



برگه اطلاعاتی در مورد TIO

بازرس صنعت مخابرات (Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) چیست؟

TIO خدمات رایگانی است که برای کمک به افرادی تاسیس شده است که نتوانسته اند مشکلات مربوط به شرکت های تلفن و اینترنتی را حل کنند.

اگرچه، پیش از تماس با ما باید سعی کنید که شکایت تان را با ارائه دهنده خدمات خودتان حل نمایید.

آنچه می توانیم مورد بررسی قرار بدهیم

TIO می تواند به شکایات مربوط به موبایل، تلفن عادی و اینترنت که مربوط به موارد زیر باشند رسیدگی کند:

- قبوض (شامل پلان های اشتباه، هزینه های نادرست و تاخیر در ارسال قبض)
- مشکلات مربوط به خدمات اشتراک موبایل برای ارسال پیامک (که نتوان مانع دریافت آنها شد)
- خرابی ها و کیفیت خدمات
- تاخیر در وصل
- فعالیت های مربوط به وصول بدهی (شامل مشکلات پرداخت پلان ها و عدم پرداخت بدهی)
- قراردادهای (شامل بند های غیر منصفانه و مبهم)

آنچه نمی توانیم بررسی کنیم

ما نمی توانیم شکایات مربوط به موارد زیر را مورد بررسی قرار بدهیم:

- مواردی که شما حدود بیش از دو سال بوده است که از آنها آگاه بوده اید، پیش از آنکه با ما تماس بگیرید (در برخی موارد می توانیم این مدت را تا شش سال تمدید کنیم)
- خط مشی های دولت در مورد مخابرات
- وسیله مخابراتی که مالک شخصی دارد (شامل گوشی تلفن موبایل یا کامپیوتری می شود که تمامی پول آن پرداخت شده است)
- محتوای خدماتی مانند صدای زنگ یا وب سایت های مربوط به اشتراک موبایل
- قیمت هایی که شرکت ها در ازای خدمات و محصولات شان می گیرند
- مواردی که در یک دادگاه یا دیوان داورى مطرح شده اند (یا قرار است که مطرح شوند).

خدمات ترجمه شفاهی

اگر نیاز به مترجم شفاهی دارید به شماره 131 450 131 تلفن بزنید. این خدمات رایگان است. اگر اعتماد به نفس لازم را برای ارتباط گیری به زبان انگلیسی ندارید، می توانید به فرد دیگری نیز اجازه بدهید که از جانب شما به TIO شکایت کند.

تماس با TIO

شماره تلفن رایگان: 1800 062 058*

تله تایپ (TTY): 1800 675 692

با ما به نشانی زیر مکاتبه کنید:

شماره فکس رایگان: 1800 630 614

ایمیل: tio@tio.com.au

آدرس پستی: PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

*تماس با تلفن های موبایل ممکن است هزینه ای داشته باشد که بسته به ارائه دهنده خدمات تان متفاوت است. اگر با تلفن موبایل تماس می گیرید، با ما بگویید و ما به شما زنگ خواهیم زد.