

Macedonian



Australian Government

**Australian Communications
and Media Authority**

**Вашите кориснички права
и мерките за нивна заштита**

**Информации за телефонските броеви, мобилните
телефонски броеви, и телефонските броеви на
службите за итни случаи во Австралија**

Содржина

Австралиски државен орган за комуникации и средства за јавно информирање	3
Вашите кориснички права и мерките за нивна заштита	4
Вашите права на телефонска линија	7
Телефонски линии за итни случаи и 000	12
Служби за онеспособени лица	15
Првенство за помош	17
Контакти	20

Австралиски државен орган за комуникации и средства за јавно информирање

Австралискиот државен орган за комуникации и средства за јавно информирање (Australian Communications and Media Authority - ACMA) е независен државен орган што е надлежен за законско уредување на:

- емитувањето на радио и телевизиски програми
- интернет
- радиокомуникациите
- телекомуникациите.

Улогата на Австралискиот државен орган за комуникации и средства за јавно информирање е да осигура дека заедницата е добро информирана за прашањата од областа на комуникациите, како и за корисничките права и мерките за нивна заштита.

Овој печатен материјал содржи информации за вашите кориснички права во однос на телефоните и на мобилните телефони. Ако ви требаат повеќе информации, или ако имате било какви прашања во врска со тие работи, може да се јавите во Националната преведувачка служба (National Translating and Interpreting Service).

Австралиската влада, преку Одделот за доселување и државјанство (Department of Immigration and Citizenship - DIAC), обезбедува преведувачки услуги за луѓето што не зборуваат англиски јазик, како и за луѓето што зборуваат англиски а што треба да комуницираат со нив.

Националната преведувачка служба (TIS National) работи низ целата држава и неа може да ја користат сите поединци или организации на кои им се потребни преведувачки услуги. За да ја користите службата, телефонирајте на 131 450 и кажете му на телефонистот кој јазик го зборувате.

Преведувачките услуги се пружаат 24 часа дневно, 7 дена неделно. Во Националната преведувачка служба може да се јавите од секое место во Австралија по цена на локален телефонски повик.

Вашите кориснички права и мерките за нивна заштита

Корисниците се соочуваат со големо количество сложени информации кога потпишуваат договори за мобилни телефони, за домашни телефонски линии и за интернет производи и услуги. Се применуваат низа разновидни мерки за заштита за да се осигура дека корисниците добиваат јасни, точни и целосни информации и дека договорите што ги потпишуваат се праведни.

Рекламирањето на телекомуникациските производи и услуги може да биде многу збунувачко. Рекламите што велат дека производот е „бесплатен“ или дека услугата е „неограничена“ можеби се премногу добри за да бидат вистинити.

Важно е да ја знаете полната цена за готовина, цената на услугата и ограничувањата на понудите пред да донесете одлука. Снабдувачите се должни на соодветен начин да ги соопштат овие информации кога ги рекламираат своите производи и услуги.

Законот за трговско работење од 1974 г. (Trade Practices Act 1974) е сојузен закон со кој се забранува однесување што е наведувачко или може да измами. Овој закон го спроведува Австралиската комисија за конкуренција и корисници (Australian Competition and Consumer Commission - ACCC), која презема мерки против снабдувачите на телекомуникациски производи и услуги во поглед на рекламирањето.

Она што е изнесено во рекламите мора да биде точно, а општите дејства и изјави мора да одговараат на вистината. Изјавите што го наведуваат корисникот на погрешно мислење не се секогаш исправени преку дополнителен опис или преку текст испечатен со ситни букви. Австралиската комисија за конкуренција и корисници може да преземе дејства од името на корисниците ако главната порака на некоја реклама е спротивна на вистинската суштина на понудата што се рекламира.

Австралискиот орган за комуникации и средства за јавно информирање исто така може да преземе дејства според *Законот за индустријата од C628:2007 г. за заштита на корисниците на телекомуникациите (Industry Code C628:2007 Telecommunications Consumer Protection)*. Поглавје 4 од овој Закон, што го има подготвено Сојузот за комуникации (Communications Alliance) ги поставува основните стандарди за информациите што им се даваат на корисниците во врска со телекомуникациските производи и услуги.

АСМА може сите учесници во телекомуникациската индустрија што го кршат овој закон да ги принуди да го почитуваат.

Кои мерки за заштита на корисниците ме штитат кога потпишувам договор за телекомуникациска услуга?

