



**Você tem algum problema
com seu telefone ou
serviço de internet?
Nós podemos ajudar.**

tio.com.au

1800 062 058



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**



Ajudamos a resolver reclamações sobre serviços de telefone ou de internet.

Somos um serviço gratuito e independente. Isso significa que você não paga e nós não tomamos partido.

A Ouvidoria da Indústria de Telecomunicações pode ajudar com:

- **Contratos:** Você concordou com algo que não obteve?
- **Faturas:** Você acha que sua fatura está errada ou está tendo problemas para pagá-la?
- **Falhas e dificuldades de serviço:** Seu telefone ou serviço de internet não está funcionando?
- **Desconexões:** Seu telefone ou internet foram cortados?
- **Cobrança de dívidas:** Você está sendo solicitado a pagar uma dívida que não é sua?
- **Práticas de vendas:** Foi vendido a você um plano ou equipamento que não pode pagar?

Como trabalhamos com você e provedores

Se você, ou a pessoa para quem você está chamando, usa um telefone ou a internet, podemos ajudá-lo. Pode ser um serviço usado em casa ou em uma pequena empresa. Veja como funciona:

1. Você tenta resolver a reclamação com seu provedor.
2. Se você não puder resolver a reclamação com seu provedor, ligue para nós.
3. Decidimos se podemos lidar com a reclamação.
4. Trabalhamos com você e o provedor para resolver a reclamação.
5. Caso você e o provedor não concordem, a Ouvidoria poderá decidir como resolver a reclamação.

Conseguir alguém para ajudá-lo

Você também pode pedir a outra pessoa para reclamar por você ou seu negócio, como um amigo, familiar ou conselheiro financeiro. Solicite nossos formulários de autorização ou encontre-os em nosso site.

Contate-nos

Você pode reclamar através do nosso site em www.tio.com.au ou ligando para **1800 062 058**.

Você pode postar uma carta para PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 ou enviar por fax para 1800 630 614.



Se você precisar usar um idioma diferente do inglês, ligue para o Serviço de Tradução e Interpretação no **131 450** e eles vão ajudá-lo a falar conosco. Eles são um serviço gratuito.

Chamadas para os números acima em telefones celulares podem incorrer em cobranças.



Telecommunications
Industry
Ombudsman