



ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੋਨ ਜਾਂ
ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਕੋਈ
ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

tio.com.au

1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman



ਅਸੀਂ ਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਹਾਂ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦਾ ਪੱਖ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ।

ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਉਦਯੋਗ ਦਾ ਲੇਕਪਾਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ: ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਚੀਜ਼ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਸੀ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਹੀਂ ਮਿਲੀ ਸੀ?
- ਬਿੱਲ: ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਬਿੱਲ ਗਲਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ?
- ਨੁਕਸ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ: ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਸੇਵਾ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ?
- ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਕੱਟਣਾ: ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਕੱਟਿਆ ਗਿਆ ਹੈ?
- ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ: ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡਾ ਨਹੀਂ ਹੈ?
- ਵਿਕਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਰੀਤਾਂ: ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਸਾਜ਼ੇ-ਸਾਮਾਨ ਵੇਚਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨਹੀਂ ਹੈ?



Telecommunications
Industry
Ombudsman

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਏਥੇ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ:

1. ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋ।
2. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੱਢ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ।
3. ਅਸੀਂ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜੇ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
4. ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
5. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਲੇਕਪਾਲ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਨੂੰ ਕਹਿਣਾ

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਨੂੰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਸਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਦੋਸਤ, ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਜੀਅ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ। ਸਾਡੇ ਅਖਤਿਆਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਫੋਨ ਉੱਤੇ ਪੁੱਛੋ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੱਭੋ।

ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.tio.com.au ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ **1800 062 058** ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ 1800 630 614 ਉੱਤੇ ਫੈਕਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।



ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ ਨੂੰ **131 450** ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਹੈ।

ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨਾਂ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਕੀਤੇ ਫੋਨਾਂ ਉੱਪਰ ਪੈਸੇ ਖਰਚ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।