

如果您改为延期或分期付款，只要您按时支付，您的电信供应商必须取消在原付款期限一次性收取全额账单的做法。

如果您无法与您的供应商达成协议，您可以联系 TIO 寻求帮助：登陆 [tio.com.au](http://tio.com.au) 或致电 1800 062 058。

### 其他帮助您解决经济困难的服务

- 请拨打 1800 007 007 致电 National Debt Helpline (国家债务帮扶热线) 或访问 [ndh.org.au](http://ndh.org.au)
- 登录 [moneysmart.gov.au](http://moneysmart.gov.au) 寻找您附近的财务咨询服务商



您的电话语音和互联网服务。

### 联络方式

网址: [accan.org.au](http://accan.org.au)

Twitter: @ACCAN\_AU

Facebook: [facebook.com/accanau](https://facebook.com/accanau)

电子邮件地址: [info@accan.org.au](mailto:info@accan.org.au)

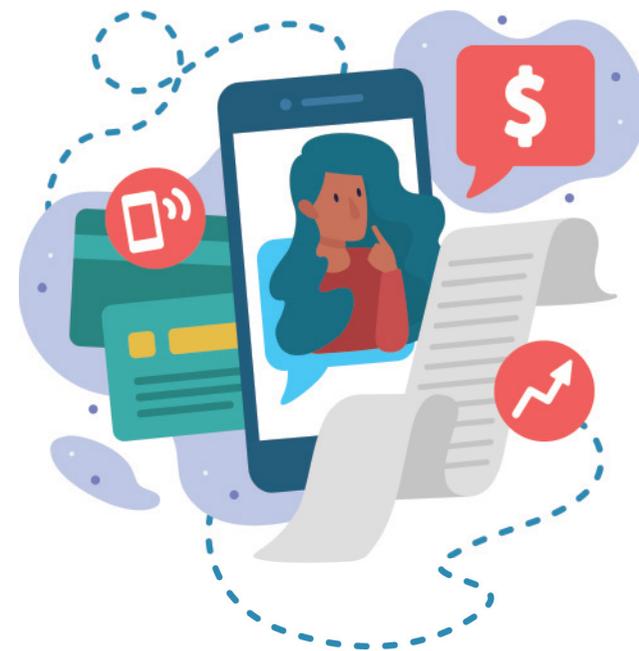
电话: 02 9288 4000

更多相关信息和提示, 请访问:  
[accan.org.au/tips](http://accan.org.au/tips)



您的电信权益

## 无力支付账单



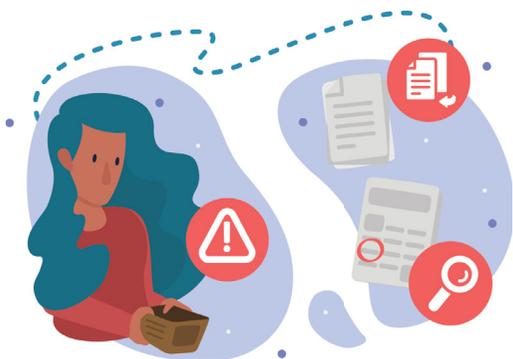
人们有时会因疾病、失业、家庭暴力或其他环境变化而无法支付账单。

这个时候切勿对账单置之不理，您可以选择求助。

## 如何获取帮助

登陆电信服务商网站查看他们为财政困难客户提供的专门政策，上面会列出具体的措施。

联系您的电信服务商并告知他们你无力支付账单的原因。您可以要求电信服务商改为延期或分期付款并且提供其他选择。这将有助于避免进一步的问题，如切断您的电信服务，或影响您的信用评级。



## 您的电信服务商必须做什么

您的电信服务商会和您讨论新的付款方案和其他对您有帮助的做法。

电信服务商可能会要求您提供更多信息来证明您的要求正当合理，但不得要求您提供难以获取的信息，以免给您造成困扰。

一旦收到必要信息，电信服务商必须在五个工作日内（一周）内作出评估。评估不应收取任何费用。

您的电信服务商必须提供至少三个方案确保您能继续获得通信服务，还应提供至少三种付款方案供您选择。

这些方案可能包括：

- 同意更改付款方案、套餐或合同，包括转为预付费服务。
- 限制您使用手机或互联网服务的方式。
- 限制你在手机或互联网服务上的花费。
- 在商定期限内减少付款。
- 减免债务或费用。

