



Telecommunications Industry Ombudsman

## ТІО информативни лист

### Шта је омбудсман за телекомуникациону индустрију (ТІО)?

Омбудсман за телекомуникациону индустрију пружа бесплатне услуге особама које нису могле да реше проблеме са телефонским и интернет компанијама.

Међутим, пре него што нас позовете морате прво да покушате да решите жалбу са компанијом која вам пружа услуге.

### Шта можемо да испитујемо

ТІО може да испитује жалбе које се односе на мобилне и фиксне телефоне и интернет, а које се тичу:

- рачуна (укључујући погрешне планове, нетачне наплате, кашњење рачуна)
- проблема са претплатничким СМС сервисом преко мобилних телефона (ако не можете да зауставите текст поруке)
- кварова и квалитета услуга
- кашњења прикључивања
- мера које се предузимају за наплату дуга (укључујући тешкоће са плановима плаћања и прекорачење кредита)
- уговора (укључујући неправедне и нејасне услове)

### Шта не можемо да испитујемо

Не можемо да испитујемо жалбе које се односе на:

- проблеме за које сте знали дуже од две године пре него што сте нас контактирали (у неким случајевима то можемо да продужимо на шест година)
- владину политику која се тиче телекомуникација
- телекомуникациону опрему у приватном власништву (укључујући мобилне телефоне или компјутере који су у потпуности плаћени)
- садржај услуга, као што су претплате за мелодије за мобилне телефоне или сајтова
- цене које наплаћују компаније за своје услуге и производе
- предмете које је разматрао (или треба да разматра) суд или трибунал.

### Преводилачка служба

Ако вам треба преводилац, позовите 131 450. Ова услуга је бесплатна. Такође можете да овластите некога да у ваше име поднесе жалбу ТІО ако не говорите добро енглески.

### Како да контактирате ТІО

Бесплатан телефонски позив: 1800 062 058\*  
ТТУ: 1800 675 692

Пошаљите нам писмо:

Бесплатан факс: 1800 630 614  
Електронска пошта: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)  
Поштанска адреса: PO Box 276  
Collins Street West Vic 8007

\* Позиви са мобилних телефона могу да се наплаћују, а цена ће варирати зависно од ваше телефонске компаније. Ако зовете са мобилног телефона, реците нам и ми ћемо вас позвати.