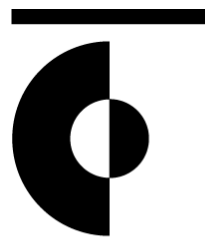


## Hoja Informativa sobre el Defensor del Pueblo para la Industria de las Telecomunicaciones (Telecommunications Industry Ombudsman TIO)



### ¿Qué es la Defensoría del Pueblo para la Industria de las Telecomunicaciones?

La Defensoría del Pueblo para la Industria de las Telecomunicaciones (TIO, por sus siglas en inglés) es un servicio gratuito creado para ayudar a aquellas personas que no hayan podido resolver sus problemas con las compañías de servicios telefónicos y de Internet.

Telecommunications  
Industry  
Ombudsman

Sin embargo, antes de llamarnos, usted debe intentar resolver sus quejas con el proveedor del servicio.

### Lo que podemos investigar

El TIO puede investigar quejas sobre servicios de teléfonos celulares, líneas fijas e Internet relacionadas a:

- cuentas (incluso planes incorrectos, cobros incorrectos, demora de cuentas)
- problemas con servicios de mensajes texto a suscripción para celulares (no poder detenerlos)
- fallos y calidad de servicio
- demoras en conexiones
- recuperación de deudas (incluso dificultades con planes de pago y caída en mora)
- contratos (incluso cláusulas injustas o poco claras).

### Lo que no podemos investigar

No podemos investigar quejas sobre:

- problemas de los que usted ya sabía más de un año antes de contactarnos (en algunos casos se podrá extender ese plazo a dos años)
- políticas gubernamentales sobre las telecomunicaciones
- equipo de telecomunicaciones de propiedad privada (incluso teléfonos celulares y computadoras totalmente pagados)
- los contenidos de servicios tales como los tonos de llamada a suscripción para teléfonos celulares o sitios web
- las tarifas de los servicios y productos de una empresa telefónica
- asuntos que hayan sido presentados (o están por presentarse) ante un tribunal,

### Servicio de intérpretes

Si necesita un intérprete llame al 131 450. Este es un servicio gratuito. Si tiene dificultades para comunicarse en inglés, puede autorizar a otra persona para que presente una queja en su nombre al TIO

### Cómo contactar al TIO

Teléfono gratuito: 1800 062 058\*

TTY: 1800 675 692

Puede escribirnos a:

Fax gratuito: 1800 630 614

Email: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)

[complain@tio.com.au](mailto:complain@tio.com.au)

Correo: PO Box 276

COLLINS STREET WEST Vic 8007

\* Las llamadas desde teléfonos celulares se cobran a tarifas que dependen del proveedor de su servicio. Si usted llama desde un teléfono celular, háganoslo saber y le llamaremos de vuelta.