Иако некои корисници потпишуваат поединечни договори за снабдување, повеќето договори се однапред подготвени од страна на снабдувачите, така што корисниците немаат многу можности да ги менуваат. Каква и да е формата на договорот, важат мерки за заштита на корисниците за да осигураат дека снабдувачите им даваат доволно информации на своите корисници и дека користат праведни услови во договорите.

Повеќето корисници потпишуваат стандардни форми на договори со снабдувачите на телекомуникациски производи и услуги. Во тие договори се наведени сите стандардни услови на договорот за снабдување со телекомуникациски производи или услуги.

Постои опасност корисниците да не ги разберат во целост своите права и обврски што произлегуваат од стандардните форми на договори. Заради подобра запознаеност на корисниците, АСМА им има наметнато на снабдувачите одредени барања во поглед на информациите. *Одредбите за информациите во стандардните договори од 2003 г. (Telecommunications - Standard Form of Agreement Information - Determination 2003)* им налагаат на снабдувачите да им даваат на корисниците збиен и тековен кус преглед на условите од стандардните форми на договор.

Снабдувачите мораат на секој корисник да му дадат тековен примерок од кусиот преглед на нивниот стандарден договор кога прв пат ќе го снабдат со производот или услугата, или подоцна, во првата прилика кога тоа ќе биде изводливо. Тие исто така мора да ги известуваат корисниците барем еднаш на секои две години дека може да побараат кус преглед.

Кусиот преглед мора да содржи општи информации кога целосниот стандарден договор е премногу долг или кога содржи премногу поединости, но мора јасно да наведува дека добавувачот ќе му стави на располагање на корисникот примерок од целосниот стандарден договор ако корисникот го побара тоа. Кусите прегледи мора да користат едноставен јазик и да бидат разбирливи за читање. Тие може да бидат дадени заедно со другите информации за снабдувањето со стоки или услуги.

Снабдувачите може да ги менуваат условите од стандардниот договор во текот на важењето на договорот. Кога промената е лоша за корисникот, корисникот мора да биде известен пред да почне да се применува таа промена. Кога стандардниот договор се менува, снабдувачот мора да му даде на корисникот обновен кус преглед ако корисникот го побара тоа.

АСМА може да утврди дека некој кус преглед не е ефикасен. Снабдувачите мора да го преработат кусиот преглед ако АСМА го побара тоа од нив.

Како да знам дека условите од мојот договор се праведни?

Праведните договори за снабдување им помагаат на корисниците да извлечат најголема можна корист од своите телекомуникациски производи и услуги.

За да се поттикне совесното работење при подготвувањето на договорите за снабдување, Поглавје 5 од *Законот за заштита на корисниците на телекомуникациите C628:2007 (C628:2007 Telecommunications Consumer Protection Code)* е непристрасен стандард што ќе им помогне на снабдувачите и на корисниците да проверат дали договорите и постапките се праведни.

Законот вели дека некој услов од договорот може да биде неправеден ако „доведува до значителна и неразумна нерамнотежа меѓу правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од договорот на штета на корисникот“.

Праведноста не се однесува на трговски прашања како што е цената на снабдувањето, таксите и другите давачки, или одликите на било која стока или услуга. Наместо тоа, корисниците и снабдувачите треба да ги избегнуваат договорите што ги содржат следните работи:

- условите му овозможуваат на снабдувачот да го раскине договорот, или да не го исполни ветеното, а притоа да не му ги врати на корисникот парите што веќе ги платил или се уште да бара корисникот да ја плати целата договорена цена
- од корисникот се бара да му плати на снабдувачот казнен износ ако предвремено го раскине договорот, или да ги плаќа нефактурираните сметки во текот на одреден период после раскинувањето на договорот
- условите автоматски го внесуваат корисникот во нов договор на определено време кога ќе истече тековниот договор, и
- условите ги ограничуваат правата на корисникот да поднесе поплака против снабдувачот.

Праведноста исто така е поврзана и со начинот на кој е составен договорот. Условите од договорот мора да бидат јасно изразени и да се избегнува користењето на сложени толкувања или на технички изрази секогаш кога е тоа можно. Договорот мора да биде во писмена форма. Ако е објавен на место на итнернет, мора да биде достапен во согласност со *Напатствијата за достапност на содржините на интернет (Web Content Accessibility Guidelines)*. Снабдувачите треба да преземат дополнителни мерки за да осигураат дека лицата што не зборуваат англиски јазик и онеспособените луѓе го разбираат договорот.

