

ТЮ – Информационный листок

Что такое Telecommunications Industry Ombudsman (ТЮ)?

ТЮ – это бесплатная служба, предоставляющая помощь людям, которым не удается разрешить спорные проблемы с телефонными компаниями и компаниями, обеспечивающими доступ в интернет.

Однако прежде чем обращаться к нам, вы должны сами попытаться разрешить спорную ситуацию с организацией, предоставляющей вам услуги.



Какие жалобы мы можем рассматривать

ТЮ может рассматривать жалобы по поводу мобильной и проводной телефонной связи, а также интернета в тех случаях, когда это связано со следующими вопросами:

- выставление счетов за услуги (в том числе если это связано с использованием неверных планов предоставления услуг, применением неверных расценок, задержками с выставлением счетов)
- проблемы в связи рассылкой клиентам текстовых сообщений по мобильному телефону (когда клиенту не удается отменить этот вид услуг)
- неисправности и плохое качество обслуживания
- задержки с подключением
- взимание долгов (включая трудности с оплатой в соответствии с планом предоставления услуг и неуплату задолженностей по кредиту)
- договора (в том числе случаи, когда условия договоров необоснованы и неясны).

Какие жалобы мы не можем рассматривать

Мы не можем рассматривать жалобы в связи со следующими проблемами:

- проблемы, о которых вам было известно более чем за год до обращения к нам (в некоторых случаях мы можем продлить этот срок до двух лет)
- положения политики правительства в сфере телекоммуникаций
- телекоммуникационное оборудование, находящее в частном владении (включая полностью выплаченные мобильные телефоны или компьютеры)
- содержательная сторона услуг, например, мелодии звонков мобильных телефонов или материалы, размещенные на вебсайтах
- плата, которую компании взимают за свои услуги и продукцию
- дела, которые рассматривались (или которых предстоит рассматриваться) судом или трибуналом.

Переводческая служба

Если вам нужен переводчик, позвоните по номеру 131 450. Эта услуга бесплатна. Кроме того, если вы не говорите по-английски, вы можете поручить кому-то другому подать жалобу в ТЮ от вашего имени.

Как связаться с ТЮ

Бесплатный телефон: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Напишите нам:
Бесплатный факс: 1800 630 614
Электронная почта: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

Почтовый адрес: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* За звонки с мобильного телефона может взиматься плата, размер которой бывает разным у различных телефонных компаний. Если вы звоните с мобильного телефона, то скажите об этом нам, и мы вам перезвоним.