



Да ли имате проблем
с телефонском или
интернет услугом?
Ми вам можемо помоћи.

tio.com.au

1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman

Ми помажемо да се реше жалбе на телефонске или интернет услуге.

Ми смо бесплатан и независан сервис. То значи да не плаћате, а ми не бирамо страну.

Омбудсман за индустрију телекомуникација може да помогне са:

- **Уговорима:** Да ли сте пристали на нешто што нисте добили?
- **Рачунима:** Да ли мислите да је ваш рачун погрешан или имате проблема с плаћањем рачуна?
- **Кваровима и проблемима с услугом:** Да ли ваш телефон или интернет услуга не раде?
- **Неповезаности на мрежу:** Да ли су вам телефон или интернет искључени?
- **Наплатом дуга:** Да ли се од вас тражи да платите дуг који није ваш?
- **Продајним праксама:** Да ли вам је продат план или опрема коју не можете да приуштите?



Telecommunications
Industry
Ombudsman

Како сарађујемо с вама и провајдерима

Ако ви, или особа у чије име зовете, користите телефон или интернет, можемо да вам помогнемо. То може да буде услуга која се користи код куће или у малом предузећу. Ево како функционише:

1. Ви покушате да решите жалбу са својим провајдером.
2. Ако не можете да решите жалбу са својим провајдером, позовете нас.
3. Ми проценимо да ли можемо да се позабавимо жалбом.
4. Радимо с вама и провајдером да бисмо решили жалбу.
5. Ако се ви и провајдер не договорите, омбудсман може да одлучи како да разреши жалбу.

Пронаћи некога да вам помогне

Такође можете да потражите неког другог да се жали у ваше име или у име вашег предузећа као што је неко од пријатеља, чланова породице или финансијски саветник. Затражите наше обрасце за ауторизацију путем телефона или их пронађите на нашој веб страници.

Обратите нам се

Жалбу можете да поднесете преко наше веб странице www.tio.com.au или позивом на број **1800 062 058**.

Можете да пошаљете писмо на адресу PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 или путем факса на број 1800 630 614.



Ако вам је потребан језик који није енглески, позовите Сервис за писмено и усмено превођење на број **131 450** и они ће вам помоћи да разговарате с нама. Њихова услуга је бесплатна.

Позиви на горенаведене бројеве путем мобилних телефона могу бити наплаћени.