

ТІО информативни памфлет

Шта је Омбудсман за телекомуникације (ТІО)?

ТІО је бесплатна служба за помоћ људима који нису могли да реше проблеме са телефонским и интернет компанијама.

Међутим, пре него што нас позовете - морате покушати да пронађете решење у вези своје жалбе, са компанијом која вам пружа услуге.



Шта ми можемо да испитујемо

ТІО може да проверава жалбе за мобилне и обичне телефоне и интернет услуге, које су у вези са:

- рачунима (укључујући нетачности у плану, неправилне наплате, касне рачуне)
- проблемима са плаћањем текст-порука преко мобилних телефона (када не можете да прекинете те услуге)
- грешкама и квалитетом услуга
- кашњењем у прикључивању
- акцијама за наплату дуговања (укључујући проблеме са плановима и и кредитима)
- уговорима (укључујући не-фер уговоре и нејасне услове).

Шта ми не можемо да испитујемо

Ми не можемо да проверавамо жалбе у вези са:

- стварима које сте знали дуже од годину дана пре него што сте нас контактирали (у неким случајевима ми можемо да продужимо ово на две године)
- државним плановима у вези телекомуникација
- приватном опремом за телекомуникације (укључујући плаћене мобилне телефоне и компјутере)
- садржајем услуга као што је претплата на позивни сигнал мобилног телефона или за вебсајт
- ценама које компаније наплаћују за своје услуге или производе
- стварима које су биле, или су предвиђене да иду на суд или трибунал.

Преводачке услуге

Ако вам је потребан преводац, позовите 131 450. Услуге су бесплатне. Ви можете да овластите некога да се жали ТІО служби у ваше име, ако нисте сигурни у свој енглески.

Контактирајте ТІО

Бесплатан позив: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Пишите нам на:
Бесплатан факс: 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

Поштанску адресу: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Позиви са мобилних телефона се могу наплаћивати, што зависи од компаније која вам пружа услуге. Ако нас зовете са мобилног телефона, обавестите нас и ми ћемо вас позвати назад.