Вашите права на телефонска линија

Имате право да имате разумен и справедлив пристап до стандардна телефонска линија и до јавни телефони, без оглед на тоа каде живеете или работите. Законската обврска да се обезбеди овој гарантиран пристап до услуга се нарекува сеопшта обврска за обезбедување услуга (universal service obligation - USO).

Сеопштата обврска за обезбедување услуга постои дури и таму каде што локалните телефонски услуги ги нудат други компании, а не Telstra. Може да ја одберете било која компанија што ја претпочитате. Меѓутоа, Telstra, како основен сеопшт снабдувач на оваа услуга, засега е единствената компанија што е обврзана да ви обезбеди стандардна телефонска линија насекаде каде што живеете или работите.

Сите сеопшти снабдувачи на услуги се должни да имаат одобрен правилник и планови за продажба во кои се објаснува како ќе се обезбеди разумен пристап до стандардна телефонска линија и до јавни телефони за сите Австралијци. АСМА надгледува дали Telstra се придржува кон својот правилник и кон стандардниот план за рекламирање.

Што вклучува стандардната телефонска линија?

За повеќето луѓе, стандардна телефонска линија значи основен фиксен телефон што се користи за разговори со луѓе на други места. Телефонските компании се должни да обезбедуваат одредени можности во склоп на стандардната телефонска линија. Тие можности вклучуваат пристап до:

- локални, меѓуградски и меѓународни телефонски разговори
- 24-часовен пристап до телефонскиот број за итни случаи
- помош од телефонска централа при користењето на линијата
- помош околу телефонските именици
- сметка во која се поединечно наведени сите разговори, вклучувајќи ги и локалните разговори, ако тоа се побара.

Според сеопштата обврска за обезбедување услуга, само снабдувањето со една стандардна телефонска линија во локацијата на корисникот е задолжително. Вашите права според сеопштата обврска за обезбедување услуга не се протегаат на услугите за мобилни телефони, интернет или на други понапредни телекомуникациски услуги.

Како да добијам стандардна телефонска линија

За да добиете стандардна телефонска линија според сеопштата обврска за обезбедување услуга, треба да се јавите во вашата локална канцеларија на Telstra. Други телефонски компании може исто така да нудат услуги за локални телефонски разговори во вашето подрачје.

Колку се плаќа за поврзување на стандардна телефонска линија?

Се плаќа стандарден надоместок за поврзување на новите телефонски линии во износ од \$209 (помалку за корисниците што имаат право на попуст).

Во некои случаи, може да има и дополнителни надоместоци. На пример, таму каде што нема лесно достапна телефонска мрежа, може ќе биде неопходно Telstra да ја прошири својата мрежа за да може да бидете поврзани на неа. Најголемиот износ на надоместокот за продолжување на мрежата е ограничен на \$1,540.

Исто така може да има и трошоци за копање. Тоа се случува кога е неопходно да се ископа канал во кој ќе се смести подземниот кабел што ја поврзува вашата куќа со телефонската мрежа. Организирањето и плаќањето на ова копање е ваша обврска. Таа работа може да ја заврши секој регистриран или одобрен монтер на кабли, а препорачливо е да побарате повеќе понуди.

Пристап до стандардна телефонска линија за онеспособени луѓе

Сеопштата обврска за обезбедување услуга исто така обезбедува пристап до стандардна телефонска линија за луѓето што не можат да комуницираат преку гласовен телефон затоа што се глуви или имаат оштетен слух или говор. Обврската налага да биде обезбедено соодветно средство за комуникација, вклучувајќи и соодветна опрема за корисникот за да се овозможи соодветен пристап. На пример, комуницирањето со текст преку користење на машина за пишување по телефон (teletypewriter - ТТУ) или модем е облик на комуникација што се смета дека е соодветна на гласовната телефонија.

За да им се овозможи на корисниците на текстуални и гласовни телефони да комуницираат меѓусебно, беше основана Националната служба за поврзување (National Relay Service - NRS) за да помогне при преведувањето на текстот во глас и на гласот во текст. Оваа служба овозможува пристап до телефонската мрежа преку модемско поврзување, преку машина за пишување по телефон (ТТУ), или преку еднонасочна гласовна комуникација.

Опрема за пристап до стандардна телефонска линија

Вашето право на стандардна телефонска линија според сеопштата обврска за обезбедување услуга вклучува и обезбедување на стандарден телефонски апарат ако вие го побарате тоа, но за него ќе треба дополнително да платите. Ако имате оштетен слух, говор, вид, намалена способност за ракување или намалена подвижност, оваа обврска се протега и на обезбедување на соодветни облици на телефонска опрема, на пример, контрола на јачината на звукот, телефони што не мора да се држат в рака при зборувањето, и машини за пишување по телефон (TTY).

