ስለቴሌኮሙኒኬሽን አቤቱታ ሰሚ ኢንዱስትሪ (TIO) የእውነታ ወረቀት

Telecommunications Industry Ombudsman

የተለኮሙኒኬሽን አቤቱታ ሰሚ ኢንዱስትሪ (TIO) ምን ማለት ነው?

ሰዎች በተለፎንና በኢንተርኔት ኩባንያዎች ላይ ስለሚኖራቸው ችግር መፍትሄ ማግኘት ካልቻሉ በዚህ የመንግሥት ድርጅት በኩል በነጻ አገልግሎት ያቀናጃል።

ስለዚህ ለእኛ ከመደወልዎ በፊት ከአገልግሎት አቅራቢዎ ጋር ያለዎን ቅሬታ መፍትሄ ለማግኘት መሞከር አለብዎ።

ምን ማጣራት እንደምንችል

ስለ ሞባይል፣ የቤት ስልክ መስመርና ኢንተርኔት በተመለከተ ጉዳይ ለሚቀርብ ቅሬታዎች በአቤቱታ ሰሚ ድርጅት (TIO) በኩል ሊያጣራ ሲችል ይህም:

- የክፍያ መጠየቂያ (ስህተት የሆነ ፕላን/እቅድ፣ ስህተት አከፋፈል፣ ዘግይቶ የመክፈያ ደረሰኙን ያካተተ)
- በሞባይል ለጽሁፍ መልእክት ስለተወሰነ ጊዜ አከፋፈል ችግሮች (እነዚህን ለማስቆም አለመቻል)
- ለብልሽትና አገልግሎት ጥራት
- ለማስቀጠል መዘግየት
- የእዳ አሰባሰብ ተግባራት (በእቅድ የመክፈል እና በብድር ላይ ችግር መፈጠርን ያካትታል)
- ኮንትራትን በተመለከተ (ያላግባብ ወይም ግልጽ ያልሆነ የውል ግዴታዎች) ያካተተ ይሆናል።

ማጣራት የማንችለው ጉዳይ

ስለሚከተሉት ቅሬታዎች ማጣራት አንችልም:

- እኛን ከማነጋገርዎ በፊት ከአንድ ዓመት በላይ ስለሚያውቁት ጉዳዮች (በአንዳንድ ጉዳዮች ላይ ይህንን ለሁለት ዓመታት ማራዘም እንችላለን)
- ስለ ተለኮሚኒኬሽን የመንግሥት ፖሊሲዎች
- ስለግል የተለኮሚኒኬሽን መሳሪያ (ሙሉ በሙሉ የተከፈለበት ሞባይል ስልክ ወይም ኮምፑውተን ያካተተ)
- የአገልግሎት ይዘት ማለት እንደ በሞባይል ለመደወል ወይም ለድረገጽ በተወሰነ ጊዜ ክፍያ
- ኩባንያው ለሚሰጠው አገልግሎትና ውጤት ለሚያስከፍለው ዋጋ
- በፍርድ ቤት ወይም በልዩ ፍርድ ቤት በቀረበ ወይም ተራ በያዙ ጉዳዮች ላይ ይሆናል።

የአስተርጓሚ አገልግሎት

አስተርጓሚ ካስፈለግዎ በስልክ 131 450 መደውል። ይህ አገልግሎት በነጻ ነው። እንዲሁም እርስዎን ወክሎ ቅሬታዎን ለአቤቱታ ሰሚ ድርጅት ሊያቀርብ የሚችልና በእንግሊዝኛ ንግግር በራሱ ለሚተማመን የሆነ ሰው ሊወክሉ ይችላሉ።

የአቤቱታ ሰሚን/TIO ለማነጋገር

በነጻ ስልክ:	1800 062 058*
መስማትና መናገር ለተሳነው/TTY:	1800 675 692
በሚከተለው ጻፉልን:	
በነጻ ፋክስ:	1800 630 614
ኢሜል:	tio@tio.com.au complain@tio.com.au
በፖስታ:	PO Box 276 Collins Street West Vic 8007

* በሞባይል ስልክ መደወሉ ዋጋ ሊጨምር ሲችል ይህም እንደ አገልግሎት አቅራቢዎ ክፍያው ይለያያል። በሞባይል ሆነው ከደወሉ ያሳውቁንና እኛው እንደገና እንደውልልዎታለን።