



## معلومات عن تحكيم قضايا الاتصالات

### ماهو قاضي (أمبدسمان) محكمة الاتصالات (TIO)؟

محكمة قضايا الاتصالات هي خدمة مجانية تم اعدادها للاشخاص الغير قادرين على حل مشاكلهم مع شركات الهاتف وشركات الانترنت.

ولكن يجب عليكم السعي لحل مشكلتكم مع الشركة قبل الاتصال بنا.

### ما الذي يمكننا ان نتحرى فيه

- يمكن للمحكم التحري في الشكاوي الخاصة بالهاتف المحمول، الخط الارضي والانترنت فيما يخص:
- الفواتير (الاتفاقيات الخطأ، الاسعار الغير صحيحة، والفواتير المتأخرة)
  - المشاكل الخاصة بالرسائل النصية القيرة من الشركات التجارية و (عدم المقدرة على ايقافها)
  - الأخطاء ومشاكل الجودة
  - التأخر في توصيل الخدمات
  - مشاكل الديون (بما فيها صعوبة خطط الدفع ومشاكل عدم الدفع)
  - العقود (شاملة للبنود الغير واضحة وغير عادلة)

### ما الذي لانستطيع التحري فيه؟

لايمكننا التحقيق في الشكاوي التالية:

- الاشياء التي لديك علم بها لاكثر من عام قبل الاتصال بنا (في بعض الاحالات يمكن مدها لاكثر من عامين)
- سياسات الدولة فيما يخص الاتصالات
- اجهزة الاتصالات المملوكة من قبل افراد (شاملة لاجهزة الهاتف والكمبيوتر مدفوعة القيمة)
- محتوى الخدمات مثل رنات الهاتف المحمول او مواقع الانترنت
- الاسعار التي تفرضها الشركات على بضائعها وخدماتها
- المشاكل التي تم احالتها الي المحاكم (او بصدد تحويلها).

### خدمات الترجمة

اذا كنت ترغب في خدمات الترجمة يرجى الاتصال بالرقم (131 450)، هذه الخدمة مجانية، يمكن ايضا توكيل شخص لتقديم الشكوى بالنيابة عنك اذا لاتتق بمقدرتك في التحدث باللغة الانجليزية.

### للاتصال ب قاضي (أمبدسمان) محكمة الاتصالات (TIO)

هاتف مجاني: 1800 062 058\*  
هاتف مجاني: 1800 675 692

يمكن مخاطبتنا ايضا على:

الفاكس: 1800 630 614  
بريد الكتروني: tio@tio.com.au  
complain@tio.com.au

بواسطة البريد: PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

\* المكالمات من الهاتف المحمول قد يكون بها تكلفة تتفاوت حسب مقدم الخدمة. اذا كنت تتصل من هاتف محمول تحدث معنا وسوف نتصل بكم لاحقا.