



TIO Informativni listić

Što je Ombudsman za industriju telekomunikacija / Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)?

TIO je besplatna služba uspostavljena da pomogne onima koji nisu uspjeli riješiti svoje probleme s telefonskim i internet kompanijama.

Međutim, prije nego što se nama obratite, trebali biste najprije pokušati sami riješiti problem koji imate s pružateljem usluge.

Što mi možemo istraživati

TIO može istražiti prigovore vezane za mobilnu i fiksnu telefoniju, kao i probleme s internetom, a koji se odnose na:

- ispostavljene račune (uključujući pogrešan pretplatnički plan, neispravan obračun troškova, ili zakašnjelu dostavu računa)
- problem sa pretplatničkom uslugom za primanje tekstovnih poruka putem mobitela (ako ih niste u mogućnosti prestat primati)
- kvarove i kvalitetu usluge
- sporo uspostavljanje poziva
- aktivnosti vezane za prinudnu naplatu dugova (uključujući poteškoće vezane s vrstama pretplatničkih planova, ili obročnih otplata s utvrđenim rokovima)
- ugovore (uključujući nekorektne ili nejasne uvjete).

Što ne možemo istraživati

Ne možemo istraživati prigovore koji se odnose na:

- probleme koji su Vam bili poznati duže od dvije godine prije nego što ste nas kontaktirali (u nekim slučajevima ovo se može produžiti na razdoblje do šest godina)
- državnu politiku vezanu za telekomunikacije
- telekomunikacijsku opremu u osobnom vlasništvu (uključujući i u potpunosti otplaćene mobitele ili kompjutere)
- sadržaj usluga, kao što su pretplata na određenu vrstu melodije pozivnog signala, ili sadržaj web-stranica
- cijene koje kompanije utvrđuju za svoje proizvode i usluge
- probleme koji su se pojavili (ili su zakazani termini za raspravu) na sudu ili tribunalu.

Služba tumača

Ukoliko trebate usluge tumača, nazovite broj 131 450. Ova usluga je besplatna. Možete isto tako ovlastiti nekoga da u Vaše ime podnese prigovor službi TIO, ako se ne možete dobro sporazumijevati na engleskom jeziku.

Ako želite kontaktirati TIO

besplatan telefonski poziv: 1800 062 058*

TTY: 1800 675 692

Pišite nam na:

besplatan broj telefaksa: 1800 630 614

elektronskim putem: tio@tio.com.au

poštom: PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

* Pozivi s mobitela se mogu naplaćivati, što ovisi o pružatelju usluga. Recite nam ako zovete s mobitela, pa ćemo mi nazvati Vas.