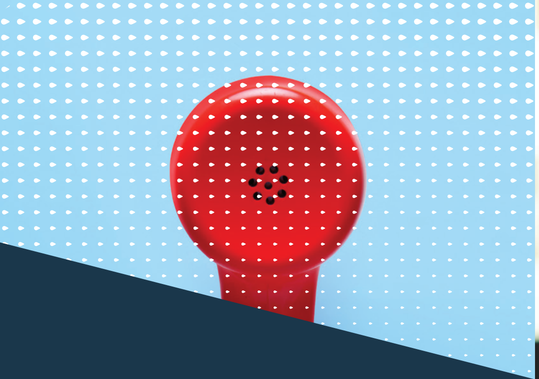

# શું તમને તમારા ફોન અથવા ઇન્ટરનેટ સેવા સાથે કોઈ સમસ્યા છે?

અમે મદદ કરી શકીએ છીએ.

**tio.com.au**

1800 062 058

Telecommunications
Industry
Ombudsman

# અમે ફોન અથવા ઇન્ટરનેટ સેવાઓ બાબતેની ફરિયાદોનું નિવારણ લાવવામાં મદદ કરીએ છીએ.

અમે નિ:શુલ્ક અને સ્વતંત્ર સેવા છીએ. જેનો અર્થ એમ કે તમારે ચુકવણી કરવાની નથી અને અમે કોઈનો પક્ષ લેતા નથી.

**ટેલિકમ્યુનિકેશન્સ ઉદ્યોગ લોકપાલ આ બાબતે સહાય કરી શકે છે:**

- **કરાર:** શું તમે કોઈ એવી વસ્તુ માટે સહમત થયા હતા જે તમને પ્રાપ્ત થઈ નથી?
- **બિલ:** શું તમને લાગે છે કે તમારું બિલ ખોટું છે અથવા તમને તે ચૂકવવામાં મુશ્કેલી આવી રહી છે?
- **ખામીઓ અને સેવાની મુશ્કેલીઓ:** શું તમારો ફોન અથવા ઇન્ટરનેટ સેવા બંધ છે?
- **જોડાણ રદ થવું:** શું તમારો ફોન અથવા ઇન્ટરનેટ સેવા બંધ કરવામાં આવી છે?
- **ઋણ વસૂલી:** શું તમને એવું ઋણ ચૂકવવાનું કહેવામાં આવી રહ્યું છે જે તમારું નથી?
- **વેચાણ પદ્ધતિઓ:** શું તમને કોઈ એવી યોજના અથવા સાધન વેંચવામાં આવ્યું છે જે તમને પરવડે તેમ નથી?

Telecommunications
Industry
Ombudsman

## અમે તમારી અને પ્રદાતાઓ સાથે કેવી રીતે કાર્ય કરીએ છીએ

જો તમે, અથવા તમે જેના માટે કોલ કરી રહ્યાં છો તે વ્યક્તિ, કોઈ ફોન અથવા ઇન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરતા હોવ તો અમે તમને મદદ કરી શકીએ છીએ. તે ઘરે અથવા કોઈ નાના વ્યવસાયમાં ઉપયોગમાં લેવાતી સેવા હોઈ શકે છે. તે આ રીતે કાર્ય કરે છે:

- તમે તમારા પ્રદાતા સાથે ફરિયાદનું નિવારણ લાવવાનો પ્રયાસ કરો.
- જો તમે તમારા પ્રદાતા સાથે ફરિયાદનું નિવારણ લાવી શકતા ના હોવ, તો અમને કોલ કરો.
- અમે નક્કી કરીશું કે અમે આ ફરિયાદનું સમાધાન કરી શકીશું કે નહીં.
- અમે ફરિયાદનું નિવારણ લાવવા માટે તમારી અને પ્રદાતા સાથે કામ કરીએ છીએ.
- જો તમે અને પ્રદાતા સહમત થતાં નથી, તો લોકપાલ નક્કી કરી શકે છે કે ફરિયાદનું નિવારણ કેવી રીતે કરવું.

## તમારી મદદ કરવા બીજા કોઈને લઈ આવવા

તમે કોઈ બીજાને પણ તમારા અથવ ા તમારા વ્યવ સાય માટે ફરિયાદ કરવાન્ું કહી શકો છો,, જેમ કે મિત્ર, કુટુંબના સભ્ય અથવા નાણાકીય સલાહકાર. અમારા અધિકૃતતા ફોર્મ માટે ફોન પર માંગણી કરો અથવા તે અમારી વેબસાઇટ પર શોધો.

## અમારો સંપર્ક કરો

તમે અમારી વેબસાઇટ **www.tio.com.au** પરથી અથવા **1800 062 058** પર કોલ કરીને ફરિયાદ કરી શકો છો.

તમે પી.ઓ. બોક્સ 276, કોલિન્સ સ્ટ્રીટ વેસ્ટ, VIC 8007 પર પત્ર લખી શકો છો અથવા તેને 1800 630 614 પર ફેક્સ કરી શકો છો.

જો તમારે અંગ્રેજી સિવાયની કોઈ ભાષાનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો **131 450** પર ભાષાંતર અને અર્થઘટન સેવાને કોલ કરો અને તેઓ તમને અમારી સાથે વાત કરવામાં મદદ કરશે. એ નિ:શુલ્ક સેવાઓ છે..

મોબાઇલ ફોન પરથી ઉપરના નંબર પર કોલ કરવામાં શુલ્ક લાગી શકે છે.