



# Hai problemi con il servizio telefonico o internet?

Noi possiamo aiutarti.

[tio.com.au](https://tio.com.au)

1800 062 058



Telecommunications  
Industry  
Ombudsman



# Noi aiutiamo a risolvere i reclami relativi ai servizi telefonici o internet.

Siamo un servizio gratuito e indipendente. Ciò significa che non devi pagare nulla e che noi siamo neutrali.

L'Ombudsman dell'industria delle telecomunicazioni può aiutarti con:

- **Contratti:** ti sei messo d'accordo per qualcosa che non hai ottenuto?
- **Bollette:** pensi che ci sia qualcosa di sbagliato nella tua bolletta oppure hai difficoltà nel pagarla?
- **Guasti e problemi con i servizi:** il tuo servizio telefonico o internet non funziona?
- **Disconnessioni:** il tuo servizio telefonico o internet è stato scollegato?
- **Recupero crediti:** ti è stato chiesto di pagare un debito che non ti appartiene?
- **Pratiche di vendita:** ti è stato venduto un piano o apparecchiature che non puoi permetterti?



**Telecommunications  
Industry  
Ombudsman**

## In che modo lavoriamo con te e con i fornitori dei servizi

Se tu, o la persona per conto della quale stai chiamando, usate un telefono o internet, noi possiamo aiutarti. Si può trattare di un servizio domestico o in una piccola impresa. Ecco come funziona:

1. Tu cerchi di risolvere il tuo reclamo direttamente con il fornitore del servizio.
2. Se non ti è possibile risolvere il reclamo in questo modo, chiamaci.
3. Noi decideremo se possiamo occuparci del reclamo.
4. Lavoreremo insieme a te e al fornitore per risolverlo.
5. Se tu e il fornitore del servizio non raggiungerete un accordo, l'Ombudsman potrà decidere in quale modo risolvere il reclamo.

## Trovare qualcuno per aiutarti

Puoi anche chiedere a qualcun altro di fare reclamo per conto tuo o della tua azienda, ad esempio un amico, un familiare o un consulente finanziario. Chiedi dei nostri moduli d'autorizzazione per telefono, oppure cercali sul nostro sito web.

## Per contattarci

Puoi presentare un reclamo tramite il nostro sito web all'indirizzo **www.tio.com.au** oppure chiamando il **1800 062 058**.

Puoi spedire una lettera a PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 o mandarla via fax al numero 1800 630 614.



Se hai bisogno di usare una lingua diversa dall'inglese, chiama il servizio di traduzione e interpretariato al numero **131 450**, che ti aiuterà a parlare con noi. Si tratta di un servizio gratuito.

Le chiamate ai numeri indicati qui sopra possono comportare degli addebiti se effettuate con telefoni cellulari.