



**¿Tiene problemas con su
servicio telefónico o de
Internet?**

Le podemos ayudar.

tio.com.au

1800 062 058



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**

Ayudamos a resolver quejas y reclamaciones sobre servicios telefónicos o de Internet.

Somos un servicio gratuito e independiente, es decir, ni usted paga nada ni nosotros tomamos partido por ninguna de las partes.

El Defensor del Usuario de la Industria de las Telecomunicaciones (Telecommunications Industry Ombudsman) puede prestar ayuda con:

- **Contratos:** ¿contrató un producto o servicio que no ha recibido?
- **Facturas:** ¿cree que su factura es incorrecta o tiene dificultades para pagarla?
- **Averías y problemas con el servicio:** ¿no le funciona el servicio telefónico o de Internet?
- **Desconexiones:** ¿le han interrumpido el servicio telefónico o de Internet?
- **Cobro de deudas:** ¿le están pidiendo que pague una deuda que no es suya?
- **Prácticas de ventas:** ¿le han vendido un plan o un equipo que no puede permitirse pagar?



Cómo trabajamos con usted y con los proveedores

Si usted, o la persona en cuyo nombre nos llama, es usuario de un teléfono o de Internet, le podemos ayudar si se trata de un servicio que utiliza en el hogar o en un pequeño negocio. Así es como funciona:

1. Primero, trate de resolver la queja con su proveedor.
2. Si no puede resolver la queja con su proveedor, llámenos.
3. Decidimos si podemos tramitar su queja.
4. Trabajaremos con usted y con el proveedor para resolver la queja.
5. Si usted y el proveedor no se ponen de acuerdo, el Defensor podrá decidir el modo de resolver la queja.

Qué hacer para que alguien le ayude a presentar una queja o reclamación

También puede pedir a otra persona que presente la reclamación por usted o por su negocio, por ejemplo, un amigo, un familiar o su asesor financiero. Solicite nuestros formularios de autorización por teléfono o bien los encontrará disponibles en nuestro sitio web.

Contacte con nosotros

Puede presentar su queja o reclamación a través de nuestro sitio web en www.tio.com.au o llamando al **1800 062 058**.

Nos puede enviar una carta por correo postal a PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 o por fax al 1800 630 614.



Si necesita comunicarse en un idioma que no sea inglés, llame al Servicio de Traducción e Interpretación al **131 450** y le prestarán ayuda para hablar con nosotros. Es un servicio gratuito.

Las llamadas desde móviles a los números que se indican pueden conllevar gastos.