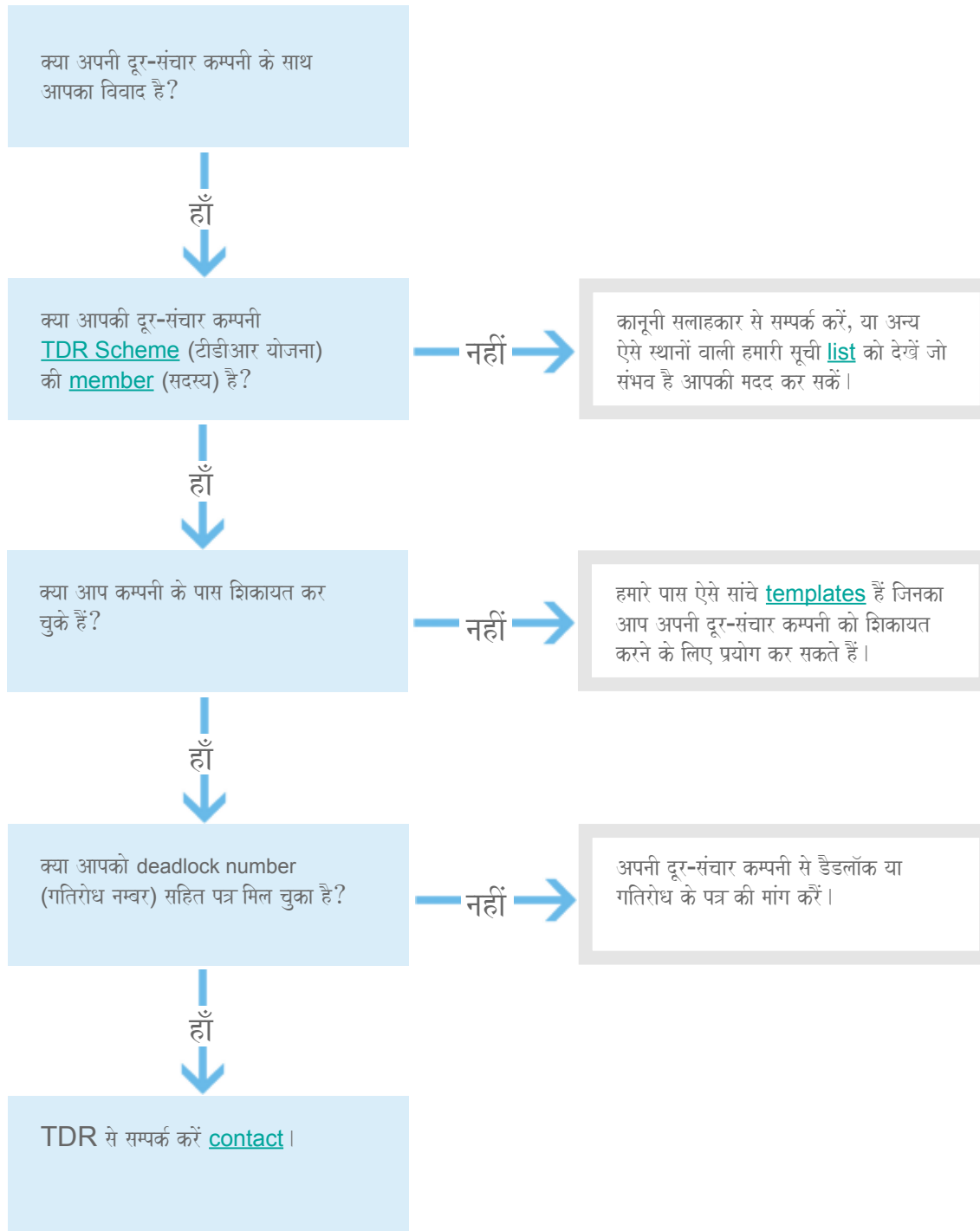


शिकायत कैसे की जाए

इस पृष्ठ में दूर-संचार विवाद समाधान TDR से अपनी दूर-संचार कम्पनी के बारे में कैसे शिकायत करें तथा अपनी दूर-संचार कम्पनी के पास कैसे शिकायत करें, इस बारे में सलाह दी गई है।