Временски рок за поврзување и поправка на стандардна телефонска линија

Стандардниот продажен план на Telstra вклучува и временски рокови за поврзување и поправка на стандардните телефонски линии.

Најдолгиот рок за поврзување се движи од два работни дена до шест месеци, во зависност од тоа дали имало претходна врска, од бројот на населението во одредено подрачје, и од расположивата инфраструктура (на пример, локални телефонски централи, главни кабли, и радиопредавателни системи). Од 1 јануари 2003 г., Telstra се нафати да поврзува телефонски линии на било која локација во рок од 20 работни дена.

Ако треба продолжително да чекате за поврзување или поправка на вашата телефонска линија, можеби исто така ги исполнувате условите за добивање привремена линија (или пак Telstra може да реши да ви понуди избор меѓу привремена линија или друг вид на линија). Telstra е должна да ви обезбеди привремена линија во одредени околности, вклучувајќи ги и тие кога вашата линија не може да биде поврзана во рок од 30 дена од поднесувањето на барањето за поврзување, или не може да биде поправена во рок од пет работни дена откако сте поднеле барање за поправка на дефектот.

Временските рокови за поврзување и поправка што се содржани во стандардниот продажен план на Telstra исто така се опфатени со Телекомуникацискиот стандард 2000 за гарантирање на услугата за корисниците – број 2 (*Telecommunications -Customer Service Guarantee - Standard 2000 No.2*). Овој стандард предвидува паричен надоместок за корисниците ако не се почитуваат најдолгите дозволени временски рокови.

Дали имате проблеми со вашата стандардна телефонска линија?

Ако наидете на проблеми за да се поврзете на телефонската мрежа, или за да ви се извршат поправки на вашата телефонска линија, и ако вашата телефонска компанија не ја реши вашата поплака, може да се јавите кај Народниот правобранител за телекомуникациската индустрија (Telecommunications Industry Ombudsman - ТИО) на телефон (бесплатен повик) 1800 062 058, преку машина за пишување по телефон ТTY 1800 675 692 или по телефакс на 1800 630 614. Ако не зборувате англиски јазик, може да се јавите во Преведувачката служба на сојузната влада (Commonwealth Government's Translating and Interpreting Services) на 131 450 и да побарате да ве поврзат со бесплатниот телефонски број на Народниот правобранител за телекомуникациската индустрија. Правобранителот го плаќа трошокот за користењето на преведувачката служба.

Правобранителот дава бесплатни, независни, праведни, неслужбени и брзи решенија за поплаката. Меѓутоа, неговата канцеларија е последното место каде што треба да се обратите, а претходно мора на вашата телефонска компанија да и дадете можност да ја реши поплаката пред да се вклучи Правобранителот во нејзиното решавање.

Гаранција за услугата на корисниците (Customer Service Guarantee - CSG)

Целта на Стандардот за гаранцијата за услуга на корисниците (CSG Standard) е да се поттикнат подобрувања во услугите и да се спречи испорачувањето на лоши услуги. Тој на телефонските компании им налага да ги задоволат основните барања за учинок и им овозможува на корисниците паричен надоместок кога тие барања не се исполнети.

Стандардот за гаранцијата за услугата на корисниците го опфаќа снабдувањето со стандардни фиксни телефонски линии, вклучувајќи и гласовни линии и линии што се користат за пристап кон интернет или за телефакс апарати.

Некои специјални можности при телефонирањето, кога тие се активирани од страна на телефонската компанија, исто така се опфатени со Гаранцијата за услугата на корисниците, вклучувајќи втора телефонска линија, пренасочување на повиците, спречување на прием на повици од одредени броеви, прикажување на бројот на телефонот од кој се врши јавувањето, како и скривање на бројот на телефонот од кој се врши јавувањето.

Ако некоја телефонска компанија ги нуди овие услуги во некое подрачје, тогаш таа компанија мора да се придржува кон најдолгите дозволени временски рокови што важат за тоа подрачје за стандардните телефонски линии при:

- приклучувањето на линијата
- поправањето на дефект или проблем со линијата, и
- доаѓањето на закажаните состаноци со корисниците.

Стандардот за гаранцијата за услугата на корисниците не важи за клиенти што имаат повеќе од пет телефонски линии, ниту пак за опремата на корисниците што имаат повеќе од пет телефонски линии. Мобилните телефонски линии не се опфатени со Гаранцијата за услугата на корисниците.

