



Problemy z usługami telefonicznymi lub internetowymi?

Możemy pomóc.

tio.com.au

1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman



Pomagamy rozstrzygać reklamacje dotyczące usług telefonicznych i internetowych.

Jesteśmy niezależną instytucją oferującą darmową pomoc. Oznacza to, że nie pobieramy opłat i jesteśmy bezstronni.

Rzecznik Branży Telekomunikacyjnej udziela pomocy w kwestii:

- **Umów:** Czy uzgodniono świadczenie usług, które nie zostały dostarczone?
- **Rachunków:** Uważasz, że Twój rachunek jest błędny lub masz problemy z jego opłaceniem?
- **Usterek i problemów z usługami:** Usługa telefoniczna lub internetowa nie działa?
- **Odłączeń:** Twój telefon lub internet został odłączony?
- **Windykacji należności:** Usługodawca domaga się od Ciebie spłaty długu, który nie należy do Ciebie?
- **Praktyk sprzedażowych:** Sprzedano Ci plan lub sprzęt, na który Cię nie stać?



Jak współpracujemy z Tobą i usługodawcami

Możemy Ci pomóc, jeśli korzystasz lub osoba, w której imieniu dzwonisz, korzysta z telefonu lub internetu. Może to być usługa używana w domu lub w małym przedsiębiorstwie. Oto jak to działa:

1. Starasz się rozstrzygać reklamacje z usługodawcą.
2. Jeśli nie możecie osiągnąć porozumienia, zadzwoń do nas.
3. Podejmiemy decyzję czy możemy zająć się reklamacją.
4. Będziemy współpracować z Tobą oraz usługodawcą, aby rozstrzygnąć reklamację.
5. W razie braku porozumienia pomiędzy Tobą a usługodawcą, Rzecznik może zdecydować, w jaki sposób reklamacja zostanie rozstrzygnięta.

Korzystanie z pomocy innych osób

Reklamację w Twoim imieniu lub w imieniu Twojej firmy może złożyć na przykład przyjaciel, członek rodziny lub doradca finansowy. Poproś o formularz pełnomocnictwa przez telefon lub odszukaj go na naszej stronie internetowej.

Skontaktuj się z nami

Reklamacje można składać na naszej stronie internetowej **www.tio.com.au** lub dzwoniąc pod numer **1800 062 058**.

Korespondencję można wysyłać pocztą na adres PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 lub faksem na numer 1800 630 614.



Jeśli posługujesz się językiem innym niż angielski, zadzwoń do Działu Tłumaczeń Pisemnych i Ustnych na numer **131 450**, który pomoże Ci w komunikacji z nami. Usługa jest darmowa.

Za połączenia z powyższymi numerami z telefonów komórkowych mogą zostać naliczone opłaty.