



Imate li problem s telefonskim ili internetskim uslugama?

Mi vam možemo pomoći.

tio.com.au

1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman



Mi pomažemo u rješavanju žalbi na telefonske ili internetske usluge.

Naše usluge su besplatne i neovisne. To znači da vi za to ne plaćate i da mi ne podupiremo niti jednu stranu.

Ombudsman za telekomunikacijsku industriju može vam pomoći u sljedećim područjima:

- **Ugovori:** Jeste li pristali na nešto što niste dobili?
- **Računi:** Mislite li da je vaš račun pogrešan ili imate problem s plaćanjem računa?
- **Kvarovi i poteškoće s uslugom:** Ne radi vam telefon ili internet?
- **Prekidi veze:** Prekida li vam se veza na telefonu ili internetu?
- **Naplata duga:** Traži li se od vas da platite dug koji nije vaš?
- **Prodajna praksa:** Je li vam prodan plan ili oprema koju si ne možete priuštiti?



Kako radimo s vama i pružateljima usluga

Ako vi ili osoba u čije ime zovete, koristite telefon ili internet, možemo vam pomoći. To se može odnositi na kućni ili poslovni telefon ili internet. Evo kako to funkcionira:

1. Pokušajte riješiti prigovor sa svojim pružateljem usluga.
2. Ako sa svojim pružateljem usluga ne možete riješiti prigovor, nazovite nas.
3. Mi odlučujemo možemo li rješavati vašu pritužbu.
4. U rješavanju pritužbe mi radimo i s pružateljem usluga i s vama.
5. Ako s pružateljem usluga ne možete naći rješenje, Ombudsman može odlučiti kako će se pritužba riješiti.

Pronalaženje nekoga tko vam može pomoći

Možete zamoliti nekog drugog da se žali u vaše ime ili u ime vaše tvrtke, poput prijatelja, člana obitelji ili financijskog savjetnika. Zatražite naše obrasce za ovlaštenje telefonom ili ih potražite na našoj internet stranici.

Kontaktirajte nas

Možete iznijeti pritužbu putem naše internet stranice na **www.tio.com.au** ili telefonom na **1800 062 058**.

Možete poslati pismo na PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 ili faks na 1800 630 614.



Ako govorite neki drugi jezik, nazovite Službu za prevodenje i tumačenje (Translating and Interpreting Service) na **131 450** koja će vam pomoći da možete s nama razgovarati. Te usluge su besplatne.

Pozivi na gornje brojeve s mobilnih telefona mogu se naplaćivati.