

# Informacije o Ombudsmanu za industriju telekomunikacija (TIO)



Telecommunications  
Industry  
Ombudsman

## Što je Ombudsman za industriju telekomunikacija (Telecommunications Industry Ombudsman) (TIO)?

TIO je besplatna služba koja je uspostavljena kako bi pomogla ljudima koji nisu u stanju riješiti problem s telefonskim i internet kompanijama.

Morate znati da morate najprije pokušati riješiti svoju pritužbu s kompanijom koja vam pruža usluge prije nego što nazovete nas.

## Što mi možemo ispitati

TIO može ispitati pritužbe na probleme vezane za mobitel, telefon i Internet, koji se odnose na:

- račune (uključujući i krivi obračun troškova, zakašnjele račune)
- probleme s pretplatom za primanje tekst poruka (ako ne možete ih zaustaviti)
- kvarove i kvalitetu usluga
- kašnjenje uspostave priključka
- naplatu dugova (uključujući teškoće s planom otplate i propuštena plaćanja (credit defaults))
- ugovore (uključujući nefer ili nejasne uvjete).

## Što mi ne možemo ispitati

Ne možemo ispitati pritužbe vezane za:

- probleme za koje znate već duže od godinu dana prije nego što ste nas kontaktirali (u nekim slučajevima se to možemo produžiti na dvije godine)
- državnu politiku o telekomunikacijama
- privatnu opremu za telekomunikacije (uključujući potpuno otplaćene mobitele ili kompjutere)
- sadržaj usluga, kao što su pretplate za ring-tone ili website
- cijene koje kompanije naplaćuju za svoje usluge i proizvode
- probleme koji su bili (ili su određeni da budu) na sudu ili tribunalu.

## Usluge tumača

Ako vam je potreban tumač, nazovite 131 450. Ova usluga je besplatna. Možete ovlastiti nekoga da izvrši prijavu TIO službi u vaše ime, ako ne govorite dobro engleski.

## Kontaktiranje TIO

Besplatni broj: 1800 062 058\*

TTY: 1800 675 692

Pišite nam na:

Besplatni faks: 1800 630 614

Email: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)  
[complain@tio.com.au](mailto:complain@tio.com.au)

Pošta: PO Box 276  
Collins Street West Vic 8007

\* Pozivi s mobitela se mogu biti naplaćivati, ovisno o kompaniji koja vam pruža usluge. Ako zovete s mobitela, recite nam to pa ćemo mi vas nazvati.