

У вас возникла спорная  
ситуация с телефонной  
компанией или интернет-  
провайдером?

Мы можем помочь.

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

1800 062 058



Telecommunications  
Industry  
Ombudsman



## Мы помогаем урегулировать спорные ситуации с телефонными компаниями и интернет-провайдерами.

Наши услуги бесплатны, и мы обязаны сохранять беспристрастность. Это значит, что вам не нужно платить и что мы не представляем интересы ни одной из сторон спора.

Омбудсман телекоммуникационной отрасли (Telecommunications Industry Ombudsman) может помочь вам в следующих вопросах:

- **Договора:** Вам не предоставили услуг, предусмотренных договором?
- **Счета за услуги:** Вы считаете, что сумма выставленного вам счета неверна, или не можете оплатить счет?
- **Неисправности и перебои со связью:** У вас не работает телефон или интернет?
- **Отключения:** У вас отключен телефон или интернет?
- **Взыскание задолженности:** Вас просят погасить задолженность, наличие которой вы оспариваете?
- **Деловая практика:** Вам навязали план или оборудование, которое вы не в состоянии себе позволить?



## Как мы работаем с вами и с обслуживающими компаниями

Если вы или человек, от имени которого вы звоните, пользуетесь телефоном или интернетом, мы можем помочь вам. Это может касаться услуг, предоставляемых частным лицам или малому бизнесу. Это происходит следующим образом:

1. Сначала вы сами пытаетесь урегулировать спорную ситуацию с обслуживающей компанией.
2. Если вы не можете урегулировать спорную ситуацию с обслуживающей компанией, позвоните нам.
3. Мы решаем, можем ли мы попытаться урегулировать спорную ситуацию.
4. Мы работаем с вами и с обслуживающей компанией в поисках урегулирования спорной ситуации.
5. Если вы и обслуживающая компания не можете прийти к согласию, Омбудсман может принять решение о том, как урегулировать спорную ситуацию.

## Вы можете попросить кого-то вам помочь

Вы можете попросить кого-то другого подать жалобу от вашего имени или от лица вашего бизнеса. Этим человеком может быть, например, ваш друг, родственник или консультант по финансовым вопросам. Вы можете получить бланки для передачи полномочий другому лицу, позвонив нам по телефону, или найти их на нашем веб-сайте.

## Свяжитесь с нами

Вы можете подать жалобу через наш веб-сайт [www.tio.com.au](http://www.tio.com.au) или позвонив по номеру **1800 062 058**.

Вы можете послать письмо по адресу PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 или по факсу по номеру 1800 630 614.



Если вам нужен переводчик, позвоните в Translating and Interpreting Service по номеру **131 450**, и переводчик поможет вам поговорить с нами. Услуги переводчиков предоставляются бесплатно.

За звонки по вышеуказанным номерам с мобильных телефонов может взиматься плата.