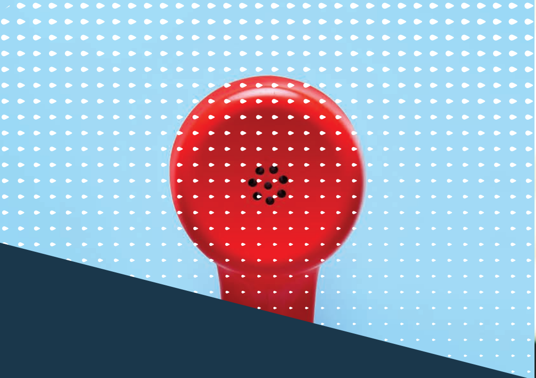

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

tio.com.au

1800 062 058

Telecommunications Industry Ombudsman

ਅਸੀਂ ਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਹਾਂ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦਾ ਪੱਖ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ।

ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਉਦਯੋਗ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ: ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਚੀਜ਼ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਸੀ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਹੀਂ ਮਿਲੀ ਸੀ?
- ਬਿੱਲ: ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਬਿੱਲ ਗਲਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ?
- ਨੁਕਸ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ: ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਸੇਵਾ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ?
- ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਕੱਟਣਾ: ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਕੱਟਿਆ ਗਿਆ ਹੈ?
- ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ: ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡਾ ਨਹੀਂ ਹੈ?
- ਵਿਕਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਰੀਤਾਂ: ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਸਾਜ਼ੋ-ਸਾਮਾਨ ਵੇਚਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨਹੀਂ ਹੈ?

Telecommunications Industry Ombudsman

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਏਥੇ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ:

1. ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋ।
2. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੱਢ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ।
3. ਅਸੀਂ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜੇ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
4. ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
5. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਨੂੰ ਕਹਿਣਾ

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਨੂੰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਸਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਦੋਸਤ, ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਜੀਅ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ। ਸਾਡੇ ਅਖਤਿਆਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਫ਼ੋਨ ਉੱਤੇ ਪੁੱਛੋ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੱਭੋ।

ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.tio.com.au ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ 1800 062 058 ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ 1800 630 614 ਉੱਤੇ ਫੈਕਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ ਨੂੰ 131 450 ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਸੇਵਾ ਹੈ।

ਮੋਬਾਈਲ ਫ਼ੋਨਾਂ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਕੀਤੇ ਫੋਨਾਂ ਉਪਰ ਪੈਸੇ ਖਰਚ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।