

حقوقك مع شركة الاتصالات  
التي تتعامل معها



# التقدم بشكوى



## accan

صوتك حول خدمات  
الهاتف وخدمات الإنترنت.

اتصل بنا

موقع الإنترنت: [accan.org.au](http://accan.org.au)

تويتر: @ACCAN\_AU

فيسبوك: [facebook.com/accanau](https://facebook.com/accanau)

البريد الإلكتروني: [info@accan.org.au](mailto:info@accan.org.au)

الهاتف: 02 9288 4000

للمزيد من المعلومات والنصائح، اذهب إلى:  
[accan.org.au/tips](http://accan.org.au/tips)



## ألسنت راضياً عن الرد من شركة الاتصالات التي تتعامل معها؟

إذا لم تكن راضياً عن ردود شركة الاتصالات التي تتعامل معها، بإمكانك أن تطلب منهم مراجعة قرارهم. إذا كنت ما تزال غير راضٍ، فيمكنك الذهاب إلى مأمور مظالم قطاع الاتصالات (TIO) لمساعدتك في شكواك.

يمكنك أيضاً الاتصال بمأمور مظالم قطاع الاتصالات TIO إذا كانت شركة الاتصالات التي تتعامل معها:

- يصعب التواصل معها.
- تعاملها غير محترم أو فظ.
- لا تقوم بما وعدت بالقيام به من أجل المساعدة.
- ترفض إرسال شكواك إلى مدير أو مشرف إذا ما طلبت منهم ذلك.



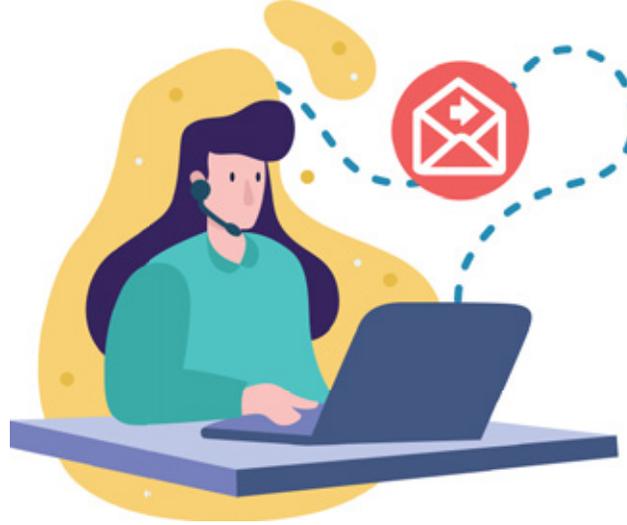
تعرف على المزيد حول مأمور مظالم قطاع الاتصالات TIO من خلال [tio.com.au](http://tio.com.au) أو الاتصال هاتفياً بالرقم 1800 062 058

حيثما أمكن، ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها أن تحل الشكاوى العاجلة في غضون يومي عمل.

الشكاوى العاجلة يمكن أن تشمل الشكاوى المقدمة من الأشخاص الذين يعانون من ضائقة مالية، والأشخاص الذين يعانون من حالة طبية مشخصة تهدد حياتهم والذين يحتاجون إلى المساعدة ذات الأولوية، والشكاوى المتعلقة بالحالات التي تم فيها فصل خدمة ما بشكل غير عادل.

ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها حل الشكاوى المتعلقة بالفواتير غير الصحيحة في موعد لا يتجاوز نهاية فترة الفاتورة التالية. على سبيل المثال، إذا كنت تدفع فاتورة هاتفك شهريا، واستلمت فاتورة غير صحيحة في 20 مارس/آذار، فينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها حل الشكاوى بحلول 20 أبريل/نيسان.

إذا ما توصلت إلى اتفاق مع شركة الاتصالات التي تتعامل معها، فينبغي عليهم أن يلتزموا به في غضون 10 أيام عمل (أسبوعين).



## ماذا الذي ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها القيام به؟

ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها إقرار الشكاوى خلال يومي عمل وبذل قصارى جهدها لحل شكاوك في المرة الأولى التي تتواصل فيها معهم.

في أغلب الحالات، ينبغي على شركة الاتصالات التي تتعامل معها أن تخبرك بالكيفية التي تخطط بها حل شكاوك في غضون 15 يوم عمل (ثلاثة أسابيع).

إذا كنت غير راضٍ عن الخدمة التي تتلقاها من شركة الاتصالات التي تتعامل معها، فبإمكانك تقديم شكاوى.

## كيفية تقديم شكاوى

سيكون لدى شركة الاتصالات التي تتعامل معها معلومات على موقعهم على الإنترنت حول كيفية تقديم شكاوى. الخطوات أدناه يمكن أن تساعد في تسهيل الأمر:

1. حدد بوضوح في البداية أنك تتقدم بشكاوى وشرح الأمر الذي تتعلق به.

2. احتفظ بأية رسائل بريد إلكتروني وتفاصيل المحادثات الهاتفية (التاريخ والوقت والشخص الذي تحدثت معه). إذا كنت تستخدم الدردشة المباشرة على موقع شركة الاتصالات التي تتعامل معها، فتأكد من حفظ نسخة من نص المحادثة. يمكنك القيام بذلك عن طريق أخذ لقطة للشاشة على كمبيوترك أو هاتفك أو جهازك اللوحي. يمكنك أيضاً التقاط صورة للمحادثة أو طباعتها.

