

**Telefonunuzla veya
internet hizmetinizle ilgili
bir sorunuz mu var?**

Yardıma edebiliriz.

tio.com.au

1800 062 058



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**



Telefon veya internet hizmetleriyle ilgili şikâyetlerinizi çözenize yardımcı olabiliriz.

Bağımsız ve ücretsiz hizmet sunuyoruz. Böylece siz ödeme yapmıyorsunuz, biz de taraf tutmuyoruz.

Telekomünikasyon Endüstrisi Ombudsmanı size aşağıdaki konularda yardım edebilir:

- **Sözleşmeler:** Anlaşmanızda kabul ettiğiniz bir hizmeti almadınız mı?
- **Faturalar:** Faturanızda bir hata var ya da faturayı ödemekte sıkıntı mı çekiyorsunuz?
- **Arızalar ve hizmet aksaklıkları:** Telefonunuz veya internet hizmetiniz çalışmıyor mu?
- **Bağlantı Kesintileri:** Telefonunuz veya internetinizin bağlantısı mı kesildi?
- **Borç tahsilatı:** Sizin olmayan bir borcu ödemeniz mi istendi?
- **Satış uygulamaları:** Size bütçenizi aşan bir plan veya ekipman mı sattılar?



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**

Sizinle ve hizmet sağlayıcılarıyla nasıl çalışırız

Siz veya adına aradığınız kişi telefon veya interneti kullanıyorsa size yardımcı olabiliriz. Bu hizmet evde veya küçük işletmelerde kullanılıyor olabilir. Sistem şöyle işler:

1. Şikâyetinizi hizmet sağlayıcınızla çözmeye çalışırsınız.
2. Şikâyetinizi hizmet sağlayıcınızla çözemezseniz bizi arayın.
3. Şikâyetinize yardımcı olup olamayacağımıza karar veririz.
4. Şikâyetinizi çözmek için sizinle ve hizmet sağlayıcınızla birlikte çalışırız.
5. Hizmet sağlayıcınızla aranızda bir anlaşma olmazsa, Ombudsman şikâyetin nasıl çözüleceğine karar verebilir.

Birinden yardım isteyebilirsiniz

Sizin veya işletmeniz adına, arkadaşınız, aile bireyiniz veya mali danışman gibi bir başkasının şikâyetinde bulunmasını da isteyebilirsiniz. Telefonla arayıp isteyerek veya internet sitemize giderek yetkilendirme formlarımızı edinebilirsiniz.

Bizimle iletişime geçin

www.tio.com.au adresindeki internet sitemize giderek veya **1800 062 058** numaralı telefonu arayarak şikâyetinizi iletebilirsiniz.

PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 adresine mektup gönderebilir veya 1800 630 614 numarasına faks çekebilirsiniz.



İngilizce dışında bir dil kullanmak için **131 450** numaralı telefonda Sözlü ve Yazılı Çeviri Hizmetlerini aradığınızda bizimle konuşmanıza yardımcı olurlar. Bu hizmetler ücretsizdir.

Yukarıdaki numaraları cep telefonundan ararsanız ücret ödemeniz gerekebilir.