

# برگه اطلاع رسانی دادآور مخابرات TIO



## دادآور مخابرات Telecommunications Industry Ombudsman یا TIO چیست؟

دادآور مخابرات TIO یک نهاد خدمات رایگان است که تأسیس آن به منظور کمک به افرادی می باشد که نمی توانند مسائلی را که با شرکت های تلفن و اینترنت دارند خودشان حل نمایند.

لیکن، پیش از مراجعه به ما باید کوشش کنید مسئله خود را نخست با شرکت ارائه کننده خدمت مربوطه حل و فصل نمایید.

## راجع به چه موضوعاتی ما بررسی به عمل می آوریم؟

دادآور TIO می تواند به شکایت هائی رسیدگی نماید که راجع به تلفن همراه، تلفن معمولی، و یا اینترنت بوده و در موارد زیر باشد:

- قبض (از جمله طرح های غلط، هزینه های غلط و تأخیر در ارسال قبض)
- مسائل مربوط به هزینه ارسال پیامک های تلفن های همراه (که نتوان از آمدن آنها مانع شد)
- خرابی ها و کیفیت خدمات
- تأخیر در وصل
- فعالیت هائی که برای وصول بدهی انجام داده می شود (از جمله مشکلات پرداخت طرح ها و نپرداختن دیون)
- قراردادهای (از جمله شرایط غیر منصفانه و یا نا مفهوم).

## چه چیزهائی را ما نمی توانیم مورد تحقیق قرار دهیم؟

ما به شکایت هائی که راجع به موارد زیر باشد نمی توانیم رسیدگی کنیم:

- موضوعاتی که بیش از یکسال است از آن اطلاع دارید ولی با ما راجع به آنها تماس نگرفته باشید (در برخی از موارد می توانیم این مدت را تا دو سال تمدید کنیم)
- سیاست های دولت راجع به مخابرات
- وسایلی که مالک خصوصی داشته باشد (مانند تلفن همراه یا کامپیوتری که پول آن کاملاً پرداخت شده است)
- ماهیت برخی از خدمات نظیر هزینه موبایل به خاطر نوع زنگ آن و یا تارنما ها (وبسایت ها)
- قیمت هائی که توسط شرکت ها برای ارائه خدمات و فرآورده ها تعیین می شود
- موضوعاتی که در دادگاه یا دیوان مطرح است (یا قرار است به آنجا احاله شود).

## خدمات ترجمه

اگر به مترجم نیاز داشتید به شماره 131 450 زنگ بزنید. این خدمت رایگان است. شما می توانید به کسی هم اجازه دهید تا از جانب شما به دادآور TIO در صورتی شکایت کند که خودتان آنقدر به انگلیسی تان اطمینان نداشته باشید که این کار را شخصا انجام دهید.

## برای تماس با دادآور TIO

تلفن رایگان: 1800 062 058\*  
تله تایپ TTY: 1800 675 692

یا با ما به نشانی زیر نامه نگاری کنید:

دور نگار رایگان: 1800 630 614

ایمیل Email: tio@tio.com.au

complain@tio.com.au

پست معمولی: PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

\* تلفن هائی که با تلفن همراه می شود ممکن است هزینه ای داشته باشد که بسته به شرکت ارائه کننده تلفن همراه متفاوت باشد. اگر با تلفن موبایل هستید به ما بگوئید، آنوقت ما به شما زنگ خواهیم زد.