



## نشرة معلومات حول خدمة التحقيق في شكاوى قطاع الاتصالات

ما هي خدمة التحقيق في شكاوى قطاع الاتصالات (TIO)؟  
التحقيق في شكاوى قطاع الاتصالات هي خدمة مجانية تم إنشاؤها لمساعدة الأشخاص الذين لم يتمكنوا من حل مشاكلهم مع شركات الهاتف والإنترنت.

ولكن عليكم أن تحاولوا حل شكاوكم مع مزود الخدمة قبل الاتصال بنا.

### ما هي الأمور التي بإمكاننا التحقيق فيها؟

يمكن لخدمة التحقيق في شكاوى قطاع الاتصالات التحقيق في شكاوى حول أمور الهواتف النقالة والخطوط الأرضية والإنترنت والتي تتعلق بما يلي:

- الفواتير (بما في ذلك الخطط الخاطئة، خطأ في الرسوم وتأخير في إصدار الفواتير)
- مشاكل في خدمات الاشتراك عبر الرسائل النصية (عدم التمكن من إيقافها)
- الأعطال ونوعية الخدمة
- البطء في الارتباط بالشبكة
- عمليات جمع الديون (بما في ذلك صعوبات في خطط الدفع والتخلف عن الدفع)
- العقود (بما في ذلك شروط غير منصفة أو غير واضحة).

### ما هي الأمور التي لا يمكننا التحقيق فيها؟

لا يمكننا التحقيق في الشكاوى المتعلقة بما يلي:

- الأمور التي كنتم على علم بها لمدة تزيد عن سنتين قبل الاتصال بنا (في بعض الحالات يمكننا تمديد هذه المدة إلى ست سنوات)
- سياسات الحكومة المتعلقة بالاتصالات
- معدات اتصالات مملوكة بشكل شخصي (بما في ذلك أجهزة الهواتف النقالة أو الحواسيب التي تم دفع ثمنها بالكامل)
- محتوى الخدمات مثل نغمات الهواتف أو المواقع الإلكترونية التي يتم الاشتراك فيها بواسطة الهاتف النقال
- الأسعار التي تفرضها الشركات مقابل خدماتها ومنتجاتها
- الأمور التي مثلت (أو بانتظار المثول) أمام محكمة

### خدمة الترجمة الشفهية

إذا كنتم بحاجة إلى مترجم اتصلوا بالرقم 131 450. هذه الخدمة مجانية. يمكنكم أيضاً تحويل شخص لتقديم الشكاوى إلى خدمة التحقيق بشكاوى قطاع الاتصالات (TIO) نيابة عنكم إذا لم تكونوا واثقين من التحدث بالإنكليزية.

### الاتصال بخدمة التحقيق في شكاوى قطاع الاتصالات (TIO)

هاتف مجاني: 1800 062 058\*

TTY (خدمة الآلة الطابعة للزبائن الذين يعانون من إعاقات سمعية أو نطقية فقط): 1800 675 692

راسلونا عبر:

1800 630 614 الفاكس المجاني:

[tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au) البريد الإلكتروني:

PO Box 276 البريد:

Collins Street West Vic 8007

\*قد تنطبق رسوم على الاتصالات التي تجرى من الهواتف النقالة، وقد تختلف كلفة الاتصال وفقاً لشركة الاتصالات التي تتعاملون معها. إذا كنتم تتصلون من هاتف نقال، يرجى إعلامنا وسوف نقوم نحن بالاتصال بكم.