



Telecommunications
Industry
Ombudsman

您的电话或互联网服务有
问题吗？

我们能帮助您。

tio.com.au

1800 062 058



我们能帮助解决有关电话或互联网服务的投诉。

我们提供免费和独立的服务。这意味着您无需付费, 以及我们不会偏袒任何一方。

电信业监察员可提供以下协助:

- 合同: 您是否签了协议, 但却没有得到协议上承诺的服务?
- 账单: 您是否认为自己的账单有错, 或者支付账单有困难?
- 故障和服务困难: 您的电话服务或互联网服务是否无法运作?
- 断线: 您的手机或互联网是否被切断?
- 追讨债务: 您是否被要求偿还一笔不属于您的债务?
- 销售做法: 是否有人将您支付不起的计划或设备卖给您?



我们如何与您及提供商合作

如果您或请您代打电话的人使用电话或互联网, 我们可以帮助您。这可能是一项在家里或小企业中使用的服务。具体操作如下:

1. 您设法与服务提供商商量解决投诉。
2. 如果您无法与服务提供商解决投诉, 请致电我们。
3. 我们会决定是否可以受理投诉。
4. 我们与您及服务提供商协商解决投诉。
5. 如您与服务提供商不能达成一致意见, 监察员可决定如何解决投诉。

找人帮助你

您也可以请其他人为您或您的企业提出投诉, 比如朋友、家人或财务顾问。请通过电话索取或在我们的网站上下载授权表。

联系我们

您可以通过以下方式提出投诉: 网站 www.tio.com.au; 致电 **1800 062 058**;

写信至 PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007; 或发传真至1800 630 614。



如果您需要使用英语以外的语言进行投诉, 请致电笔译和口译服务 (Translating and Interpreting Service), 电话号码是**131 450**, 他们会帮您与我们联系。该机构提供免费的口译服务。

用手机拨打上述号码可能会产生费用。