Приватност

Законот за приватност од 1988 г. (Privacy Act 1988) и Законот за телекомуникации од 1997 г. (Telecommunications Act 1997) го штитат начинот на кој приватните организации, вклучувајќи ги и телекомуникациските компании, постапуваат со вашите лични информации. Овие закони ги опфаќаат прибирањето, користењето, откривањето, квалитетот и безбедноста на личните информации. Тие исто така ви даваат право на пристап до вашите информации и право за исправка на истите.

Постапување во случај на поплака

Имате право вашите поплаки до телекомуникациските компании да бидат решени на брз, отворен и праведен начин. Ако не сте задоволни од тоа како е решена поплаката, може да се јавите кај Народниот правобранител за телекомуникациската индустрија (Telecommunications Industry Ombudsman - ТИО). Повеќе информации за Правобранителот може да добиете на интернет на www.tio.com.au или ако се јавите кај Правобранителот по телефон на 1800 062 058. Ако не зборувате англиски јазик, може да се јавите во Преведувачката служба на сојузната влада (Commonwealth Government's Translating and Interpreting Services) на 131 450 и да побарате да ве поврзат со бесплатниот телефонски број на Правобранителот. Правобранителот го плаќа трошокот за користењето на преведувачката служба.

Поголем број информативни листови на други јазици покрај англискиот може да се најдат на www.tio.com.au/lote/lote.htm .

Телефонски линии за итни случаи и 000

Што е тоа телефонска линија за итни случаи?

Ако сте сведок на итен случај, или ако учествувате во итна ситуација, можеби ќе треба да се јавите во полицијата, во противпожарната служба или во брза помош. Телефонска линија за итни случаи е линија опслужувана од телефонист што ве поврзува со некоја од организациите за итни случаи во ситуации што се опасни за животот или каде што времето е од пресудна важност. Се што треба да сторите е да свртите 000 и ќе бидете поврзани од било кој телефон, на пример, од вашиот домашен телефон, од телефонот на работа, од јавен телефон или од мобилен телефон.

- Свртете **000** за полиција, противпожарна служба или брза помош во итен случај во кој времето е од пресудна важност
- Ако сте глуви или имате оштетен говор или слух, може да телефонирате на **106** користејќи ја вашата машина за пишување по телефон ТТУ или компјутер со пристап до модем за да повикате полиција или брза помош во итен случај во кој времето е од пресудна важност
- **112** е стандарден меѓународен број за итни случаи за глобалниот мобилен систем (GSM) на кој може да се свони само од дигитални мобилни телефони. На бројот 112 може да своните од било кое место на светот каде што има покриеност со GSM и автоматски да бидете префрлени на бројот за итни случаи во таа земја

Повиците до службите за итни случаи се бесплатни без оглед на тоа од каков телефон се јавувате.

Што ќе се случи кога ќе телефонирам на 000?

Компанијата Telstra ја пружа услугата за повици во итни случаи. Кога ќе го свртите бројот на телефонската линија за итни случаи, Telstra ве поврзува со најблиската и најсоодветна служба за итни случаи за најкучо можно време.

Што да сторам ако треба да телефонирам на 000, а имам оштетен говор или слух?

Луѓето со оштетен слух или говор може да се јават на текстуалната телефонска линија за итни случаи така што ќе телефонираат на 106. Телефонската линија 106 ја опслужува Националната служба за поврзување (National Relay Service). Оваа служба е исклучиво наменета за да ја користат корисниците на телекомуникациски средства што се базирани на текст (какви што се корисниците на машините за пишување по телефон ТТУ и на компјутер/модем, но НЕ и за праќање текстуални пораки од мобилни телефони). Таа им овозможува на луѓето со оштетен слух или говор да се јават директно во Националната телефонска служба за поврзување во итен случај (the National Relay Emergency Call Service) за да побараат помош од некоја служба за итни случаи во итна ситуација. Телефонистот потоа ќе го пренасочи телефонскиот повик до соодветната служба за итни случаи – полицијата, противпожарната служба или брзата помош.

Кој број треба да го свртам од мојот мобилен телефон што користи GSM?

Ако имате дигитален мобилен телефон што користи GSM, може да бидете поврзани со телефонската служба за итни случаи така што ќе свртите 000 како и од другите телефони. Но, бидејќи GSM е меѓународен стандард, може да бидете поврзани со истата телефонска служба за итни случаи и ако го свртите бројот 112.

