Fact Sheet ukol sa TIO

Telecommunications Industry Ombudsman

Ano ang Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)?

Ang TIO ay isang libreng serbisyo na itinatag upang tumulong sa mga tao na nabigong malutas ang kanilang mga problema sa mga kompanya ng telepono at Internet.

Gayunpaman, kailangan mong sikaping malutas ang iyong reklamo sa iyong tagapagbigay ng serbisyo bago mo kami tawagan.

Ano ang maaari naming imbistigahan

Ang TIO ay maaring mag-imbistiga ng mga reklamo tungkol sa mga isyung nauukol sa mobile, landline at Internet na may kaugnayan sa:

- mga bayarin (kabilang ang mga maling plano, di-wastong mga singil, huling pagpapadala ng bayarin)
- mga problema sa suskrisyon ng mga serbisyo ng mobile text message (kawalan ng kakayahang maihinto ang mga ito)
- mga depekto at kalidad ng serbisyo
- mga pagkaantala sa mga koneksyon
- mga gawain ukol sa pagkokolekta ng utang (kabilang ang mga problema sa plano ng pagbabayad at mga credit default)
- mga kontrata (kabilang ang hindi makatarungan o di-maliwanag na mga kasunduan).

Ano ang hindi namin maaaring imbistigahan

Hindi namin maaaring imbistigahan ang mga reklamo tungkol sa:

- mga isyung alam mo na nang mahigit sa isang taon bago ka kumontak sa amin (sa ibang mga kaso maaari naming i-extend ito nang hanggang dalawang taon)
- mga patakaran ng pamahalaan tungkol sa telekomunikasyon
- kagamitang pangtelekomunikasyon na pag-aari ng pribadong kompanya (kabilang ang mga mobile handset o mga kompyuter na bayad na sa kabuuan)
- ang nilalaman ng mga serbisyo katulad ng suskrisyon sa mga mobile ring tone o website
- mga presyong sinisingil ng mga kompanya para sa kanilang mga serbisyo at mga produkto
- mga isyung naiharap na (o naka-iskedyul na iharap) sa hukuman o tribunal.

Serbisyo ng Interpreter

Kung kailangan mo ng interpreter tumawag sa 131 450. Ang serbisyong ito ay libre. Maaari mo ring bigyan ng pahintulot ang sinuman na gumawa ng reklamo para sa iyo sa TIO kung hindi ka komportableng makipag-usap sa wikang Ingles.

Pagkontak sa TIO

Libreng telepono: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Magpadala ng sulat sa amin sa pamamagitan ng:
Libreng fax: 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au
Koreo: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Ang mga tawag mula sa mga mobile phone ay maaaring may bayad, na maaaring magkaiba-iba depende sa iyong tagapagbigay ng serbisyo. Kung ikaw ay tumatawag mula sa isang mobile phone, sabihin sa amin at tatawagan ka namin.