Telecommunications Industry Ombudsman

टीआईओ (TIO) तथ्य पत्र

दूरसंचार उद्योग लोकपाल (Telecommunications Industry Ombudsman) (TIO) क्या है?
टीआईओ उन लोगों की मदद करने के लिए स्थापित की गई एक नि:शुल्क सेवा है जो लोग टेलीफ़ोन और इंटरनेट कंपनियों के साथ समस्याओं को हल करने में असमर्थ रहे हैं।

हालाँकि, हमें फ़ोन करने से पहले आपको अपने सेवा प्रदाता के साथ अपनी शिकायत को हल करने का प्रयास करना चाहिए।

हम किन बातों की जाँच-पड़ताल कर सकते हैं?
मोबाइल, लैंडलाइन और इंटरनेट के उन मुद्दों से संबंधित शिकायतों की टीआईओ जाँच-पड़ताल कर सकता है जो निम्न बातों से संबंधित हैं:

- बिल तैयार करना या (इनमें शामिल हैं ग़लत योजनाएँ, ग़लत शुल्क, देर से बिल तैयार करना)
- मोबाइल सदस्यता (subscription) टैक्स्ट मैसिज सेवाओं के साथ समस्याएँ (उन्हें रोकने में असमर्थ होना)
- ख़राबियाँ और सेवा की गुणवत्ता
- कनेक्शनों में देरी
- ऋण वसूली गतिविधियाँ (इनमें शामिल हैं भुगतान की योजनाओं और ऋण का भुगतान करने में चूक होने से संबंधित कठिनाइयाँ)
- अनुबंध (कॉन्ट्रेक्ट) (इनमें शामिल हैं अनुचित या अस्पष्ट शर्तें)।

हम किन बातों की जाँच-पड़ताल नहीं कर सकते हैं?
हम निम्नलिखित शिकायतों के बारे में जाँच-पड़ताल नहीं कर सकते हैं:

- हमसे संपर्क करने से पहले इन मुद्दों के बारे में आप दो साल से अधिक समय से जानते थे (कुछ मामलों में हम इसे बढ़ा कर छह साल कर सकते हैं)
- दूरसंचार के बारे में सरकार की नीतियाँ
- निजी स्वामित्व वाले दूरसंचार उपकरण (इनमें शामिल हैं पूरी तरह से भुगतान किए गए मोबाइल हैंडसेट या कम्प्यूटर)
- सेवाओं की बातें जैसे कि मोबाइल सदस्यता (subscription) रिंग टोन या वेबसाइटें
- कंपनियों द्वारा अपनी सेवाओं और उत्पादों के लिए ली जाने वाली कीमतें
- वे मुद्दे जो ट्रिब्यूनल या न्यायालय में जा चुके हैं (या जाने के लिए सूचीबद्ध हो चुके हैं)।

दुभाषिया सेवा
यदि आपको दुभाषिए की आवश्यकता है तो 131 450 पर फ़ोन करें। यह सेवा नि:शुल्क है। यदि आप स्वयम् अँग्रेज़ी में संवाद करने में समर्थ अनुभव नहीं करते हैं तो आप टीआईओ के पास शिकायत करने के लिए अपनी ओर से किसी अन्य को भी अधिकृत कर सकते हैं।

Telecommunications Industry Ombudsman

टीआईओ से संपर्क

नि:शुल्क फ़ोन:	1800 062 058*
टीटीवाई:	1800 675 692

हमें लिखें:

नि:शुल्क फ़ैक्स:	1800 630 614
ईमेल:	tio@tio.com.au
डाक:	PO Box 276 Collins Street West Vic 8007

*मोबाइल फ़ोन से शुल्क लग सकता है जो कि आपके सेवा प्रदाता के आधार पर अलग-अलग होगा। यदि आप मोबाइल फ़ोन से कॉल कर रहे हैं, तो हमें बताएँ और हम वापस आपको फ़ोन कर लेंगे।