Telecommunications Industry Ombudsman

የቴሌኮሚኒኬሽን ኢንዱስትሪ እንባ ጠባቂ (TIO) የእውነታ ጽሁፍ

የቴሌኮሚኒኬሽን ኢንዱስትሪ እንባ ጠባቂ (TIO) ምንድን ነው?
የቴሌኮሚኒኬሽን ኢንዱስትሪ እንባ ጠባቂ (TIO) ሰዎችን ከቴሌፎን እና ድረገጽ ኩባንያዎች ጋር የገጠማቸውን ችግር መፍታት ያልቻሉትን ግለሰቦች የነፃ አገልግሎት ለመስጠት የተቋቋመ ድርጅት ነው።

ይሁንና፣ ወደ እኛ ከመደወልዎ በፊት ያለዎትን ቅሬታ ከአገልግሎት ሰጪው ጋር ለመፍታት ይሞክሩ።

ምን መመርመር እንደምንችል
የቴሌኮሚኒኬሽን ኢንዱስትሪ እንባ ጠባቂ (TIO) የተንቀሳቃሽ ቴሌፎን፣ የቤት ስልክና የድረገጽ ቅሬታዎች ጋር የተያያዙ ጉዳዮችን መመርመር ይችላል። እነሱም፤

- ሂሳብን በተመለከተ(ትክክል ያልሆነ እቅዶችን፣ ትክክል ያልሆነ ክፍያ፣ ዘግይቶ የደረሰ የክፍያ ሂሳብ)
- የተንቀሳቃሽ ስልክ ውል፣ የቴክስት መልእክት አገልግሎቶች (ማስቆም አለመቻል)
- ለተበላሸና ለአገልግሎት ጥራት
- የቅጥያ መዘግየት
- የእዳ አሰባሰብ እንቅስቃሴዎች (ከክፍያ ጋር በተያያዘ የክፍያ ችግሮችና ክፍያ አለማድረግ)
- ኮንትራት (ፍትሃዊ ወይም ግልፕ ያልሆነ ውል)።

ምን መመርመር እንደማንችል
የሚከተሉትን ችግሮች መመርመር አንችልም፤

- እኛን ከማነጋገርዎ በፊት ስለ ጉዳዩ ከሁለት ዓመት በላይ ስለሚያውቁት ጉዳይ (በአንዳንድ ጉዳዮች ላይ እስከ ስድስት ዓመት ሊራዘም ይችላል)
- መንግሥት በቴሌኮሚኒኬሽን ላይ ባሉት ፖሊሲዎች
- የግል ንብረት በሆኑ የቴሌኮሚኒኬሽን መሳሪያች ላይ (ሙሉ ክፍያ በተፈጸመባቸው የተንቅሳቃሽ የእጅ ወይም ኮምፒዩተሮችን ጨምሮ)
- እንደ ተንቀሳቃሽ ውለታ የደወል ድምጽ ወይም ድረገጾች የአገልግሎት መስጫዎች ላይ
- ኩባንያዎች በአገልግሎታቸውና በውጤቶቻቸው ላይ በሚጠይቁት ክፍያ
- በፍርድ ቤት ወይም በትራይቡናል ፊት የቀረቡ (ወይም ሊቀርቡ ተራ በሚጠብቁ) ጉዳዮች ላይ።

የአስተርጓሚ አገልግሎት
አስተርጓሚ ከፈለጉ በስልክ ቁጥር 131 450 ይደውሉ። ይህ አገልግሎት በነፃ ነው። ጉዳይዎን በእንግሊዝኛ ለመግለጥ የማይተማመኑ ከሆነ ለቴሌኮሚኒኬሽን ኢንዱስትሪ እንባ ጠባቂ (TIO) ቅሬታዎን እንደርስዎ ሆኖ ሌላ ሰው እንዲያቀርብልዎት ስልጣን መስጠት ይችላሉ።

የቴሌኮሚኒኬሽን ኢንዱስትሪ እንባ ጠባቂ (TIO) በሚከተሉት መንገዶች ሊያገኟቸው ይችላሉ፤

የነፃ ስልክ፤	1800 062 058*
መስማትና መናገር ለተሳነው (TTY):	1800 675 692

በሚከተሉት አድራሻዎች ይጻፉልን፤

ነፃ ፋክስ:	1800 630 614
ኢሜል፤	tio@tio.com.au
በፖስታ፤	PO Box 276 Collins Street West Vic 8007

* በተንቀሳቃሽ ስልክ የሚደረግ ጥሪ ሊያስከፍል ሲችል፣ ይህም እንደ የአገልግሎት ሰጪው ድርጅት ይለያያል። ከተንቀሳቃሽ ስልክ የሚደውሉልን ከሆነ ይንገሩን እና መልሰን እንደውልልዎታለን።