



Scheda informativa sul TIO (Difensore Civico dell'Industria delle Telecomunicazioni - *Telecommunications Industry Ombudsman*)

Che cos'è il Difensore Civico dell'Industria delle Telecomunicazioni (TIO)?

Il TIO è un servizio gratuito istituito per aiutare coloro che non sono riusciti a risolvere i loro problemi con compagnie telefoniche ed Internet provider.

Dovete in ogni caso cercare di risolvere il problema con il vostro service provider prima di rivolgervi a noi.

Che tipo di indagini possiamo condurre

Il TIO può condurre indagini su problemi riguardanti telefoni fissi e cellulari e collegamenti Internet legati a:

- bollette (compresi piani telefonici sbagliati, addebiti scorretti, tarda fatturazione)
- problemi con gli abbonamenti a servizi SMS per cellulari (non essere in grado di interromperli)
- guasti e qualità del servizio
- ritardi nei collegamenti
- attività relative al recupero debiti (comprese difficoltà con piani di pagamento e more del creditore)
- contratti (compresi termini scorretti o poco chiari).

Che tipo di indagini non possiamo condurre

Non possiamo condurre indagini su:

- problematiche di cui siete stati a conoscenza per oltre due anni prima di contattarci (in alcuni casi possiamo prolungare i tempi fino a sei anni)
- politiche governative sulle telecomunicazioni
- apparecchiature di telecomunicazione di proprietà di privati (compresi telefoni cellulari o computer interamente pagati)
- il contenuto di servizi quali abbonamenti a suonerie telefoniche per cellulari o siti web
- le tariffe che le compagnie applicano per i loro servizi e prodotti
- problematiche che sono state portate (o che si prevede verranno portate) in corte o in tribunale.

Servizio di interpretariato

Se avete bisogno di un interprete, chiamate il numero 131 450. Questo servizio è gratuito. Potete anche autorizzare qualcuno a sporgere un reclamo per conto vostro presso il TIO se non vi sentite a vostro agio a comunicare in inglese.

Come contattare il TIO

Linea telefonica gratuita: 1800 062 058*

TTY (per persone con problemi di udito): 1800 675 692

Scriveteci su:

Linea fax gratuita: 1800 630 614

E-mail: tio@tio.com.au

Indirizzo postale: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Le telefonate effettuate da telefoni cellulari potrebbero comportare un costo che varierà a seconda del vostro service provider. Se ci chiamate da un telefono cellulare, fatecelo sapere e vi richiameremo noi.