Информации за TIO

Што е Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)?

TIO е бесплатна служба основана да им помага на луѓето кои не можат да ги решат споровите со телефонските или интернет компаниите.

Меѓутоа, вие мора да се обидете да го решите спорот со компанијата која ви пружа услуга пред да не повикате нас.

Telecommunications
Industry
Ombudsman

Што ние ќе испитуваме

TIO може да ги испита жалбите за мобилни телефони, проблеми со фиксни телефонски линии и интернет во врска со:

- испоставување сметки (вклучувајќи погрешни планови, погрешно испоставени сметки, доцна испоставени сметки)
- проблеми со претплата за пораки по мобилни телефони (ако не можете да ги запрете)
- дефекти и квалитет на услуга
- доцнење со поврзување
- активности со прибирање на наплата (вклучувајќи потешкотии со планови за плаќање и доцнење со плаќањето)
- договори (вклучувајќи неправедни или нејасни услови).

Што ние не можеме да испитуваме

Ние не можеме да испитуваме жалби за:

- работи за кои вие сте знаеле подолго од една година пред да ни се јавите (во некои случаи ние можеме ова да го продолжиме до две години)
- владини правила за телекомуникациите
- телекомуникациска опрема во приватна сопственост (вклучувајќи целосно платени мобилни телефони или компјутери)
- содржина на услуги како што е претплата за сигнали на ѕвонење на мобилни телефони или интернет страни
- цени кои компаниите ги наплаќаат за своите услуги и производи
- работи кои се (или ќе одат) на суд или трибунал.

Преведувачки услуги

Ако ви треба преведувач јавете се на 131 450. Оваа услуга е бесплатна. Вие, исто така, може да овластите некого да вложи жалба до TIO во ваше име ако не сте сигурни со англискиот јазик.

Контакт со TIO

Бесплатен повик:	1800 062 058*
TTY:	1800 675 692
Пишете ни:	
Бесплатен телефакс:	1800 630 614
Е-пошта:	tio@tio.com.au
	complain@tio.com.au
Пошта:	PO Box 276
	Collins Street West Vic 8007

* Повиците од мобилни телефони може да се наплаќаат во зависност од вашата телефонска компанија. Ако се јавувате од мобилен телефон, кажете ни и ние ќе ви се јавиме.