ਔਪਟਸ (Optus) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨੀਤੀ

ਔਪਟਸ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਯੋਜਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ, ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ

- **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ**, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਰ ਪੜਾਅ 'ਤੇ **ਤੁਸੀਂ ਔਪਟਸ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ**; ਅਤੇ
- **ਨੈੱਟਵਰਕ ਬੰਦ ਹੋਣ (outages) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ** ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੁੱਝ ਪੱਖਾਂ ਤੋਂ ਸਾਡੀ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਾਲੋਂ ਵੱਖਰੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਉਮੀਦ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਾਇਤਾ ਨਹੀਂ ਮਿਲੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪਰਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਰਾਏ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਾਂਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ, ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਉਸ 'ਤੇ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਫ਼ੀਸ ਵੀ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਦੇ ਹਾਂ?

ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਮੌਜੂਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ (Privacy Policy) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ

www.Optus.com/privacy 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ, ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ ਇਹ ਤੈਅ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਪਹਿਲ ਕਿਵੇਂ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ 'ਤੇ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ	**ਵੇਰਵਾ**
ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੋ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਉਮੀਦ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ।
ਫੌਰੀ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਫੌਰੀ ਧਿਆਨ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਜੋਂ ਮੰਨਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪਹਿਲ ਦੇ ਸਕੀਏ: • ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਕੋਈ ਖ਼ਤਰਾ ਹੋਵੇ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ

	ਕੱਟੇ ਜਾਣ (ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ) ਕਾਰਨ ਸੇਵਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਖ਼ਤਮ ਹੋ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਪਹੁੰਚ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਦਾ ਖ਼ਤਰਾ ਪੈਦਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
ਨੈੱਟਵਰਕ ਬੰਦ ਹੋਣ (ਆਊਟੇਜ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਜਦੋਂ ਸਾਡੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ (ਆਊਟੇਜ) ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਖ਼ਾਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ *ਟੈਲੀਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨਜ਼* (*ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ*) *ਇੰਡਸਟਰੀ ਸਟੈਂਡਰਡ* 2018 ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਕੋਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਥਾਨਕ ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਆਈ ਹੋਈ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਰਹੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਇਹ ਕਿਉਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਕਿਹੜਾ ਇਲਾਕਾ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਦੋਂ ਤੱਕ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ [Check Network Status] 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਸਾਡੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਪਤਾ ਲੱਗ ਸਕੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਚੁੱਕੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ। ਇਹ ਪੰਨਾ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੌਰਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੂਚਿਤ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ [How we Communicate(ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ)] 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫ਼ੌਰਨ ਨਜਿੱਠਣ ਯੋਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਖ਼ਤਰਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਗੰਭੀਰ ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਖ਼ਤਰਾ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਸਫ਼ਲਤਾਪੂਰਵਕ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਨਾ ਹੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਫੌਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਮੰਨਾਂਗੇ।

	ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ 133 937 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਰੱਖਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਉੱਥੇ ਬਦਲਵੇਂ ਜਾਂ ਅਸਥਾਈ ਹੱਲ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਗ਼ਲਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਇਨਵੌਇਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹੋਈਆਂ ਗ਼ਲਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।

ਤੁਸੀਂ ਔਪਟਸ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਦੇਣ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਔਪਟਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਪਹਿਲੇ ਸੰਪਰਕ ਦੌਰਾਨ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੜਾਵਾਂ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ

ਤੁਸੀਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਆ ਕੇ, ਔਨਲਾਈਨ, My Optus ਐਪ ਰਾਹੀਂ, ਸਾਡੇ ਮੈਸੇਜਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ, ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ 'ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਏ' (How to submit your complaint) ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਕਸਟਮਰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ (Customer Resolution Consultant) ਜਾਂ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਕਨਸਲਟੈਂਟ (Specialist Care Consultant) ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਆ ਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਟੀਮ ਮੈਂਬਰ ਸਾਡੇ ਸਿਸਟਮ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਕਨਸਲਟੈਂਟ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ।

