



Telecommunications Industry Ombudsman

TIO Bilgilendirme Belgesi

Telekomünikasyon Endüstrisi Kamu Denetçisi (TIO) nedir?

TIO, telefon ve internet şirketleriyle olan sorunlarını çözümleyemeyenlere yardımcı olmak üzere kurulmuş olan ücretsiz bir hizmettir.

Ancak, bizi aramadan önce, şikâyetinizi hizmet sağlayıcınızla çözme girişiminde bulunmanız gerekir.

Neleri araştırabiliriz

TIO şunlarla ilgili cep telefonu, sabit telefon ve internet konuları hakkındaki şikâyetleri araştırabilir:

- faturalama (yanlış planlar, hatalı ücretler, geç faturalama)
- cep telefonu aboneliği mesaj servisleri ile sorunlar (bu mesajları durduramamak)
- arızalar ve servis niteliği
- bağlantılarda gecikmeler
- borç toplama etkinlikleri (ödeme planlarına ve ödenmeyen kredi borçlarına ilişkin güçlükler)
- sözleşmeler (adaletsiz veya açık olmayan koşullar).

Neleri araştıramayız

Şunlara ilişkin şikâyetleri araştıramayız:

- bizimle ilişkiye geçmeden önce iki yıldan uzun bir süredir bildiğiniz sorunlar (kimi durumlarda bunu altı yıla çıkarabiliriz)
- telekomünikasyona ilişkin hükümet politikaları
- özel mülkiyete ait telekomünikasyon donanımı (tamamı ödenmiş cep telefonları ahizeleri veya bilgisayarlar)
- cep telefonu aboneliği zil tonu veya internet siteleri gibi hizmet içerikleri
- şirketlerin, hizmetleri ve ürünleri için aldığı ücretler
- mahkemeye veya kurula çıkan (veya çıkmak için sırada olan) konular.

Tercümanlık hizmetleri

Bir tercümana ihtiyacınız varsa, 131 450 numaralı telefonu arayın. Bu hizmet ücretsizdir. Ayrıca, İngilizce iletişim kurmada kendinize güvenemiyorsanız, sizin adınıza TIO'ya şikâyette bulunmak için başkasına da yetki verebilirsiniz.

TIO ile ilişkiye geçmek

Ücretsiz telefon: 1800 062 058*

TTY: 1800 675 692

Bize şu şekilde yazabilirsiniz:

Ücretsiz faks: 1800 630 614

Elektronik posta: tio@tio.com.au

Posta: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Cep telefonlarından yapılan aramalar, hizmet sağlayıcınıza bağlı olarak değişebilecek olan bir ücret gerektirebilir. Bir cep telefonundan arıyorsanız, bize bildirin, biz sizi arayalım.