TIO तथ्य-पत्र

Telecommunications Industry Ombudsman

Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) क्या है?

TIO एक नि:शुल्क सेवा है जो उन व्यक्तियों की सहायता करने के लिए स्थापित की गई है जो टेलीफोन और इंटरनेट कंपनियों के साथ अपनी समस्याओं का समाधान नहीं कर पा रहे हैं।

हमें कॉल करने से पहले आपको अपने सेवा-प्रदाता के साथ अपनी शिकायत खुद ही सुलझाने की कोशिश करनी चाहिए।

हम किस बात की जाँच कर सकते हैं?

TIO मोबाइल, लैंडलाइन और इंटरनेट के ऐसे मामलों के बारे में शिकायतों की जाँच-पड़ताल कर सकती है, जो निम्नलिखित मुद्दों से संबंधित हों:

- बिलिंग (इसमें गलत प्लान, गलत मूल्य, देर से बिल देना शामिल है)
- मोबाइल सब्स्क्रिप्शन टेक्स्ट सँदेश की समस्याएँ (सँदेशों को न रोक पाना)
- गलतियाँ और सेवा की गुणवत्ता
- कनेक्शन में देरी
- कर्ज़ वसूली की गतिविधियाँ (इसमें भुगतान प्लानों के साथ समस्याएँ और क्रेडिट वापिस न दे पाना शामिल है)
- कॉंट्रैक्ट (इसमें पक्षपाती या अस्पष्ट शब्दावली शामिल है)।

हम किस बात की जाँच नहीं कर सकते हैं?

हम निम्नलिखित के बारे में शिकायतों की जाँच नहीं कर सकते हैं:

- हमसे संपर्क करने से पहले जिन मुद्दों के बारे में आप पिछले एक साल से अवगत रहे हों (कुछ मामलों में हम इस समय-सीमा को दो साल तक बढ़ा सकते हैं)
- दूर-सँचार के बारे में सरकारी नीतियाँ
- दूर-सँचार के निजी उपकरण (इसमें मोबाइल हैंडसेट या कंप्यूटरों के लिए पूरी तरह से शुल्क चुकाए गए उपकरण शामिल हैं)
- मोबाइल सब्स्क्रिप्शन रिंगटोन या वेबसाइट जैसी सेवाएँ
- अपनी सेवाओं और उत्पादों के लिए कंपनियों द्वारा लगाई गई कीमतें
- किसी कोर्ट या ट्राइब्यूनल के सामने प्रस्तुत किए गए (या किए जाने वाले) मामले।

दुभाषिया सेवा

अगर आपको दुभाषिये की जरूरत हो, तो 131 450 पर कॉल करें। यह सेवा नि:शुल्क है। अगर आपको अँग्रेज़ी में बात करने का आत्म-विश्वास न हो, तो आप TIO के पास अपनी ओर से शिकायत करने के लिए किसी दूसरे व्यक्ति को भी अधिकार दे सकते हैं।

TIO से संपर्क करना

नि:शुल्क फोन:	1800 062 058*
टी टी वाई:	1800 675 692

हमसे लिखित में संपर्क करें:

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

* मोबाइल फोन से की गई कॉलों के लिए शुल्क भरना पड़ सकता है, जो आपके सेवा-प्रदाता पर निर्भर करता है। अगर आप मोबाइल फोन से कॉल कर रहे हों, तो हमें यह बता दें और हम आपको वापिस कॉल करेंगे।