

Informații despre TIO

Ce reprezintă Comisarul pentru telecomunicații (Telecommunications Industry Ombudsman - TIO)?

TIO reprezintă un serviciu gratuit înființat pentru soluționarea problemelor pe care cetățenii nu le-au putut rezolva, cu companiile de telefon și internet.

Dar înainte de a apela la intervenția noastră, trebuie să încercați să găsiți o soluție tratând cu prestatorul serviciului dv.



Ce putem investiga

Putem întreprinde investigații privind probleme legate de telefonie mobilă, telefonie fixă și internet, cum ar fi:

- nota de plată (inclusiv planificări greșite, erori în calculul plăților, întârziere a notei de plată)
- probleme privind servicii de mesaje-text din cadrul abonamentelor la telefonie mobilă – (imposibilitatea de a le sista)
- calitate și deficiențe ale serviciilor
- întârzieri în efectuarea conectărilor
- activități de recuperare a datoriilor (inclusiv dificultăți referitoare la planificarea plăților și neachitarea creditului)
- contracte (inclusiv condiții inechitabile sau neclar exprimate).

Ce nu putem investiga

Nu putem investiga plângeri privind:

- probleme de care ați avut cunoștință cu mai mult de un an înainte de a ne contacta (în anumite cazuri, prelungim durata la doi ani)
- măsuri luate de guvern în domeniul telecomunicațiilor
- echipament pentru telecomunicații proprietate privată (inclusiv telefoane mobile sau ordinatoare achitate)
- conținutul unor servicii, ca de pildă sunetul, cumpărat prin abonament, pentru telefon mobil, sau sit-uri de pe internet
- prețul cerut de companii pentru serviciile și produsele lor
- probleme care au fost (sau sînt planificate a fi) aduse în fața unei curți de judecată sau a unui tribunal.

Serviciul de interpreți

Dacă aveți nevoie de un interpret, sunați la 131 450. Serviciul este gratuit. De asemenea, puteți autoriza altă persoană să înainteze o plîngere la TIO în numele dv, dacă nu posedați suficiente cunoștințe de limba engleză.

Pentru a contacta TIO

Convorbire gratuită: 1800 062 058*
TTY (persoane cu aparat pentru auzit): 1800 675 692

Ne puteți scrie la:

Transmisie fax gratuită: 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

Adresa poștală: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Apelul de la un telefon mobil poate atrage un cost în funcție de prestatorul dv. Dacă ne chemați de la un telefon mobil, anunțați-ne și vă vom suna înapoi.