

Hoja Informativa sobre el Defensor del Pueblo para la Industria de las Telecomunicaciones (Telecommunications Industry Ombudsman - TIO)



¿Quién es el Defensor del Pueblo para la Industria de las Telecomunicaciones (TIO)?

El TIO es un servicio gratuito creado para ayudar a las personas que no hayan podido resolver problemas con las compañías suministradoras de servicios telefónicos y de Internet.

Sin embargo, antes de llamarnos, usted debe intentar resolver sus quejas con el proveedor del servicio.

Lo que podemos investigar

El TIO puede investigar quejas sobre los servicios de teléfonos celulares, líneas terrestres e Internet relacionadas con:

- cuentas (incluso equivocaciones del plan, cargos incorrectos, demora en las cuentas)
- problemas con los servicios de mensajes text de las subscripciones celulares (no poder pararlos)
- fallos y calidad del servicio
- demoras en las conexiones
- actividades sobre la recuperación de deudas (incluso dificultades con los planes de pagos y demora en los créditos)
- contratos (incluso términos poco equitativos o claros).

Lo que no podemos investigar

No podemos investigar quejas sobre:

- asuntos que usted ya sabía hace más de un año antes de contactarnos (en algunos casos podemos extenderlos a dos años)
- políticas gubernamentales sobre las telecomunicaciones
- equipo de telecomunicaciones de propiedad privada (incluso teléfonos celulares y computadoras totalmente pagados)
- el contenido de servicios tales como los tonos de llamada de las subscripciones de teléfonos celulares o sitios web
- el precio que las compañías cargan por sus servicios y productos
- cuestiones que han sido vistas (o están por ver) en una corte o tribunal.

Servicio de intérpretes

Si usted necesita un intérprete llame al 131 450. Este servicio es gratuito. Si tiene dificultades comunicándose en inglés, usted puede autorizar a otra persona para que presente una queja en su nombre al TIO.

Cómo contactar al TIO

Teléfono gratuito: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Puede escribirnos a:

Fax gratuito 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au
Correo: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Las llamadas desde teléfonos celulares se cobran a tarifas que dependen del proveedor de su servicio. Si usted llama desde un teléfono celular, háganoslo saber y le llamaremos de vuelta.