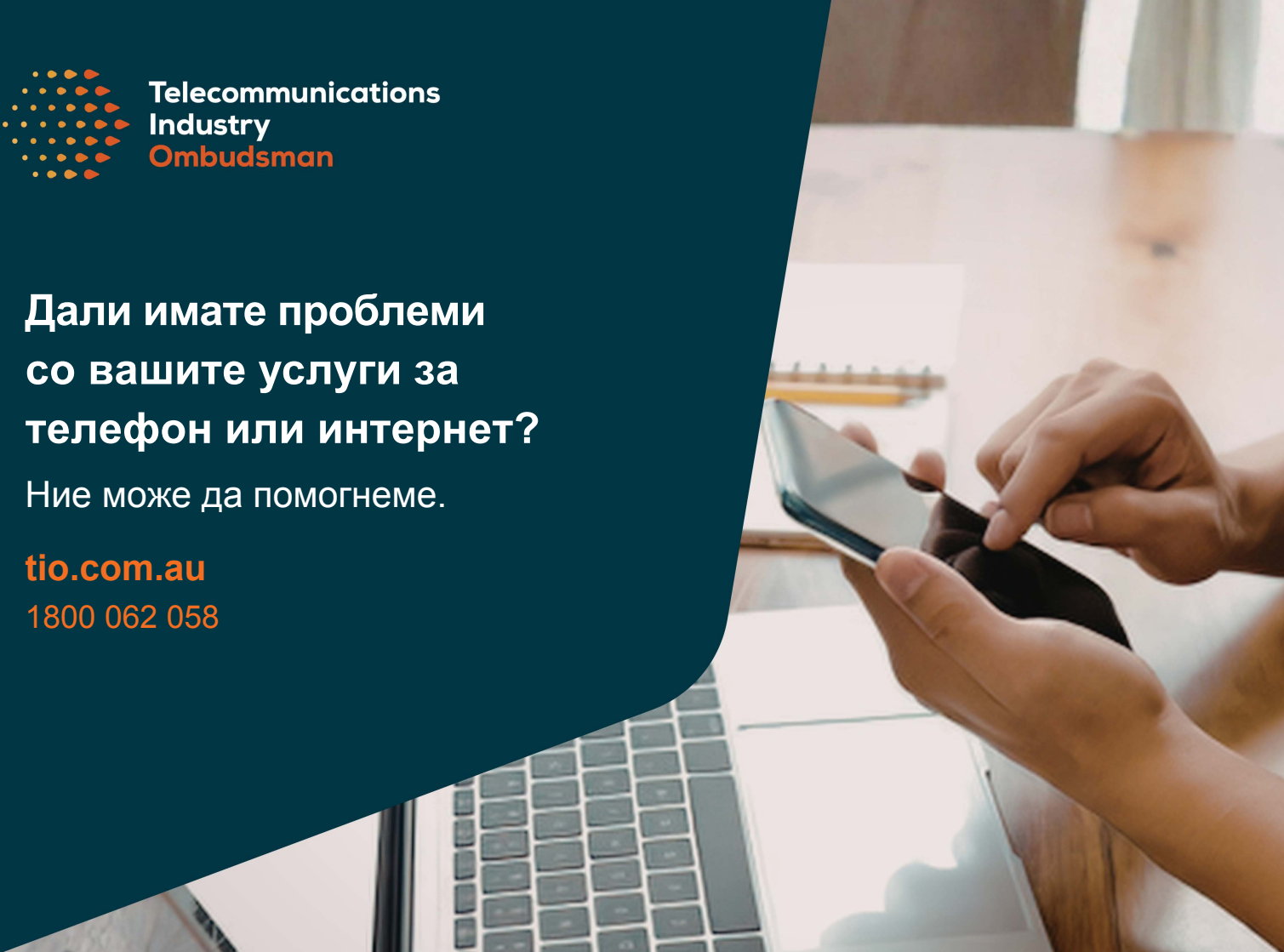
Telecommunications Industry Ombudsman

Дали имате проблеми со вашите услуги за телефон или интернет?

Ние може да помогнеме.

tio.com.au

1800 062 058



Ние помагаме да се разрешат поплаки за услугите за телефон или интернет.

Ние даваме бесплатни и независни услуги. Тоа значи дека вие не плаќате, а ние не заземаме страни.

Правобранителот за телекомуникациска индустрија (Telecommunications Industry Ombudsman) може да помогне во врска со:

- **Договори:** Дали сте се договориле за нешто што не сте го добиле?
- **Сметки:** Дали мислите дека вашата сметка не е точна или имате проблеми да ја платите?
- **Дефекти и тешкотии со услугата:** Дали вашата телефонска или интернет врска не работи?
- **Исклучувања:** Дали вашиот телефон или интернет е исклучен?
- **Наплата на долг:** Дали ви бараат да платите долг што не е ваш?
- **Продажна пракса:** Дали ви бил продаден план или опрема што не можете си ја дозволите?

Telecommunications Industry Ombudsman

Како соработуваме со вас и со давателите на услуги

Ако вие или лицето во чие име се јавувате користи телефон или интернет, може да ви помогнеме. Тоа може да биде услуга што се користи дома или во мал бизнис. Еве како тоа функционира:

1. Вие се обидувате поплаката да ја разрешите со вашиот давател на услуги.
2. Ако поплаката не можете да ја разрешите со вашиот давател на услуги, јавете нѝ се.
3. Ние одлучуваме дали може да се ангажираме околу поплаката.
4. Ние соработуваме со вас и со давателот на услуги да се разреши поплаката.
5. Ако вие и давателот на услуги не најдете решение, правобранителот (Ombudsman) може да одлучи како да се разреши поплаката.

Некој би можел да ви помогне

Може да побарате некој друг да поднесе поплака во ваше име или за вашиот бизнис, на пример пријател, роднина или финансиски советник. Побарајте обрасци за овластување по телефон или најдете ги на нашата интернет страница.

Јавете нѝ се

Поплака може да поднесете преку нашата интернет страница на **www.tio.com.au** или по телефон на **1800 062 058**.

Поплаката може да ја пратите како писмо на адреса PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 или по факс на 1800 630 614.

Ако треба да користите јазик што не е англиски, јавете се на Преведувачката служба на **131 450** и тие ќе ви помогнат да разговарате со нас. Нивните услуги се бесплатни.

Повиците на горенаведените броеви од мобилни телефони може да ви бидат наплатени.