



Telecommunications Industry Ombudsman

## Hoja informativa del TIO

### **¿Qué es el Defensor del Pueblo para la Industria de las Telecomunicaciones (Telecommunications Industry Ombudsman / TIO)?**

TIO es un servicio gratuito establecido para ayudar a las personas que no hayan podido resolver sus problemas con las compañías de teléfonos e Internet.

Sin embargo, antes de llamarnos, deberá intentar resolver la queja con su proveedor de servicio.

### **Lo que podemos investigar**

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

- facturación (incluyendo planes equivocados, cobros incorrectos, demora)
- problemas con mensajería de texto por suscripción (no poder detenerlos)
- fallas y calidad de servicio
- demoras en las conexiones
- cobro de deudas (incluyendo dificultades con planes de pago e incumplimiento de pago)
- contratos (incluyendo cláusulas injustas o poco claras).

### **Lo que no podemos investigar**

No podemos investigar quejas sobre:

- problemas ya conocidos por usted por más de dos años antes de contactarnos (en algunos casos se podrá extender este plazo a seis años)
- políticas gubernamentales sobre las telecomunicaciones
- equipo de telecomunicaciones de propiedad privada (incluyendo teléfonos celulares y computadoras/ordenadores totalmente pagados)
- el contenido de servicios tales como suscripción a tonos de llamada para celulares o sitios web
- las tarifas por servicios y productos que cobran las compañías
- casos que han sido presentados (o están por presentarse) ante un juzgado o tribunal.

### **Servicio de intérpretes**

Si necesita un intérprete, llame al 131 450. Este servicio es gratuito. Si tiene dificultades con el inglés, puede autorizar a otra persona a presentar una queja al TIO en su nombre.

### **Cómo contactar al TIO**

Llamada gratuita: 1800 062 058\*

TTY: 1800 675 692

Escríbanos a:

Fax gratuito: 1800 630 614

Email: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)

Correo: PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

\* Las llamadas desde teléfonos celulares pueden cobrarse a tarifas que dependen del proveedor de su servicio. Si llama desde un teléfono celular háganoslo saber y le devolveremos la llamada.