



Telecommunications  
Industry  
Ombudsman

您有電話和網絡的問題嗎？

我們可以幫助您。

**tio.com.au**

**1800 062 058**



## 我們可以幫助解決對電話和網絡服務的投訴。

我們的服務是免費和獨立的。這即是說您不用付錢而且我們不偏幫任何一邊。

電信業申訴部門專員可以提供以下幫助：

- **合同：** 您有經同意過，但並沒有得到所同意的東西嗎？
- **賬單：** 您認為您的賬單有差錯或您有支付賬單的困難嗎？
- **故障和服務困難：** 您的電話或網絡服務，不工作嗎？
- **斷綫：** 您的電話或網絡服務被割斷了嗎？
- **討價：** 您有被要求支付別人的債嗎？
- **銷售行為：** 您有沒有被人把您支付不起的計劃或電器賣給過您嗎？



## 我們如何與您和提供商合作

如果您或您代表打電話的人，有用電話或網絡，我們都可以幫助您們。不管是家裏或小生意用的服務，我們都可以幫助。以下是如何得到幫助：

1. 您先與您的提供商試著解決投訴。
2. 如果您不能與您的提供商解決投訴，請和我們聯絡。
3. 我們會決定是否能夠處理這個投訴。
4. 我們會與您和提供商一起合作解決投訴。
5. 如果您和提供商不能達成一致，申訴專員可決定如何去解決投訴。

## 找其他的人幫助您。

您也可以求其他的人為您或您的生意進行投訴，比如您可以求朋友，家人或財務顧問。打電話向我們領取授權表或上網去尋找。

## 和我們聯絡

您可以通過我們的網站[www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)或電話號碼**1800 062 058**進行投訴。

您可以寄信到PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007或傳真到1800 630 614。



如果您需要用其他語言與我們聯絡，請撥打翻譯服務處的電話號碼**131 450**，他們會幫您和我們溝通。翻譯服務是免費的。

用手提電話撥打以上的電話號碼可能會有收費。