

Su proveedor de telecomunicaciones también debe dejar de cobrar el monto total si usted está bajo un acuerdo de cambio de pago, siempre que continúe realizando los pagos.

Si no logra llegar a un acuerdo con su proveedor, puede comunicarse con el TIO (Ombudsman de la industria de las telecomunicaciones) para recibir ayuda: tio.com.au o llamar al 1800 062 058.

Otros servicios para ayudar con dificultades financieras

- Llame a la National Debt Helpline (Línea nacional de ayuda a deudores) al 1800 007 007 o visite ndh.org.au.
- Encuentre un servicio de asesoramiento financiero cerca de su domicilio en moneysmart.gov.au.



Su voz en servicios telefónicos y de internet.

Contáctenos

Sitio web: accan.org.au

Twitter: @ACCAN_AU

Facebook: facebook.com/accanau

Correo electrónico: info@accan.org.au

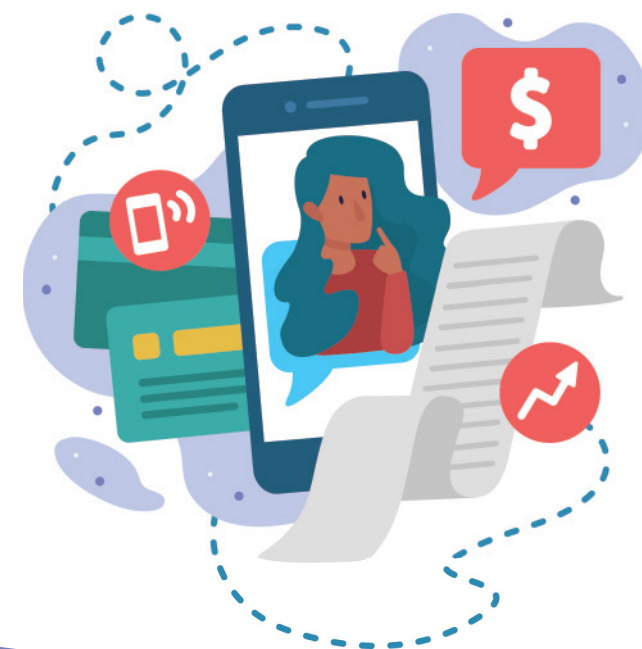
Teléfono: 02 9288 4000

Para obtener más información y consejos, visite: accan.org.au/tips.



Sus derechos en telecomunicaciones

No puedo pagar mi factura



Spanish - Español



A veces, las personas no pueden pagar sus facturas debido a una enfermedad, desempleo, experiencias de violencia doméstica o familiar, u otros cambios en las circunstancias.

Es importante que no ignore su factura porque hay ayuda disponible.

Cómo obtener ayuda

Busque la política de dificultades financieras de su proveedor de telecomunicaciones en su página web, que contendrá cómo le pueden ayudar.

Comuníquese con su proveedor de telecomunicaciones y explíquelo por qué no puede pagar su factura. Puede pedirle a su proveedor de telecomunicaciones un nuevo acuerdo de pagos y otras opciones. Esto ayudará a evitar futuros problemas, como que le corten el servicio o le den una mala clasificación crediticia.



Qué debe hacer el proveedor de telecomunicaciones

Su proveedor de telecomunicaciones le hablará acerca del nuevo pago y otros acuerdos que pueden ayudarle.

Pueden pedirle más información para respaldar su solicitud de nuevos acuerdos de pagos, pero no deben complicarlo pidiéndole información que es difícil para usted obtener.

Una vez que reciban la información necesaria, su proveedor de telecomunicaciones debe evaluar el pedido dentro de los cinco días hábiles (una semana). No pueden cobrarle por realizar la evaluación.

Su proveedor de telecomunicaciones debe brindar al menos tres opciones para que usted mantenga su conexión al servicio, y al menos tres opciones para ayudarle a gestionar sus pagos.

Estos podrían incluir:

- Acordar una nueva modalidad, plan o contrato, que incluye cambiar a servicios móviles prepagos.
- Restringir el modo en que usa su servicio telefónico o de internet.
- Limitar la suma de dinero que gasta en su servicio telefónico o de internet.
- Reducir los pagos durante un periodo acordado.
- Descontar o eliminar la deuda o tarifas.

