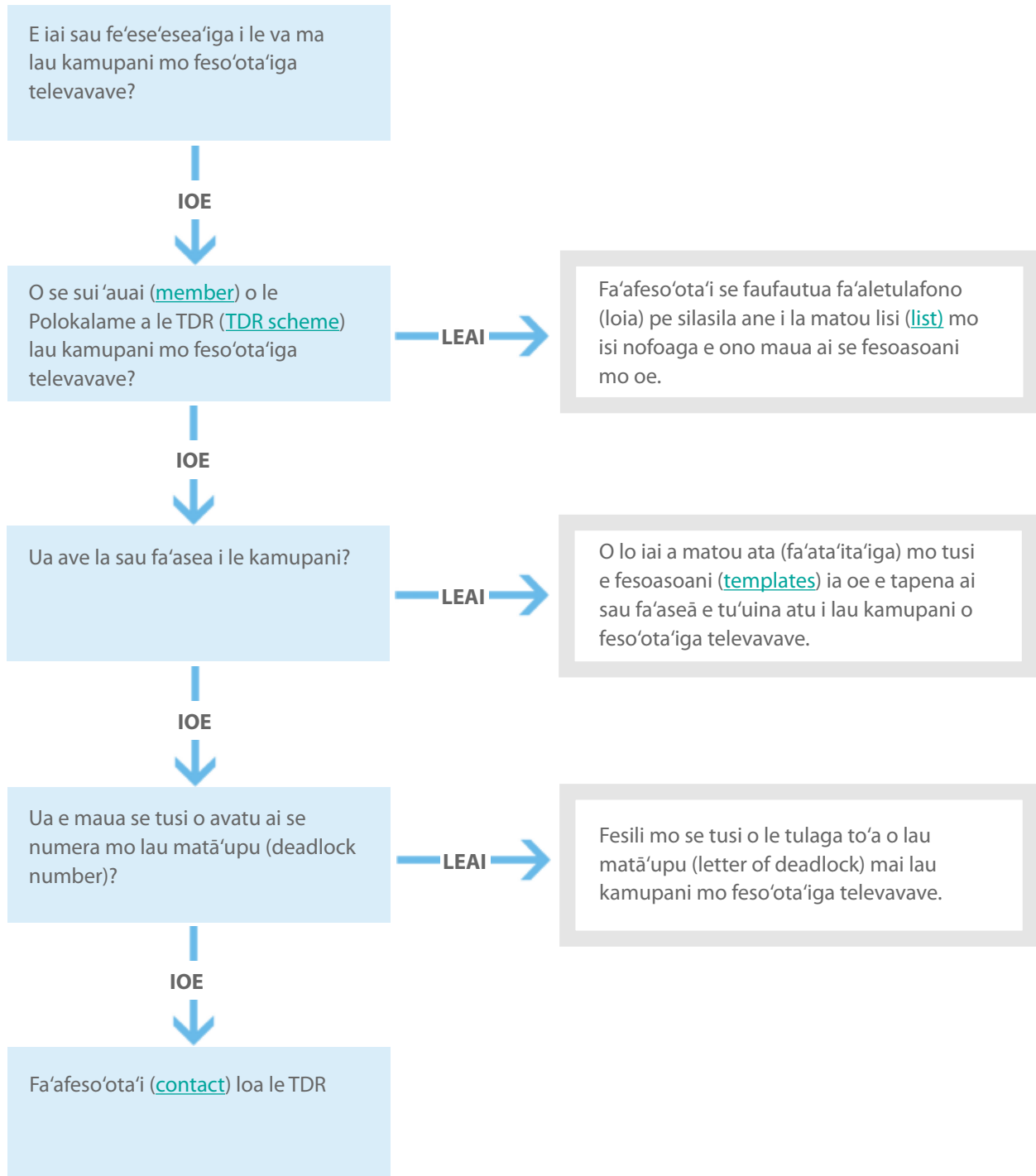


## O le Faiga e Fai ai se Fa'aseā

E mau i le itulau lenei fautuaga mo le faiga o se fa'aseā i le Polokalame mo le Fo'ia o Fa'aseā tau Feso'ota'iga Televavave (TDR) e uiga i lau kamupani mo feso'ota'iga televavave, ma le faiga o sau fa'aseā fa'asaga i lau kamupani o feso'ota'iga televavave.

