



### ورق معلوماتی

#### معتصب یا دادرس صنعت مخابرات Telecommunications Industry Ombudsman چیست؟

معتصب یا دادرس صنعت مخابرات یک خدمات مجانی است که به هدف کمک به کسانی بوجود آمده است که مشکلات شان را با کمپنی های تلفون و اینترنت حل کرده نمیتوانند.

ولی، شما باید کوشش نمائید تا شکایت تان را با مرجع ارائه کننده خدمات تان قبل از تماس با ما حل نمائید.

#### چی راما تحقیق کرده میتوانیم

معتصب یا دادرس صنعت مخابرات میتواند شکایات درباره موبایل، لین زمینی (تلفون منزل) و اینترنت را تحقیق نماید که مربوط به مسائل ذیل باشد:

- فرستادن بل یا صورت حساب (بشمول پلانه های اشتباه، چارجهای غلط، نا وقت فرستادن بل)
- مشکلات همراه وجه اشتراک خدمات پیغام تحریری (که نتوانید آنها را متوقف بسازید)
  - کیفیت و نواقص خدمات
  - معطلی در ارتباط دادن
- فعالیت های جمع آوری قرض (بشمول مشکلات با پلانه های باز پرداخت و پرداخت نشدن قرض)
  - قراردادهای (شرایط غیر منصفانه یا مبهم)

#### چی راما تحقیق کرده نمیتوانیم

ماشکایاتی را تحقیق کرده نمیتوانیم که مربوط به مسائل ذیل باشد:

- مسائلی را که شما برای مدت بیشتر از یک سال میدانستید قبل از اینکه با ما تماس بگیرید
  - (در بعضی موارد ما میتوانیم آن را به دوسال تمدید نمائیم)
  - مقررات دولت در باره مخابرات
- وسائل شخصی مخابرات (بشمول گوشی تلفون موبایل که قیمت آن کاملاً پرداخت شده باشد یا کمپیوتر)
  - محتوای خدمات بشمول وجه اشتراک آهنگ زنگ (رینگ تون) یا صفحه اینترنتی
  - قیمت هائی را که کمپنی ها برای خدمات و محصولات شان چارج مینمایند
- مسائلی که بحضور محکمه یا دادگاه امور اختصاصی پیشکش شده (یا قرار است بحضور شان پیشکش شود)

#### خدمات ترجمانی

اگر شما به ترجمان ضرورت دارید به نمبر 131 450 زنگ بزنید. این خدمات مجانی است. شما همچنان میتوانید شخص دیگری را صلاحیت دهید که به نمایندگی از شما به معتصب یا دادرس صنعت مخابرات شکایت نماید اگر مطمئن نیستید که به زبان انگلیسی تکلم کرده میتوانید.

#### تماس گرفتن با معتصب یا دادرس صنعت مخابرات

تلفون مجانی: \*1800 062 058

TTY: 1800 675 692

برای ما بنویسید به:

فکس مجانی: 1800 630 614

ایمیل: tio@tio.com.au

complain@tio.com.au

آدرس پستی: PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

\* تلفون کردن از موبایل ممکن است مصرف داشته باشد که این مصرف نظر به مرجع ارائه کننده خدمات مخابرات تان مختلف خواهد بود. اگر شما از تلفون موبایل زنگ میزنید برای ما بگوئید و ما برای تان دوباره زنگ خواهیم زد.