



Telecommunications
Industry
Ombudsman

您的電話或互聯網服務
有問題嗎？

我們可以幫助您。

tio.com.au

1800 062 058



我們幫助處理電話或互聯網服務投訴。

我們是免費獨立的服務機構。這代表您不需付費，我們不會偏幫任何一方。

電信行業申訴專員 (Telecommunications Industry Ombudsman) 可以提供以下幫助：

- **合約：**您是否未獲得雙方同意的服務？
- **帳單：**您的帳單有誤，或您無力支付帳單？
- **故障或維修問題：**您的電話或互聯網未正常運作？
- **斷線斷網：**您的電話或互聯網服務被切斷？
- **債務：**您被要求支付不屬於您的債務？
- **銷售手法：**您是否在推銷下購買了您無力負擔的方案或設備？



我們如何與您及您的供應商協調

如果您（或您代表的人）是電話或互聯網服務使用者，我們就可以提供幫助。這包括家庭或小生意。請參考以下協調流程：

1. 您向您的供應商提出投訴，尋求解決方法。
2. 若您無法與供應商順利解決問題，請致電聯繫我們。
3. 我們將會評估是否可以提供幫助。
4. 我們與您及您的供應商合作尋求解決辦法。
5. 如果您及您的供應商無法達成共識，申訴專員可以對該投訴作出決定。

請人協助

您也可以請朋友、家人或是財務顧問代表您或您的生意來提出申訴。您可以致電給我們索取授權書或從我們的網站下載。

聯繫我們

您可以透過我們的網站www.tio.com.au 或致電**1800 062 058** 來提出申訴。

您亦可以郵寄投訴信至PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007或傳真至1800 630 614。



如果您說的語言並非英語，請致電**131 450**聯繫 'Translating and Interpreting Service'，由口譯員協助您與我們通話。該服務是免費的。

用手機撥打以上電話號碼可能產生費用。