



Telecommunications
Industry
Ombudsman

전화 또는 인터넷 서비스에
문제가 있습니까?

저희가 도와드릴 수 있습니다.

tio.com.au

1800 062 058



전화 또는 인터넷 서비스에 대한 불만 사항이 해결되도록 도움을 드릴 수 있습니다.

독립적인 서비스를 무료로 제공합니다. 이는 고객은 비용 지불을 할 필요가 없고, 저희는 중립을 지킨다는 의미입니다.

정보통신 산업 옴부즈맨은 다음과 같은 도움을 드립니다.

- **계약:** 고객이 동의했는데도 이행되지 않은 사항이 있습니까?
- **청구서:** 청구서가 잘못되었거나 비용 납부에 어려움이 있습니까?
- **서비스 오류 및 문제:** 전화나 인터넷 서비스에 문제가 있습니까?
- **서비스 단절:** 전화나 인터넷이 끊겼습니까?
- **부채 회수:** 본인의 것이 아닌 빚을 갚으라는 독촉을 받고 있습니까?
- **영업 관행:** 경제적으로 감당할 수 없는 플랜이나 기기를 구매하게 되었습니까?

저희가 고객 및 서비스 업체와 일하는 방식

고객, 또는 문의를 대신해 주도록 부탁한 당사자가 전화 또는 인터넷을 사용한다면 저희가 도와드릴 수 있습니다. 해당 서비스는 가정 또는 소규모 사업체에서 이용하는 것일 수 있습니다. 불만 사항 해결 절차:

1. 고객이 서비스 제공자와 함께 문제를 해결하려고 시도합니다.
2. 서비스 제공자와 불만 사항을 해결할 수 없다면, 저희에게 전화하십시오.
3. 저희는 해당 사안을 저희가 다룰 수 있는지 여부를 결정합니다.
4. 저희가 문제 해결을 위해 고객 및 서비스 제공자와 협력합니다.
5. 고객과 서비스 제공자가 합의에 실패할 경우, 옴부즈맨이 문제 해결 방법을 결정할 수 있습니다.

타인에게 도움 요청하기

친구, 가족 또는 재정 상담가와 같은 타인에게 고객이 본인이나 고객의 사업체를 대신해서 불만을 제기해 주도록 요청할 수 있습니다. 대리위임장 양식을 전화로 요청하시거나 본 기관의 웹사이트에서 구하십시오.

연락처

불만 사항은 본 기관 웹사이트 www.tio.com.au 를 통해 접수하시거나 **1800 062 058**번으로 전화하십시오.

PO Box 276, Collins Street West VIC 8007 로 편지를 보내시거나 1800 630 614 번으로 팩스를 보내주십시오.

 영어 이외의 언어를 사용하셔야 할 경우, **131 450** 번으로 통번역 서비스에 전화하시면 통역사의 도움을 받아 저희와 상담할 수 있습니다. 통번역 서비스는 무료입니다.

휴대폰으로 위 전화번호들에 연결할 경우 비용이 부과될 수 있습니다.