**Matou te fautuaina lou faitau lelei o nei fa'amatalaga muamua, ae e te le'i aga'i e "Faia Sau Fa'aseā" ([Make a Complaint](#)).**



Afai o lau fa'asea e fia ave i le TDR, ia manatua o le kamupani o lo'o fa'asaga iai lau fa'asea e tatau ona avea ma sui auai ([member](#)) o le Polokalame mo le Fo'ia o Fa'asea tau Feso'otaiga Televavave ([Telecommunication Dispute Resolution Scheme](#)).

E mana'omia le fa'ataunu'u muamua o lau fa'asea i lau kamupani mo feso'otaiga televavave, a'o lei fa'aaogaina le TDR. E iai a matou pepa ([forms](#)) fa'apitoa e mafai ona e fa'aogaina.

A'o lei tu'uina atu sau fa'asea i le kamupani, taumafai ia e manino ma malamalama lelei po'o le a le fa'afitauli. E ono mafai foi ona e manatunatu lelei po'o le a le mea e tatau i le kamupani ona faia ina ia fo'ia ai lou fa'afitauli.

E masani lava ona lomina i le papatua o lau pili fa'amatalaga i le faiga e faia ai se fa'asea aga'i i le kamupani, po'o le latou upega o feso'otaiga.

Afai e mafai, e tatau ona e teuina ni fa'amaumauga o le mea ua tupu, o ai na e talanoa iai, ae o le a sana tali ane ia 'oe. Teu malu foi ni kopi o ni tusi po'o ni imeli na e auina atu ma e maua mai.

Afai e te le fiafia i le fa'ai'uga o lau fa'asea, pe e te le'i maua foi se fa'ai'uga mai lau kamupani i totonu o le ono vaiaso, e mafai ona matou va'ava'ai i lau fa'asea. O le taimi lava e te o'o ai i leni tulaga matou te fa'aigoaina lea o le "[deadlock](#)" (o lona uiga ua to'a ma ua le maua se tonu o lau mata'upu). (E ono mafai ona auina mai sau tusi o le tulaga to'a leni (deadlock letter) mai le kamupani o feso'otaiga televavave, fa'atasi ai ma se numera mo lau mata'upu (deadlock or reference number)).

**Fa'amolemole, vili mai la matou telefoni-ele-totogia 0508 98 98 98 ina ia mautinoa e aiaia il lalo o le TDR lau fa'asea.**

E tatala le matou ofisa i le va o le 8.00 i le taeao ma le 5.00 i le afaifi i aso o le vaiaso, ae le aofia ai aso malolō aloa'ia.

O fa'asea uma e tu'uina mai i le TDR e tatau ona tūsia. E mafai ona e fa'atumuina se le pepa talosaga i luga o le initaneti ua saunia fa'apitoa ([complaint form online](#)), pe lolomi mai foi ii le komepiuta ([download](#)) ona lafo pe fesi ([send or fax](#)) mai lea ia matou, po'o le matou fesoasoani atu foi ia te oe e tusia lau fa'asea i luga o le telefoni.

A tapena sau fa'asea fa'atasi ma i matou, siaki le Lisi o mea uma e tatau ona aofia i le Fa'asea ([Complaint Checklist](#)), ina ia mautinoa ai ua e maua uma fa'amatalaga sa'o. E mafai foi ona e asiasi i le itulau o Itu'āiga Fa'asea ([Types of Disputes](#)) e iloa ai po'o a itu'āiga fa'asea e fa'ataga i lalo o le a'u'aunaga a le TDR.

O le a matou tu'uina atu ia fa'amatalaga i lau kamupani mo feso'otaiga televavave ma amata loa le fa'agasologa o galuega mo le sailia o se fofō o lau fa'asea.

**A e mana'omia se fesoasoani, fa'amolemole telefoni mai matou i le numera 0508 98 98 98.** E tatala le matou ofisa i le va o le 8.00 i le taeao ma le 5.00 i le afaifi, i aso ole vaiaso, ae le aofia ai aso malolo aloa'ia.

Faamolemole ia manatua, e na o fa'asea e uiga i mea na tutupu i le aso 30 o Novema 2007 ma le tuana'i ai o lea aso, e mafai ona va'ava'ai iai le TDR, auā o le aso tonu lea na fa'ato'ā amata ona fa'atino ai 'au'aunaga a le TDR.