

TIO Bilgi Metni

İletişim Sanayii Ombudsmanı (TIO) nedir?

TIO, telefon ve İnternet şirketleri ile sorunlarını çözümlenememiş bulunan kişilere yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş ücretsiz bir hizmettir.

Bununla beraber, bizi aramadan önce, size hizmet sağlayan kuruluşla şikayetinizi çözümlenmek için girişimde bulunmanız gerekmektedir.



Hangi konularda araştırma yapabiliriz

TIO, aşağıda belirtilen hususlarla ilgili olarak, cep telefonu, kablolu telefonlar ve İnternet konularındaki şikayetleri araştırabilir:

- faturalar (yanlış planlar, yanlış ücret uygulamaları, geç kalan faturalar dahil)
- abone ücreti konusunda metin ileti hizmetleriyle ilgili sorunlar (bunları önleyememek)
- bozukluklar ve hizmet kalitesi
- bağlantılarda gecikmeler
- alacakların toplanma işlemleri (ödeme planlarındaki ve yapılmış olan ödemelerdeki yanlışlıklar konularında karşılaşılan zorluklar)
- anlaşmalar (adil ya da belirgin olmayan koşullar dahil).

Hangi konularda araştırma yapamayız

Araştıramayacağımız konular aşağıda açıklanmaktadır:

- bizimle ilişki kurana kadar bir yılı aşkın zamandan bu yana bilmekte olduğunuz konular (bazı durumlarda bu süreyi iki yıla uzatabiliriz)
- iletişim konusundaki devlet politikaları
- özel olarak sahip bulunulan iletişim araç ve gereçleri (ücreti tümüyle ödenmiş cep telefon aygıtları ya da bilgisayarlar dahil)
- cep telefonu abonelik ses tonları ya da web siteleri gibi, hizmetlerin kapsadığı hususlar
- hizmet ve ürünleriyle ilgili olarak, şirketlerin uyguladığı fiyatlar
- bir mahkeme ya da tribunal'a iletilmiş (ya da iletilmesi programlanmış) sorunlar.

Çevirmenlik hizmeti

Bir sözlü çevirmene gerek duymanız durumunda, 131 450 numaralı telefonu arayın. Bu hizmet ücretsizdir. Ayrıca, İngilizce konuşma konusunda bilginizin yeterli olduğundan emin bulunmamanız durumunda, herhangi bir kimseye de sizin adınıza TIO'ya şikayet başvurusunda bulunması için yetki verebilirsiniz.

TIO ile ilişki kurma

Ücretsiz telefon: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Aşağıda belirtildiği gibi:

Ücretsiz faks: 1800 630 614
E-posta: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au
Posta: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Cep telefonlarından yapılan aramalarda, size hizmet sağlayan kuruluşla bağlı olarak değişik ücret uygulamaları olabilir. Cep telefonuyla aramakta olduğunuzu bize bildirmeniz durumunda, biz sizi geri ararız.