



Telecommunications Industry Ombudsman

Polyetong Pang-impormasyon ng TIO

Ano ang Ombudsman ng Industriya ng Telekomunikasyon (TIO)?

Ang TIO ay libreng serbisyo na itinayo upang tulungan ang mga taong hindi nakakuha ng solusyon sa mga problemang may kinalaman sa mga kompanya ng telepono at Internet.

Ngunit, kailangan ninyo munang subukang resolbahin o ayusin ang inyong reklamo sa nagbibigay ng serbisyo sa inyo bago kayo tumawag sa amin.

Ano ang maaari naming imbestigahan.

Makapagimbestiga ang TIO ng mga reklamo tungkol sa mga isyu sa mobil, landline at Internet na may kinalaman sa:

- billing o paniningil (kasama na ang maling mga plano, hindi tamang mga singil, at nahuhuling paniningil)
- mga problema sa serbisyo sa suskrisyon ng mobil sa pagpapadala ng texts (hindi magawang mapatigil ang mga ito)
- mga kamalian at kalidad ng serbisyo
- mga atrasadong pagbibigay ng mga koneksyon
- mga paraan ng pangungulekta ng utang (kasama na ang mga hirap o problema sa mga plano sa pagbabayad at mga pagpapalya sa kredito)
- mga kontrata (kasama na ang hindi makatuwiran o malabong mga kondisyon).

Ano ang hindi namin maiimbestigahan

Hindi namin maiimbestigahan ang mga reklamo tungkol sa:

- mga isyu na nabatid na ninyo nang higit sa dalawang taon bago ninyo kami kontakin (sa ilang kaso maaari naming palawigin ito nang anim na taon)
- mga patakaran sa telekomunikasyon ng gobyerno
- mga gamit ng telekomunikasyon na pamribadong pag-aari (kasama na ang buong binayaran na handset ng mobil o mga kompyuter)
- ang sakop ng mga serbisyo tulad ng suskrisyon sa mga tunog ng mobil (ring tones) o mga websites
- ang halaga ng sinisingil ng mga kompanya para sa kanilang mga serbisyo at produkto
- mga isyu na nasa (o nakatakang dalhin sa) korte o tribunal.

Serbisyo sa pagpapaliwanag

Kung kailangan ninyo ng tagapagpaliwanag o interpreter tawagan ang 131 450. Ang serbisyong ito ay libre. Maaari rin ninyong bigyan ng permiso ang sinuman upang siya ang magreklamo sa TIO para sa inyo kung wala kayong tiwala sa inyong kakayahang makipag-usap sa Ingles.

Pagkontak sa TIO

Libreng Telepono: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Sumulat kayo sa amin sa:

Libreng paks (fax): 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
Liham: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Ang mga tawag sa teleponong mobil ay maaaring magkaroon ng bayad na magkakaiba ayon sa nagbibigay sa inyo ng serbisyo. Kung kayo ay tumatawag sa teleponong mobil, ipaalam sa amin at kami ang tatawag sa inyo.