



Telecommunications Industry Ombudsman

Информативен лист за ТИО

Што е Народен правобранител за телекомуникации (ТИО)?

ТИО е бесплатна услуга која е воведена да им помогне на лицата кои не се во состојба да ги решат проблемите кои ги имаат со компаниите кои им нудат телефонски и Интернет услуги.

Сепак, пред да ни се јавите, мора да се обидете да најдете решение по вашата жалба со компанијата што ви нуди услуги.

Што можеме да испитуваме

ТИО може да разгледува жалби во врска со мобилни и фиксни телефони, како и Интернет услуги кои се однесуваат на:

- наплаќање на сметки (вклучувајќи погрешни планови, неправилни наплати, доцнење во доставување на сметките)
- проблеми со претплатени услуги за примање и праќање пораки преку мобилни телефони (ако не можете да ги запрете)
- дефекти и квалитет на услуга
- доцнење во поврзувањето
- наплаќање на долгови (вклучувајќи тешкотии при плаќање според планови и неплатени сметки)
- договори (вклучувајќи неправедни или нејасни услови).

Што не можеме да испитуваме

Не можеме да разгледуваме жалби во врска со:

- проблеми за кои сте знаеле повеќе од две години пред да не контактирате (во некои случаи, овој период можеме да го продолжиме на шест години)
- државни правила за телекомуникации
- опрема за телекомуникации во приватна сопственост (вклучувајќи целосно исплатени мобилни телефони или компјутери)
- видовите на услуги, на пример, тоновите на свонење или Интернет страниците кои можат да се користат според претплатата на мобилниот телефон
- цените кои компаниите ги наплаќаат за нивните услуги и производи
- работи кои биле сослушани (или за кои е закажано да бидат сослушани) на суд или пред трибунал.

Преведување

Ако ви е потребен преведувач, телефонирајте на 131 450. Оваа услуга е бесплатна. Исто така, ако не се чувствувате сигурни кога комуницирате на англиски јазик, можете да овластите некое друго лице да поднесе жалба во ваше име до ТИО.

Како да ги контактирате во ТИО

Бесплатен повик: 1800 062 058*

TTY (за лица со оштетен слух или говор): 1800 675 692

По писмен пат преку:

Бесплатен факсимил: 1800 630 614

Електронска пошта: tio@tio.com.au

Пошта: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Повиците од мобилни телефони може да се наплаќаат, и тоа по различни цени, во зависност од компанијата што ви нуди услуги. Кажете ни ако се јавувате од мобилен телефон и ние ќе ви се јавиме.