Бројот 112 може да биде повикан:

- од било кое место во светот што е покриено со дигитален GSM. Повикот автоматски ќе биде пренасочен до телефонскиот број за итни случаи на таа земја
- од секое подрачје покриено со GSM (на пример, кога се надвор од подрачјето што го покрива вашата телефонска компанија, но сепак се наоѓате во подрачје што го покрива некоја друга компанија, вашиот повик ќе биде пренасочен до таа друга телефонска мрежа), и
- без да треба да го отклучите мобилниот телефон или да го отчукате заштитниот број за препознавање - PIN.

Ако се јавите на телефонската линија за итни случаи од вашиот мобилен телефон, мора да му дадете на телефонистот колку што можете повеќе информации за вашата местоположба.

Кога треба да се јавам на телефонската линија за итни случаи?

На телефонската линија за итни случаи треба да се јавите само кога ситуацијата е опасна по живот или кога времето е од пресудна важност. Ако за некој проблем е потребно да дојде служба за итни случаи, но не се работи за итна ситуација, треба да ги најдете соодветните локални телефонски броеви во телефонскиот именик или така што ќе се јавите на телефонската служба за информации.

Добра идеја е да си ги запишете телефонските броеви на кои можеби ќе треба да се јавите во сериозна, но не и итна ситуација. На пример, можеби ќе сакате да си го запишете телефонскиот број на вашата локална болница и на информативната телефонска линија за отрови и да ги чувате тие броеви во близина на вашиот телефон.

Кои се главните правила што треба да ги следам кога се јавувам на телефонската линија за итни случаи?

Кога се јавувате на телефонската линија за итни случаи, најважно е да запомните дека треба да останете смирени, да останете на линија и јасно да одговарате на прашањата на телефонистот. Во итен случај лесно може да ве обземе паника, но колку што посмирено и појасно зборувате, толку побрзо телефонистот ќе може да повика некој што ќе ви помогне. Останете на линија се додека телефонистот да ве поврзе со службата за итни случаи за да можете да ги кажете поединостите во врска со итниот случај.

Што ако не сум во состојба да зборувам со телефонистот?

Воведена е постапка Caller No Response – CNR (повикувачот не одговара) чија намена е на лицата што се јавуваат и што се во вистинска нужда да им се помогне да добијат побрз одговор. Сите повици во кои повикувачот нема да одговори кога телефонистот ќе праша: „Итни случаи. Полиција? Противпожарна служба? Брза помош?“ се пренасочуваат до апаратот за гласовно одговарање (interactive voice response - IVR). Прашањето ќе му биде поставено на повикувачот три пати. Од сите повикувачи пренасочени до IVR се бара да притиснат 55 ако ако не можат да зборуваат и да побараат итна помош.

Оние што ќе притиснат 55, телефонистот на линијата за итни случаи брзо ќе ги поврзе со полицијата. Заради сигурност, полицијата ќе се обиде да им се јави на сите оние јавувачи што ќе притиснат 55. Ако е тоа соодветно, полицијата исто така може да испрати патролна кола на адресата на јавувачот. Ако јавувачот не притисне 55 откако телефонистот тоа три пати ќе го побара од него, повикот се прекинува.

Постапката CNR го намалува бројот на лажни повици кои во спротивно би биле пренасочени до полицијата и би ги одвлекле полициските сили од дејствување во вистински итни случаи.

Служби за онеспособени лица

Национална служба за поврзување (National Relay Service - NRS)

Националната служба за поврзување им овозможува на луѓето што се глуви или што имаат оштетен слух или говор да користат телефон. Националната служба за поврзување е национална телефонска служба што секој може да ја користи без дополнителен трошок за корисниците.

Ако сте глуви, или ако имате оштетен слух или говор и/или користите машина за пишување по телефон (TTY) или компјутер со модем, може да се поврзете со секого во пошироката телефонска мрежа преку Националната служба за поврзување. Националната служба за поврзување исто така им овозможува на сите луѓе во заедницата да комуницираат со луѓето што се глуви или што имаат оштетен слух или говор. Националната служба за поврзување претежно дејствува како комуникациски мост за глумите луѓе и за луѓето со оштетен слух и говор во заедницата кога тие користат стандардна телефонска линија. Националната служба за поврзување нуди неколку вида на услуги за поврзување, а службеникот за поврзување (Relay Officer) ќе ви помогне при пренесувањето на телефонскиот повик.

