



TIO Fact Sheet – List sa informacijama o ombudsmanu za telekomunikacije

Šta je ombudsman za telekomunikacionu industriju (Telecommunications Industry Ombudsman - TIO)?

TIO je besplatna služba uspostavljena da pomogne ljudima koji nisu mogli da riješe svoje probleme s telefonskim i internetskim kompanijama.

Međutim, prvo morate da pokušate riješiti svoju žalbu s Vašim pružaocem usluga, prije nego što se nama obratite.

Šta možemo istraživati

TIO može istraživati žalbe u vezi problema s mobilnim i kućnim telefonima i s internetom, koji se odnose na:

- račune (uključujući pogrešan plan, netačno naplaćivanje, kasno ispostavljanje računa)
- probleme s reklamnim SMS porukama na mobilnom telefonu, koje povlače pretplatu (ako ne možete da ih prekinete)
- neispravan uređaj i kvalitet usluga
- kašnjenje u uspostavljanju veze
- postupke utjerivanja duga (uključujući poteškoće s planovima plaćanja i propuste u otplaćivanju kredita)
- ugovore (uključujući nepravedne i nejasne uslove).

Šta ne možemo istraživati

Ne možemo istraživati žalbe o:

- problemima za koje ste znali duže od godinu dana prije nego što ste nas kontaktirali (u nekim slučajevima to možemo produžiti na dvije godine)
- vladinoj politici o telekomunikacijama
- telekomunikacionim uređajima u privatnom vlasništvu (uključujući mobilne telefone i kompjutere koji su u potpunosti isplaćeni)
- sadržaju usluga, kao što su pretplaćeni pozivni ton mobilnog telefona ili veb-sajtovi
- cijeni koju kompanije naplaćuju za svoje usluge i proizvode
- problemima koji su bili razmatrani (ili su zakazani za saslušanje) na sudu ili tribunalu.

Služba tumača

Ako Vam treba tumač, nazovite 131 450. Ovo je besplatna usluga. Možete i nekog ovlastiti da u Vaše ime podnese žalbu TIO-u ako ste vi nesigurni komunicirati na engleskom.

Kako kontaktirati TIO

Besplatan telefon: 1800 062 058*
TTY (za gluhe): 1800 675 692

Pišite nam na:
Besplatan faks: 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

Poštanska adresa: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Pozivi sa mobilnih telefona će se možda naplatiti, zavisno od Vašeg pružaoca usluga. Ako zovete s mobilnog telefona, kažite nam, pa ćemo Vas mi nazvati.