



ورقة المعلومات عن خدمة تلقي الشكاوى المتعلقة بقطاع الإتصالات

Telecommunications Industry Ombudsman المعروفة إختصاراً بالأحرف الأولى للتسمية TIO

ما هي خدمة تلقي الشكاوى المتعلقة بقطاع الإتصالات الـ TIO؟

إن الـ TIO هي خدمة مجانية، تمّ تشكيلها لمساعدة الأشخاص الذين لم يتمكّنوا من حلّ المشاكل أو الصعوبات مع شركات الهاتف والإنترنت.

ومع ذلك فإنه يطلب منكم أن تحاولوا أولاً حلّ شكاؤكم مع مقدّم الخدمة لكم قبل الإتصال بنا.

الأمر التي نستطيع أن نحقق فيها؟

تستطيع خدمة الـ TIO أن تحقق في الشكاوى المتعلقة بالهواتف النّقالة، وبالخطوط الهاتفية الأرضية، وفي مواضيع شبكات الإنترنت التي ترتبط بالأمر التالية:

- تنظيم الفواتير، (بما في ذلك برامج خطط الإشتراكات الخاطئة، وبدلات المكالمات المغلوطة وغير الصحيحة، وإصدار فواتير متأخرة)
- المشاكل والصعوبات المتعلقة بالإشتراكات في الهواتف النّقالة، وخدمات إرسال النصوص المكتوبة (كأن يكون الشخص غير قادر على وقف هذه النصوص)
- بالنسبة لحصول أخطاء أو بالنسبة لنوعية الخدمة
- التأخيرات في توصيلات الخدمات
- عمليات جباية الديون (بما في ذلك الصعوبات في دفع برامج خطط الإشتراكات، وأخطاء في تدوين بدلات الخدمة)
- العقود (بما في ذلك الشروط والبنود غير العادلة وغير الواضحة).

الأمر التي لا نستطيع أن نحقق فيها؟

لا نستطيع أن نحقق في الشكاوى التالية:

- القضايا والأمر التي كنتم على علم بها لمدة تزيد عن سنة قبل مراجعتنا بها، (في بعض الحالات قد نقوم بتمديد هذه المدة لسنتين)
- إذا كانت حول سياسات الحكومة المتعلقة بالإتصالات
- إذا كانت بشأن أجهزة للإتصالات مملوكة بشكل خصوصي (بما في ذلك أجهزة هاتفية أو أجهزة كومبيوتر مدفوعة قيمتها بالكامل)
- إذا كانت حول مضمون الخدمات، مثل إشتراكات الهاتف النقال على أساس الوقع الصوتي / الموسيقي لرنين الهاتف، أو المواقع الإلكترونية للإنترنت
- بخصوص الأسعار التي تطبقها الشركات لقاء خدماتها والمنتجات التي تُقدمها
- إذا كانت حول الأمور والقضايا التي سبق أن طرحت أو هي مُعدّة للطرح أمام المحاكم.

خدمة المترجم

إذا كنتم بحاجة الى مساعدة مترجم، إتصلوا على الرقم: 131 450. هذه الخدمة مجانية، وبإمكانكم أن تفوضوا شخصاً لكي يقوم بتقديم الشكاوى نيابة عنكم الى خدمة الـ TIO، إذا شعرتم بأنكم غير واثقين من أنفسكم للقيام بالتواصل باللغة الإنكليزية.

الإتصال بخدمة الـ TIO

المكالمة المجانية: 1800 062 058*
الإتصال بالإشارات المكتوبة والمطبوعة TTY: 1800 675 692

أكتبوا لنا على:

رقم الفاكس مجاناً: 1800 630 614
البريد الإلكتروني: tio@tio.com.au

العنوان البريدي: complain@tio.com.au
PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

* إن المكالمات من الهواتف النّقالة قد تستوجب دفع بعض الرسوم، وهذه قد تتغيّر وفق الشركة التي تقدّم الخدمة لك. إذا كنت تقوم بالإتصال عبر هاتف نّقال، أعلمنا بذلك وسوف نقوم بإعادة الإتصال بك.