Обезбедување опрема за онеспособени луѓе

Луѓето што се глуви или имаат оштетен слух или говор имаат право според *Прописите за телекомуникации (Опрема за онеспособени луѓе) од 1998 г. (Telecommunications (Equipment for the Disabled) Regulations 1998)* на некои видови опрема за онеспособени луѓе, вклучувајќи машина за пишување по телефон (TTY), компјутерски модем или направа што се вика телефонски приспособувач што се вградува во средното уво (Cochlear Implant Telephone Adaptor). Тоа не е дел од услугите на Националната служба за поврзување. *Законот за телекомуникации од 1997 г. (Telecommunications Act 1997)* на сите луѓе во Австралија им овозможува разумен пристап до стандардна телефонска линија, што вклучува снабдување со опремата што им е неопходна на онеспособените луѓе.

Своите заложби за исполнување на законските обврски компанијата Telstra ги има зацртано во својот План за постапување при онеспособеност (Disability Action Plan). Засега Telstra е главниот снабдувач со опрема за онеспособени лица. Во склоп на својата Програма за опрема за онеспособени лица (Disability Equipment Program) Telstra нуди низа разновидни специјализирани телефонски производи, на пример, машини за пишување по телефон (TTY) или компјутерски модеми. За натамошни информации јавете се на дежурната телефонска линија за опрема за онеспособени лица на Telstra на бесплатниот телефонски број 1800 068 424.

Компанијата Optus исто така има План за постапување во случај на онеспособеност, кој вклучува и правилник за опремата за онеспособени лица. Натомашни информации може да добиете ако се јавите во Службата за услуги на клиентите (Customer Service) на компанијата Optus на 133 066 или на бесплатниот телефонски број за лица што користат машина за пишување по телефон (TTY) 1800 500 002.

Првенство за помош

Што е тоа првенство за помош?

Првенството за помош (Priority assistance) е подобро телефонско поврзување и поправки за луѓето кај кои е медицински утврдена здравствена состојба што е опасна по животот и кај кои постои опасност да дојде до нагло влошување на нивната состојба што ќе им го загрози животот. Оваа услуга ја нуди Telstra за да обезбеди пристап до сигурна и во секое време употреблива домашна телефонска линија од која може да се повика помош.

За да се исполнат условите, во домаќинството на корисникот мора да живее некое лице кое има медицински потврдена здравствена состојба што е опасна по животот и при која пристапот до телефон би можел да помогне во ситуација што го загрозува животот.

Правата што ги дава првенството за помош

Корисниците со првенство за помош имаат право да бидат побрзо поврзани и побрзо да им се поправаат дефектите на нивната фиксна телефонска линија, со што се скратува времето во кое корисниците ќе немаат пристап до телефонска линија. За корисниците со првенство за помош, линијата мора да биде поврзана или дефектот поправен во рок од 24 часа во градските и селските подрачје (подрачја каде што живеат повеќе од 200 луѓе), или во рок од 48 часа во зафрлените подрачја (подрачја каде што живеат помалку од 200 луѓе.)

Покрај тоа, Telstra се нафаќа да им обезбеди на корисниците со првенство за помош посигурна телефонска линија, така што ако на корисникот со првенство за помош му се случат два или повеќе дефекти во период од три месеци, телефонската линија мора да се провери.

Кој нуди првенство за помош?

Telstra е единствената телефонска компанија што е должна да ги снабдува своите корисници со телефонски линии со првенство за помош; тоа е услов за да има работна дозвола. Според условот од работната дозвола, Telstra мора да има ефикасен начин на постапување кога им нуди телефонски линии со првенство за помош на луѓето што имаат здравствена состојба опасна по живот.

Другите телефонски компании доброволно нудат телефонски линии со првенство за помош во согласност со барањата на Правилникот за индустријата Communications Alliance Ltd (*C609:2007 Првенство за помош при здравствени состојби опасни по живот (Priority Assistance for Life Threatening Medical Conditions)*), што го има регистрирано АСМА. Целта на правилникот е да се воспостават доследни постапки ширум целата телефонска индустрија за пружање помош на приватните корисници што имаат здравствена состојба опасна по живот.

Правилникот исто така ги наведува и најосновните стандарди за информациите што мора да им се дадат на корисниците за телефонските компании што не нудат првенство за помош. Треба да проверите во вашата телефонска компанија за да видите дали таа ја нуди оваа услуга.

Начинот на кој постапува Telstra при првенство за помош е опишан во нејзиниот Правилник за првенство на помош за поединци (Priority Assistance for Individuals Policy). Правилникот и информациите за Првенството за помош на Telstra може да се најдат на местото на интернет на Telstra, или ако се јавите во Telstra на 13 22 00.

