Telecommunications Industry Ombudsman

# TIO तथ्य-पत्र (Fact Sheet)

**Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) भनेको के हो?**

TIO एउटा नि:शुल्क सेवा हो जुन टेलिफोन तथा इन्टरनेट कम्पनीहरुसँगको आफ्नो समस्या समाधान गर्न नसकेका व्यक्तिहरुको सहायता गर्न स्थापना गरिएको हो ।

तर हामीलाई सम्पर्क गर्नु अगाडी तपाई आफ्नो सेवा संञ्चालकसँगको गुनासो आफै सुल्झाउने कोशिश गर्नु पर्नेछ ।

**हामी के को छानबिन गर्न सक्छौ ?**

TIOले मोबाइल, ल्यान्डलाईन र इन्टरनेट सँग सम्बन्धित निम्न लिखित गुनासोहरुको बारे छानबिन गर्न सक्छ:

- बिलको बारेमा (गलत प्लान, गलत शूल्क, ढिलो पाएको बिल बारे)
- मोबाइल सब्स्क्रिप्शन टेक्स्ट मेसेज सेवा को समस्या (मेसेजहरु रोक्न नसक्नु)
- खराबी तथा सेवाको गुणस्तर
- लाइन जोडाई (कनेक्शन) मा ढिलाई
- कर्ज़ा असुल गर्ने गतिविधि (debt collection) (साथै भुक्तानी प्लान तथा क्रेडिट डिदिफल्त सँग सम्बन्धित समस्याहरु)
- करार (contract) (साथै अन्यायी र अस्पष्ट शर्तहरु लगायत)।

**हामी के को छानबिन गर्न सक्दैनौ ?**

हामी निम्न लिखित गुनासोहरुको बारे छानबिन गर्न सक्दैनौं:

- हामीलाई सम्पर्क गर्नु अगाडी जुन समस्याहरुको बारे तपाईलाई बिगत दुई बर्ष देखिनै अवगत थियो (कुनै मामिलामा यसलाई छ बर्ष सम्म बढ़ाउन सक्ने छ)
- दूरसँचार सम्बन्धि सरकारी नीतिहरु
- दूरसँचारको लागि चलाउने निजी उपकरण (पुरा शुल्क तिरिसकेका मोबाइल ह्याण्डसेट तथा कम्प्युटरहरु लगायत)
- सेवा सामग्रीहरु जस्तै मोबाइल सब्स्क्रिप्शन रिंगटोनहरु तथा वेबसाइटहरु
- कम्पनीहरुले आफ्नो उत्पादन तथा सेवाहरुमा लगाउने शुल्कहरु
- कुनै अदालत वा न्यायलय (Tribunal) मा प्रस्तुत गरिसकेका (वा गरिन लागेका) मामिलाहरु।

Telecommunications Industry Ombudsman

**दोभाषे सेवा**

यदि तपाईलाई दोभाषे चाहिएमा 131 450 मा सम्पर्क गर्नुहोस् । यो सेवा नि:शुल्क हो। TIO मा शिकायत गर्न यदि तपाईलाई अँग्रेज़ीमा बोल्ने पूर्णविश्वास छैन भने तपाईले अरु कसैलाई त्यो अधिकार दिन सक्नु हुनेछ।

**TIO लाई सम्पर्क गर्न**

नि:शुल्क फोन: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

लिखित रुपमा सम्पर्क गर्न:

नि:शुल्क फ्याक्स: 1800 630 614
ईमेल: tio@tio.com.au
हुलाक: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* मोबाइल फोनबाट गरेको कलमा शुल्क लाग्न सक्ने छ, जुन तपाईको सेवा संञ्चालकमा भर पर्ने छ। यदि तपाईले मोबाइलबाट फोन गर्नु भएको भए हामीलाई खबर गर्नुस् र हामी तपाईलाई फोन गर्ने छौ ।