Informazzjoni dwar l-Ombudsman ta' l-Industrija tat-Telekomunikazzjonijiet (TIO)

Telecommunications Industry Ombudsman

X'inhu l-Ombudsman ta' l-Industrija tat-Telekomunikazzjonijiet (TIO)?

It-TIO huwa servizz b'xejn li twaqqaf biex jgħin lil nies li ma jkunux jistgħu jsolvu problemi ma' kumpaniji tat-telefon u l-internet.

Madankollu, għandek tipprova issolvi l-ilment tiegħek mal-provditur tas-servizz tiegħek qabel iċċemplilna.

X'nistgħu ninvestigaw

It-TIO jista' jinvestiga lmenti dwar kwistjoniijet ta' telefon ċellulari, telefon fiss u l-Internet li għandhom x'jaqsmu ma':

- kontijiet (inklużi pjanijiet ħżiena, ċarġis mhux korretti, kontijiet tard)
- problemi b'servizzi ta' abbonamenti ta' messaġġi bit-text għal telefon ċellulari (li ma tkunx tista' twaqqafhom)
- difetti u kwalità ta' servizz
- dewmien f'konnessjonijiet
- attivitajiet ta' ġbir ta' dejn (inklużi diffikultajiet bi pjanijiet ta' ħlas u nuqqasijiet ta' ħlas bi kreditu)
- kuntratti (inklużi termini mhux ġusti jew mhux ċari).

X'ma nistgħux ninvestigaw

Ma nistgħux ninvestigaw ilmenti dwar:

- kwistjonijiet li kont taf dwarhom għal aktar minn sena qabel tkun ikkuntattjajtna (f'xi każi nistgħu nestendu dan għal sentejn)
- policies tal-gvern dwar telekomunikazzjonijiet
- tagħmir tat-telekomunikazzjonijiet li jkollok privatament (inklużi ħlas sħiħ għal handsets tat-telefon ċellulari jew kompjuters)
- il-kontenut ta' servizzi bħal m'hu s-sħubija għal ton li bih iċempel telefon ċellulari jew websajts
- il-prezzijiet li kumpaniji jiċċarġjaw għas-servizzi u l-prodotti tagħhom
- kwistjonijiet li kienu (jew huma lesti għal quddiem) qorti jew tribunal.

Servizz ta' interpretu

Jekk teħtieġ interpretu ċempel 131 450. Dan is-servizz huwa b'xejn. Tista' wkoll tawtorizza lil xi ħadd biex jagħmel ilment lit-TIO f'ismek jekk ma tkunx komdu li tikkomunika bl-Ingliż.

Kif tikkuntattja lit-TIO

Telefonata b'xejn:	1800 062 058*
TTY:	1800 675 692
Iktbilna:	
Fax b'xejn:	1800 630 614
Email:	tio@tio.com.au complain@tio.com.au
Posta:	PO Box 276 Collins Street West Vic 8007

* Jista' jkun hemm ħlas għal telefonati minn telefon ċellulari, li jvarjaw skond il-provditur tas-servizz tiegħek. Jekk iċċempel minn telefon ċellulari, għidilna u aħna nċemplulek lura.