हमारा यह सुझाव है कि आप शिकायत करने क ([Make A Complaint](#)) पृष्ठ पर जाने से पहले इस जानकारी को पढ़ें।



यदि आप TDR के पास शिकायत कर रहे हैं, तो यह जरूरी है कि आप जिस कम्पनी के बारे में शिकायत करना चाहते हैं वह दूर-संचार विवाद समाधान योजना ([Telecommunication Dispute Resolution Scheme](#)) की सदस्य ([member](#)) है।

इससे पहले कि TDR इसमें शामिल हो, यह जरूरी है कि आप पहले अपनी दूर-संचार कम्पनी से अपनी शिकायत कर चुके हों। हमारे पास आपके प्रयोग के लिए फार्म ([forms](#)) हैं।

इससे पहले कि आप कम्पनी से शिकायत करें, इस बात के बारे में पूरी तरह से स्पष्ट होने की कोशिश करें कि वास्तव में समस्या क्या है। आप इस बारे में भी विचार करना चाहेंगे कि कम्पनी आपके लिए सब कुछ ठीक करने के लिए क्या कर सकती है।

सामान्य तौर पर कम्पनी के पास शिकायत कैसे की जाए इस बारे में जानकारी आपके विलों के पिछले हिस्से पर या उनकी वेबसाइट पर दी गई है।

यदि हो सके तो, जो कुछ घटित होता है, आपने किससे बात की और क्या कहा गया था, उसका रिकार्ड रखें। आपके द्वारा भेजे गए और आपको मिलने वाले पत्रों और ईमेलों की प्रतिलिपियों को [संभाल कर] रखें।

आप यदि अपनी शिकायत के परिणाम से खुश नहीं हैं, या छह सप्ताह से अधिक समय में कम्पनी के साथ समाधान नहीं हो पाया है, तो हम आपके विवाद पर विचार कर सकते हैं। एक बार आप जब इस स्थिति तक पहुँच जाते हैं तो हम इसे गतिरोध ([deadlock](#)) कहते हैं। (संभव है आपको अपनी दूर-संचार कम्पनी से गतिरोध पत्र मिले जिसमें गतिरोध या संदर्भ नम्बर दिया गया हो)।

आपकी शिकायत TDR द्वारा कवर है यह सुनिश्चित करने के लिए कृपया हमें 0508 98 98 98 फ्री फोन नम्बर पर फोन करें। राष्ट्रीय छुट्टियों के अतिरिक्त हम सुबह 8 बजे से शाम के 5 बजे तक साप्ताहिक दिनों में खुले रहते हैं।

TDR के पास की गई शिकायतें लिखित रूप में होनी चाहिए। आप शिकायत फार्म को ऑनलाइन भर सकते हैं ([complaint form online](#)), या फार्म को डाउनलोड कर सकते हैं, ([download](#)) तथा हमें पोस्ट या फैक्स ([send or fax](#)) कर सकते हैं, या हम फोन द्वारा आपकी शिकायत लिखने में मदद कर सकते हैं।

आप जब हमारे पास अपनी शिकायत करते हैं तो शिकायत चैकलिस्ट ([Complaint Checklist](#)) को देखें, यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके पास सारी सही जानकारी है। आप विवादों के विभिन्न प्रकार पृष्ठ ([Types of Disputes](#)) पर भी जा सकते हैं, यह देखने के लिए कि किस प्रकार की शिकायतें TDR द्वारा कवर की जाती है।

हम आपकी उस जानकारी को आपकी दूर-संचार सेवा प्रदाता के पास भेज देंगे और आपकी शिकायत के समाधान की प्रक्रिया को आरंभ कर देंगे।

आपको यदि सहायता चाहिए तो कृपया हमें 0508 98 98 98 फ्री फोन नम्बर पर फोन करें। राष्ट्रीय छुट्टियों के अतिरिक्त हम सुबह 8 बजे से शाम के 5 बजे तक साप्ताहिक दिनों में खुले रहते हैं।

कृपया याद रखें कि TDR केवल उन्हीं शिकायतों पर विचार कर सकती है जो 30 नवम्बर 2007 को या उसके बाद हुई हों, जब TDR का परिचालन आरंभ हुआ था।