. قد تكون الخدمة في المنزل أو في شركة صغيرة. وإليك الخطوات المتخذة:

1. محاولة حلّ الشكوى مع مُقدّم الخدمة الذي تتعاملون معه.
2. إذا لم تتمكنوا من حلّ الشكوى مع مُقدّم الخدمة الذي تتعاملون معه، فاتصلوا بنا.
3. حينها نقرّر ما إذا كان بإمكاننا التعامل مع الشكوى.
4. ننسق العمل بينكم وبين مُقدّم الخدمة لحلّ الشكوى.
5. إذا تعذر التوصل إلى تسوية بينكم وبين مُقدّم الخدمة، يجوز لمُسؤول الشكاوى أن يقرر كيفية تسوية الشكوى.

طلب المساعدة من أحد الأشخاص

يمكنكم أيضاً أن تطلبوا من شخص آخر تقديم الشكوى نيابةً عنكم أو عن شركتكم، مثل أحد الأصدقاء أو فرد من العائلة أو مستشار مالي. اطلبوا استمارات التفويض الخاصة بنا عبر الهاتف أو ابحثوا عنها على موقعنا الإلكتروني.

اتصلوا بنا

يمكنكم تقديم شكوى من خلال موقعنا الإلكتروني www.tio.com.au أو عبر الاتصال برقم **1800 062 058**.

يمكنكم إرسال رسالة إلى PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 أو عبر الفاكس على رقم 1800 630 614.

إذا كنتم في حاجة إلى استخدام لغة غير اللغة الإنجليزية،

فاتصلوا بخدمة الترجمة التحريرية والشفهية على رقم **131 450**

وسيساعدونكم في التحدّث معنا. هذه الخدمة مجانية.



عند الاتصال على الأرقام المذكورة أعلاه باستخدام الهواتف المحمولة، فقد تكون هناك رسوم



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**