2. ਪੁਸ਼ਟੀ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਆ ਕੇ, ਔਨਲਾਈਨ, My Optus ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਮੈਸੇਜਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੇ ਹੀ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਹਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ (complaint reference number) ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਸੰਬੰਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਕਸਟਮਰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਟੀਮ ਦੇ ਉਸ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸਾਂਝੇ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਗਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ।

ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਕੋਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਥਾਨਕ ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਆਈ ਹੋਈ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਰਹੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਸਾਡੇ ਲਈ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਸੀਂ:

a) ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਪਹਿਲੇ ਸੰਪਰਕ ਦੌਰਾਨ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ
b) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ (complaint reference number) ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਸੰਬੰਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
c) ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਬਾਰੇ ਨਵੀਨਤਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।
d) ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ (resolution offers) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

3. ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ।

a) ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ 'My Optus' ਖਾਤੇ ਜਾਂ 'My Optus' ਐਪ ਰਾਹੀਂ, ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ (complaint reference number) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

b) ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਟੀਮ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ 133 937 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ; ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ 133 343 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ; ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਉਹ 1800 470 291 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

4. ਨਿਪਟਾਰਾ

ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਦਾ ਇੱਕ ਮੈਂਬਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਤੋਂ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਹਿਮਤ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਰਹਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 10 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੌਰਾਨ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 5 ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਾਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੱਖਰੇ ਦਿਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰ ਪਾਉਂਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਅਸਫ਼ਲ ਸੰਪਰਕ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਕੋਲ ਅੱਗੇ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ਹੱਲਾਂ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ *'ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ'* ਭਾਗ ਨੂੰ ਵੇਖੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ 'ਤੇ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਸਾਡੀ ਜਾਂਚ ਨੂੰ ਉਮੀਦ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਨਵੀਂ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (external dispute resolution services) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ	**ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ**
ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ)।
ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾਯੋਗ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਅਸੀਂ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾਯੋਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
ਨੈੱਟਵਰਕ ਬੰਦ ਹੋਣ (ਆਊਟੇਜ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ; ਇਸ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਈ ਵਾਰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ) 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ। ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 133 937 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਾਂਗੇ।

	ਕਈ ਵਾਰ, ਜਦੋਂ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਔਪਟਸ ਸਮੂਹਿਕ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਕਲਪ (bulk resolution options) ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੰਨੇ [Check Network Status] 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
ਨੈੱਟਵਰਕ ਬੰਦ ਹੋਣ (ਆਊਟੇਜ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੌਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਅਸੀਂ 2 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਸੇਵਾ(ਸੇਵਾਵਾਂ) ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਫ਼ਲ ਨਹੀਂ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੌਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮੁੜ ਬਹਾਲ ਹੋ ਗਈ ਹੈ।
ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਗ਼ਲਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਮੌਜੂਦਾ ਬਿਲਿੰਗ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਟੈਲੀਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨਜ਼ ਇੰਡਸਟਰੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ' (TIO) ਕੋਲ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸੇਵਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ TIO ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਔਪਟਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਭੇਜਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸਾਡੀ ਸਮਝ,

ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ, ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਬਾਹਰੀ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ (complaint reference number) ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ: TIO ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਔਪਟਸ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਹੇਵੰਦ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਇਹ ਨੰਬਰ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ।

TIO ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣ (escalate ਕਰਨ) ਲਈ, ਤੁਸੀਂ 1800 062 058 'ਤੇ (ਜਾਂ TTY ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਤੋਂ 1800 675 692 'ਤੇ) ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.tio.com.au ਰਾਹੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ, ਉਸਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ (service outage) ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹਾਂ, ਪਰ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰੀਏ ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ [Third Party Authority] 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਣਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿ ਸਕਣ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1800 685 059 'ਤੇ ਸਾਡੀ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ [Domestic and Family Abuse Assistance Policy (ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀ)] ਵੀ ਔਨਲਾਈਨ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਡੀ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਹੋਰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਅਪੰਗਤਾ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ (accessibility) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋੜਾਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਜੋ ਗ਼ੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾਈ ਪਿਛੋਕੜ ਤੋਂ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ Advocacy Assist (ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਅਸਿਸਟ) ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕੀਏ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੀ [Payment Assistance Policy (ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀ)] ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

'ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ' (Specialist Care) ਅਤੇ 'ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਅਸਿਸਟ' (Advocacy Assist) ਲਈ ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਅਤੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ**:** ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4 ਵਜੇ ਤੱਕ (AEST/AEDT)।	ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲੈ ਜਾਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ 1800 470 291 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ, ਤਾਂ 1800 685 059 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਅਸਿਸਟ **ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ:** ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9 ਵਜੇ ਤੱਕ (AEST/AEDT)	ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਸ ਉਸਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲੈ ਜਾਣ ਲਈ 1300 308 839 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲ਼ੇ ਹੋ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਿੱਕਤ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਗ਼ੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾਈ ਪਿਛੋਕੜ ਤੋਂ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇ ਸਰਵਿਸ (National Relay Service): 13 36 77, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਪੂਰੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ), ਜਾਂ [Helping you Connect Hub] ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ।
- ਔਪਟਸ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ: 1300 294 479
- ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ [Accessibility Services] ਵੇਖੋ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ [Vulnerability Guide (ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਗਾਈਡ)] 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ।

ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਕੀ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੀਏ, ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕੀਏ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗੱਲਬਾਤ ਲਈ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਰਹਿਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਣ ਲਈ ਵੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੰਪਰਕ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਚੱਲ ਰਹੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੋਈ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਬਿੱਲ, ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵਿਵਾਦ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਅਦਾ ਕਰ ਦਿਓ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਕਮਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰੱਦ ਜਾਂ ਸੀਮਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਾਡੀਆਂ ਆਮ ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਨਿਮਰਤਾ, ਧੀਰਜ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਵੀ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਉਸੇ ਆਦਰ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਓ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗ਼ੈਰ-ਵਾਜਬ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਹਮਲਾਵਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ?

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਵੈੱਬਸਾਈਟ (ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ)	ਸਾਡਾ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ http://www.optus.com.au/complaints 'ਤੇ ਭਰੋ— ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਕਸਟਮਰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
My Optus ਐਪ **24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਉਪਲਬਧ**	My Optus ਐਪ ਵਿੱਚ Help & Support ਰਾਹੀਂ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਕਸਟਮਰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ **24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਉਪਲਬਧ**	My Optus ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ http://www.optus.com.au/myaccount 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ।
ਫ਼ੋਨ (ਸਥਾਨਕ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ) **24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਉਪਲਬਧ**	133 937 — ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ

ਫ਼ੋਨ (ਸਥਾਨਕ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ) **24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਉਪਲਬਧ**	**133 343** — ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ।
ਚਿੱਠੀ/ਡਾਕ	Optus Complaints PO Box 888 North Ryde NSW 2113 ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਉਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ।
ਈਮੇਲ	complaints@optus.com.au — ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ।
ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ **ਸਟੋਰ ਖੁੱਲ੍ਹਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ**	ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਦਾ ਇੱਕ ਮੈਂਬਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸਟੋਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਾਣਨ ਲਈ [Find an Optus Store] 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ।
ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ, **ਅਤੇ** ਸ਼ਨੀਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4 ਵਜੇ ਤੱਕ (AEST/AEDT)।	ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲੈ ਜਾਣਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ1800 470 291{ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ, ਤਾਂ 1800 685 059 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਅਸਿਸਟ - ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9 ਵਜੇ ਤੱਕ (AEST/AEDT)	ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲੈ ਜਾਣ ਲਈ 1300 308 839।
ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲ਼ੇ ਹੋ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਿੱਕਤ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ	• ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇ ਸਰਵਿਸ (National Relay Service): ਤੁਸੀਂ 'ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇਅ ਸਰਵਿਸ' ਰਾਹੀਂ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਪੂਰੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ) 13 36 77 'ਤੇ, ਜਾਂ 'ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਿਲੇਅ ਸਰਵਿਸ' ਦੇ [Helping you Connect] ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। • ਔਪਟਸ ਦੀ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ 1300 294 479 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

	• ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ [Accessibility Services] ਵੇਖੋ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ **"ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ"** ਭਾਗ ਵੇਖੋ।