Telecommunications Industry Ombudsman

Quý vị có gặp rắc rối về dịch vụ điện thoại hay internet không?

Chúng tôi có thể giúp đỡ.

tio.com.au

1800 062 058

Chúng tôi giúp giải quyết các khiếu nại về dịch vụ điện thoại hay internet.

Dịch vụ của chúng tôi miễn phí và độc lập. Nghĩa là quý vị không phải trả tiền và chúng tôi không đứng về bên nào.

Thanh tra Ngành Viễn thông có thể giúp về:

- **Hợp đồng:** Quý vị không nhận được điều quý vị đã thoả thuận phải không?
- **Hoá đơn:** Quý vị có nghĩ là hoá đơn của quý vị bị sai hay quý vị gặp khó khăn trả hoá đơn không?
- **Dịch vụ bị lỗi và trục trặc:** Dịch vụ điện thoại hay internet của quý vị không làm việc phải không?
- **Ngắt kết nối:** Điện thoại hay internet của quý vị bị ngắt phải không?
- **Thu nợ:** Quý vị bị yêu cầu trả món nợ không phải của quý vị phải không?
- **Hoạt động bán hàng:** Họ có bán cho quý vị chương trình hay thiết bị quý vị không đủ tiền trả không?

Telecommunications Industry Ombudsman

Cách chúng tôi làm việc với quý vị và các nhà cung cấp

Nếu quý vị, hay người quý vị gọi điện giúp, sử dụng điện thoại hay internet, chúng tôi có thể giúp quý vị. Đó có thể là dịch vụ sử dụng ở nhà hay trong một doanh nghiệp nhỏ. Đây là cách thực hiện:

1. Quý vị cố gắng giải quyết khiếu nại với nhà cung cấp của mình.
2. Nếu không thể giải quyết khiếu nại với nhà cung cấp của mình, quý vị hãy gọi điện cho chúng tôi.
3. Chúng tôi quyết định liệu có thể xử lý khiếu nại đó không.
4. Chúng tôi làm việc với quý vị và nhà cung cấp để giải quyết khiếu nại.
5. Nếu quý vị và nhà cung cấp không đồng ý, Thanh tra có thể quyết định cách thức giải quyết khiếu nại.

Nhờ ai đó giúp quý vị

Quý vị cũng có thể nhờ người khác khiếu nại thay cho quý vị hoặc doanh nghiệp của quý vị, như bạn bè, người thân hay nhân viên tư vấn tài chính. Hãy gọi điện cho chúng tôi để yêu cầu gửi đơn uỷ quyền hoặc tải đơn trên trang mạng của chúng tôi.

Liên lạc với chúng tôi

Quý vị có thể khiếu nại qua trang mạng của chúng tôi tại **www.tio.com.au** hoặc bằng cách gọi số **1800 062 058**.

Quý vị có thể gửi thư tới PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 hoặc fax tới 1800 630 614.

Nếu cần sử dụng ngôn ngữ không phải tiếng Anh, quý vị hãy gọi cho Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch số **131 450** và họ sẽ giúp quý vị nói chuyện với chúng tôi. Đó là dịch vụ miễn phí.

Có thể phải trả phí khi gọi các số trên bằng điện thoại di động.