



TIO Fact Sheet – List sa informacijama o ombudsmanu za telekomunikacije Šta je ombudsman za telekomunikacionu industriju (Telecommunications Industry Ombudsman - TIO)?

TIO je besplatna služba uspostavljena da pomogne ljudima koji nisu mogli da riješe svoje probleme s telefonskim i internetskim kompanijama.

Međutim, prvo morate da pokušate riješiti svoju žalbu s Vašim pružaocem usluga, prije nego što se nama obratite.

Šta možemo istraživati

TIO može istraživati žalbe u vezi problema s mobilnim i kućnim telefonima i s internetom, koji se odnose na:

- račune (uključujući pogrešan plan, greške u naplati troškova, kasno ispostavljanje računa)
- probleme s reklamnim SMS porukama na mobilnom telefonu vezanim za pretplatu (ako ne možete da ih prekinete)
- neispravan uređaj i kvalitet usluga
- kašnjenje u uspostavljanju priključka
- postupke utjerivanja duga (uključujući poteškoće s planovima plaćanja i propuste u otplaćivanju kredita)
- ugovore (uključujući nepravedne i nejasne uslove).

Šta ne možemo istraživati

Ne možemo istraživati žalbe o:

- problemima za koje ste znali duže od dvije godine prije nego što ste nas kontaktirali (u nekim slučajevima to možemo produžiti na šest godina)
- vladinoj politici o telekomunikacijama
- telekomunikacionim uređajima u privatnom vlasništvu (uključujući mobilne telefone i kompjutere s uračunatom cijenom koji su u potpunosti isplaćeni)
- sadržaju usluga, kao što su izbor pretplaćenih pozivnih zvukova mobilnog telefona (ring tone) ili stranica na internetu (website)
- cijeni koju kompanije naplaćuju za svoje usluge i proizvode
- problemima koji su bili razmatrani (ili su zakazani za raspravu) na sudu ili tribunalu.

Služba tumača

Ako Vam treba tumač, nazovite 131 450. Ovo je besplatna usluga. Možete i nekog ovlastiti da u Vaše ime podnese žalbu TIO-u ako niste u mogućnost da se dobro sporazumijevate na engleskom jeziku.

Kako kontaktirati TIO

Besplatan telefon: 1800 062 058*

TTY (za gluhe): 1800 675 692

Pišite nam na:

Besplatan faks: 1800 630 614

Email: tio@tio.com.au

Poštanska adresa: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Pozivi sa mobilnih telefona će se možda naplatiti, zavisno od Vašeg pružaoca usluga. Ako zovete s mobilnog telefona, kažite nam, pa ćemo Vas mi nazvati.