



Imate li problema s telefonskim i internetskim uslugama?

Mi možemo pomoći.

tio.com.au

1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman



Mi pomažemo da se riješe žalbe na telefonske ili internetske usluge

Naše usluge su besplatne i neovisne. To znači da vi za to ne plaćate i da mi ne pristajemo ni uz jednu stranu.

Ombudsman za telekomunikacijsku industriju može vam pomoći u vezi:

- **ugovora:** Da li ste pristali na nešto što niste dobili?
- **računa:** Mislite li da vam račun nije u redu ili imate problema s plaćanjem računa?
- **kvarova i problema s uslugom:** Ne radi vam telefon ili internet?
- **prekida veze:** Prekida li vam se veza na telefonu ili internetu?
- **naplate duga:** Traže li se od vas da platite dug koji nije vaš?
- **prodajne prakse:** Da li vam je prodan plan ili oprema koju sebi ne možete priuštiti?

Kako mi radimo s vama i s pružateljima usluga

Ako vi ili osoba za koju zovete koristite telefon ili internet, možemo vam pomoći. To se može odnositi na kućne ili poslovne usluge. Evo kako se to radi:

1. Pokušajte riješiti problem s pružateljem usluga.
2. Ako problem ne možete riješiti sa svojim pružateljem usluga, nazovite nas.
3. Mi odlučujemo možemo li rješavati vašu žalbu.
4. U rješavanju žalbe radimo s pružateljem usluga i s vama.
5. Ako se ne slažete s pružateljem usluge, Ombudsman može odlučiti kako će se žalba riješiti.

Kako zamoliti nekoga da vam pomogne

Možete zamoliti nekoga da se žali u vaše ime ili u ime vaše male privrede, npr. prijatelja, člana porodice ili finansijskog savjetnika. Tražite od nas obrasce za ovlaštenje telefonom ili ih pronađite na našoj web stranici.

Kontaktirajte nas

Možete se žaliti putem naše web stranice na **www.tio.com.au** ili ako nazovete **1800 062 058**.

Možete poslati pismo na PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 ili faks na 1800 630 614.



Ako koristite neki drugi jezik, nazovite Službu za prevodenje i tumačenje (Translating and Interpreting Service) na **131 450** i dobićete pomoć da možete razgovarati s nama. Ta usluga je besplatna.

Pozivi na gornje brojeve s mobilnih telefona mogu se naplaćivati.