Како да поднесете барање

За да ги исполнувате условите за првенство за помош, или вие или некое друго лице што живее во вашиот дом мора да имате лекарски утврдена здравствена состојба што е опасна по животот. Ако не сте сигурни дали ги исполнувате условите, посветувајте се со вашиот лекар.

Мора да пополните молбен формулар.

Мора или да добиете лекарско уверение или, ако ви е тешко да добиете лекарско уверение, мора да пополните законска изјава (statutory declaration) за вашата здравствена состојба. Законската изјава мора да ја потпишете вие во присуство на сведок.

Испратете го молбениот формулар директно во Telstra.

Ако Telstra привремено ви понудила првенство за помош, мора да и го испратите пополнетиот формулар на Telstra во рок од 28 дена.

На корисниците што ги исполнуваат условите Telstra не им наплаќа за регистрацијата и добивањето на првенство за помош, ниту пак тоа влијае на телефонската претплата. Првенството за помош е наменето за корисници што се во вистинска нужда. Меѓутоа, ако се утврди дека некој корисник не ги исполнува условите за првенство за помош, на пример, на корисникот му е одобрено привремено првенство за помош, а тој не го вратил пополнетиот молбен формулар, може да биде наплатен надоместок.

Работи што треба да ги знаете за првенството за помош:

- првенството за помош важи само за стандардните телефонски линии
- корисниците мора да го известат својот снабдувач за секоја промена во околностите што може да влијае на нивното право на првенство за помош
- корисниците треба да го известат снабдувачот на услугата ако се преселат, ако се префлат од еден на друг снабдувач, или кога ќе се промени името на корисникот на кој се води телефонската линија
- за телефонските линии со првенство за помош се применуваат строги начела за заштита на приватноста.

Овие работи се применуваат за да се осигура дека како корисник со првенство на помош, добивате највисоко можно ниво на телефонска услуга. И покрај овие мерки на претпазливост, не е секогаш возможно да се гарантира продолжителноста на линијата за корисниците кај кои може да се јави итен медицински случај.

Други услуги за комуникација

Треба да размислите да направите резервен план во случај да останете без пристап до телефон. На пример, во некои ситуации, мобилниот телефон или други производи за комуникација, какви што се копчињата за медицинско тревожење и системите за надгледување на домот може да се користат за да обезбедат резервен пристап до службите за итни случаи. Иако за некои од овие производи сепак е потребна и работоспособна телефонска линија, тие може да помогнат да се намали вашата зависност од телефонскиот апарат при јавувањето во службите за итни случаи.

Повеќе информации

За повеќе информации за телефонските линии со првенство за помош, ве молиме погледнете на [местото на интернет на АСМА](#).

За повеќе информации околу обврските на Telstra да обезбеди првенство за помош, јавете се во Одделот за надгледување на индустријата на АСМА (АСМА's Industry Monitoring Section).

АСМА има [информативни листови](#) на низа разновидни теми.

Ве молиме запомнете: намената на овој документ е да биде само водач и не треба да се потпирате на него како на правен совет или да го гледате како замена за правен совет во поедини случаи.

[Top](#)

Контакти

Australian Communications and Media Authority

(Австралиски државен орган за комуникации и средства за јавно информирање)

Телефон: (03) 9963 6800

Телефакс: (03) 9963 6899

ТТУ машина за пишување по телефон: (03) 9963 6948

Место на итнернет: www.acma.gov.au

Telecommunications Industry Ombudsman

(Народен правобранител за телекомуникациската индустрија)

Телефон: (03) 8600 8700

Бесплатен повик: 1800 062 058

ТТУ машина за пишување по телефон (бесплатен повик): 1800 675 692

Место на итнернет: www.tio.com.au

Australian Translating and Interpreting Services

(Австралиска преведувачка служба)

Телефон: 131 450

Австралиската влада, преку Одделот за доселување и државјанство, обезбедува преведувачки услуги за луѓето што не зборуваат англиски јазик, како и за луѓето што зборуваат англиски и што треба да комуницираат со нив.

Преведувачката служба (TIS National) работи низ целата држава и неа може да ја користат сите поединци или организации на кои им се потребни преведувачки услуги. За да ја користите службата, телефонирајте на 131 450 и кажете му на телефонистот кој јазик го зборувате.

Преведувачките услуги се пружаат 24 часа дневно, 7 дена неделно. Преведувачката служба TIS National може да се добие од секое место во Австралија по цена на локален телефонски повик.