Telecommunications Industry Ombudsman

TIO மெய்த்தகவல் அறிக்கை

தொலைத்தொடர்புத் துறை ஓம்புட்ஸ்மன் (TIO) என்றால் என்ன?
TIO என்பது தொலைபேசி மற்றும் இணைய நிறுவனங்களுடன் ஏற்படும் பிரச்சினைகளைத் தீர்க்க முடியாமல் இருப்பவர்களுக்கு உதவ ஏற்பாடு செய்யப்பட்டிருக்கும் ஓர் இலவசச் சேவையாகும்.

ஆயினும், எங்களை அழைப்பதற்கு முன்னால் உங்கள் சேவை வழங்குவோரின் மேலுள்ள புகாரை நீங்களே தீர்ப்பதற்கு முயற்சி செய்யவேண்டும்.

நாங்கள் எவற்றை விசாரணை செய்ய முடியும்?
பின்வருபவை சம்பந்தப்பட்ட கைத்தொலைபேசி, வீட்டுத்தொலைபேசி மற்றும் இணையப் பிரச்சினைகள் பற்றிய புகார்களை TIO விசாரணை செய்யமுடியும்:

- கட்டண வசூலிப்பு (தவறான திட்டங்கள், சரியில்லாத கட்டணங்கள், காலதாமதமான வசூலிப்பு)
- கைத்தொலைபேசி சந்தா உரைச்செய்தி (text message) சேவைகளில் பிரச்சினைகள் (அவற்றைத் தடுத்து நிறுத்தமுடியாத நிலையில்)
- குறைபாடுகள் மற்றும் சேவையின் தரம்
- இணைப்பு தருவதில் தாமதங்கள்
- கடன் வசூலிப்புச் செயல்பாடுகள் (கட்டணத்திட்டங்கள் மற்றும் கடன் முன்னிருப்புகளில் (credit defaults) சிரமங்கள் உட்பட)
- ஒப்பந்தங்கள் (நியாயமில்லாத மற்றும் தெளிவில்லாத விதிமுறைகள் உட்பட).

நாங்கள் எவற்றை விசாரணை செய்ய முடியாது?
நாங்கள் பின்வருபவை சம்பந்தப்பட்ட புகார்களை விசாரணை செய்யமுடியாது:

- எங்களைத் தொடர்புகொள்வதற்கு முன் இரண்டு வருடங்களுக்கு மேலாக உங்களுக்குத் தெரிந்திருக்கும் பிரச்சினைகள் (சில வேளைகளில் நாங்கள் இதை ஆறு ஆண்டுகள் நீட்டிக்க முடியும்.)
- தொலைத்தொடர்பு பற்றி அரசாங்கக் கொள்கைகள்
- தனியாருக்குச் சொந்தமான தொலைத்தொடர்பு சாதனங்கள் (முழுவதும் பணம்செலுத்தப்பட்ட கைத்தொலைபேசிகள் அல்லது கணினிகள் உட்பட)
- கைத்தொலைபேசி சந்தா ரிங்டோன்கள் அல்லது வலைத்தளங்கள் போன்ற சேவைகளின் பொருளடக்கம்
- தங்களுடைய சேவைகளுக்கும், தயாரிப்புகளுக்கும் நிறுவனங்கள் வசூலிக்கும் கட்டணங்கள்
- நீதிமன்றத்திலோ அல்லது தீர்ப்பாயத்திலோ (tribunal) இருக்கும் (அல்லது அங்கு செல்லவிருக்கும்) பிரச்சினைகள்.

மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் சேவை
உங்களுக்கு ஒரு மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் தேவைப்பட்டால் 131 450 என்ற எண்ணை அழையுங்கள். இந்தச் சேவை இலவசம். உங்களுக்கு ஆங்கிலத்தில் தொடர்புகொள்ளும் தன்னம்பிக்கை இல்லாவிடில் நீங்கள் உங்கள் சார்பாக TIO –இடம் புகார் செய்ய வேறு யாருக்காவது அதிகாரமளிக்கலாம்.

TIO-வைத் தொடர்பு கொள்ள

இலவசத் தொலைபேசி:	1800 062 058*
தொலைத் தட்டச்சு (TTY):	1800 675 692

எங்களுக்கு எழுத:

இலவசத் தொலைநகல்:	1800 630 614
மின்னஞ்சல்:	tio@tio.com.au
அஞ்சல்:	PO Box 276 Collins Street West Vic 8007

* கைத்தொலைபேசியிலிருந்து வரும் அழைப்புகளுக்கு உங்களுக்குச் சேவை வழங்குவோரைப் பொறுத்து வெவ்வேறு வகையில் கட்டணம் வசூலிக்கப்படலாம். நீங்கள் கைத்தொலைபேசியிலிருந்து அழைக்கும்போது அதை எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்தினால், நாங்கள் உங்களைத் திரும்ப அழைப்போம்.