



## Fiche d'informations du TIO

### Qu'est-ce que le TIO (Telecommunications Industry Ombudsman) ?

Le TIO est un service gratuit dont le but est d'aider les gens qui n'ont pas réussi à résoudre des problèmes avec les fournisseurs de services de téléphonie et d'accès Internet.

Cependant, vous devez tenter de résoudre votre plainte avec votre fournisseur de services avant de nous appeler.

### Sur quoi nous pouvons enquêter

Le TIO peut enquêter sur des plaintes relatives aux problèmes liés à la téléphonie mobile, à la ligne fixe et à l'accès Internet, qui ont rapport avec :

- la facturation (y compris plans erronés, sommes indûment prélevées, retard de facturation)
- les problèmes liés à l'abonnement aux services SMS (impossibilité de les interrompre)
- les défauts et la qualité du service
- les délais dans les connexions
- les activités de recouvrement de créances (y compris les difficultés liées aux plans de paiement et défauts de crédit)
- les contrats (y compris des clauses obscures ou abusives).

### Sur quoi nous ne pouvons pas enquêter

Nous ne pouvons pas enquêter sur des plaintes relatives :

- aux problèmes dont vous étiez au courant depuis plus de deux ans avant de nous contacter (dans certains cas, nous pouvons prolonger ce délai à six ans)
- aux politiques gouvernementales concernant les télécommunications
- aux équipements de télécommunications privés (y compris les téléphones portables ou les ordinateurs entièrement payés)
- au contenu de services tels qu'abonnement à des sonneries ou des sites Web
- aux prix que les entreprises facturent pour leurs services et leurs produits
- aux problèmes qui sont passés (ou qui vont passer) devant une cour ou un tribunal.

### Services d'interprète

Si vous avez besoin d'un interprète, appelez le 131 450. Ce service est gratuit. Vous pouvez également autoriser une autre personne à déposer une plainte en votre nom auprès du TIO si vous n'êtes pas à l'aise pour communiquer en anglais.

### Contactez le TIO

Numéro gratuit : 1800 062 058\*  
TTY: 1800 675 692

Écrivez-nous à :  
Télécopie gratuite : 1800 630 614  
Email : [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)  
Courrier : PO Box 276  
Collins Street West Vic 8007

\* Les appels provenant de téléphones portables peuvent entraîner un coût qui variera selon votre fournisseur de services. Si vous appelez d'un portable, dites-le nous et nous vous rappellerons.