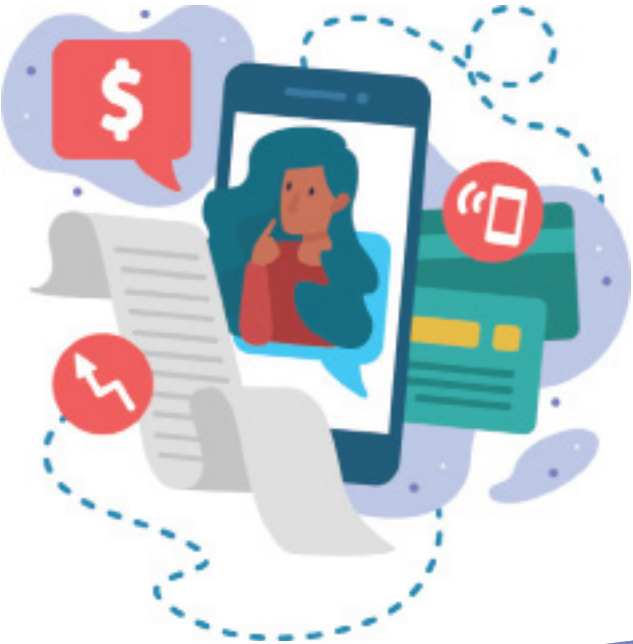


حقوقك مع شركة
الاتصالات التي
تتعامل معها



لا يمكنني تحمل العبء المالي لفاتورتي



accan

صوتك حول خدمات الهاتف
وخدمات الإنترنت.

اتصل بنا

موقع الإنترنت: accan.org.au

تويتر: @ACCAN_AU

فيسبوك: facebook.com/accanau

البريد الإلكتروني: info@accan.org.au

الهاتف: 02 9288 4000

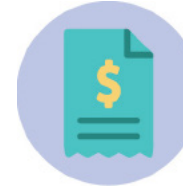
للمزيد من المعلومات والنصائح، اذهب إلى:
accan.org.au/tips

كذلك ينبغي أن تتوقف شركة الاتصالات التي تتعامل معها عن تحصيل المبلغ الإجمالي المستحق إذا ما تم تحويلك إلى ترتيبات دفع مختلفة، طالما كنت مستمراً في تسديد الدفعات.

إذا لم تتمكن من التوصل إلى اتفاق مع مزود الخدمة الخاص بك، يمكنك الاتصال بمأمور مظالم قطاع الاتصالات TIO للحصول على المساعدة: tio.com.au أو الاتصال هاتفياً بالرقم 1800 062 058.

خدمات أخرى للمساعدة في الضائقة المالية

- اتصل بخط المساعدة الوطنية للديون National Debt Helpline على الرقم 1800 007 007 أو قم بزيارة ndh.org.au
- ابحث عن خدمة مشورة مالية قريبة منك عبر الموقع moneysmart.gov.au



في بعض الأحيان، لا يستطيع الناس تسديد فواتيرهم بسبب المرض أو البطالة أو المرور بتجربة العنف الأسري أو العائلي أو تغيرات أخرى في الظروف. من المهم عدم تجاهل فاتورتك، لأن هناك مساعدة متاحة.

كيفية الحصول على المساعدة

ابحث عن سياسة الضائقة المالية لشركة الاتصالات التي تتعامل معها على موقع الإنترنت الخاص بهم، والتي ستدرج ما يمكنهم القيام به للمساعدة.

اتصل بشركة الاتصالات التي تتعامل معها واطرح لهم سبب عدم قدرتك على سداد فاتورتك. بإمكانك أن تطلب من شركة الاتصالات التي تتعامل معها ترتيبات دفع جديدة وخيارات أخرى. سيساعد ذلك في تجنب المزيد من المشاكل مثل قطع الخدمة عنك أو حصولك على تصنيف ائتماني سيء.



ما ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها فعله

ستتحدث شركة الاتصالات التي تتعامل معها عن ترتيب جديد للدفع وعن ترتيبات أخرى من شأنها مساعدتك.

قد يطلبون منك المزيد من المعلومات لدعم طلبك لترتيبات دفع جديدة، لكن يجب ألا يجعلوا الأمر صعباً عليك بطلب معلومات يصعب عليك الحصول عليها.

بمجرد تلقيهم للمعلومات اللازمة، ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها إجراء تقييم في غضون خمسة أيام عمل (أسبوع واحد). لا يمكنهم فرض الرسوم عليك مقابل ذلك التقييم.

ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها أن توفر ثلاثة خيارات على الأقل لإيقائك على اتصال بخدمتك، وثلاثة خيارات على الأقل لمساعدتك في تنظيم مدفوعاتك.

ذلك يمكن أن يشمل:

- الاتفاق على ترتيب أو خطة أو عقد بديل، بما في ذلك التحويل إلى خدمات الهاتف المحمول المدفوعة مسبقاً.
- تقييد كيفية استخدامك للهاتف أو لخدمة الإنترنت.
- الحد من المبالغ المالية التي يمكنك إنفاقها على هاتفك أو على خدمة الإنترنت.
- تخفيض المدفوعات لفترة متفق عليها.
- خصم الديون أو الرسوم أو التنازل عنها.

