



Telecommunications Industry Ombudsman

ข้อมูลเกี่ยวกับ TIO

สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (Telecommunications Industry Ombudsman หรือ TIO) คืออะไร

TIO เป็นบริการฟรีที่ตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนกับบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตได้อย่างไรก็ตามท่านต้องพยายามแก้ปัญหากับบริษัทผู้ให้บริการก่อนที่จะโทรศัพท์มาหาเรา

เราสามารถตรวจสอบอะไรได้บ้าง

TIO ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์บ้าน และอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องข้อกับ

- การเก็บค่าบริการ (รวมทั้งการบริการที่ผู้บริโภคไม่ได้สมัคร คิดค่าบริการผิด ส่งใบแจ้งค่าบริการล่าช้า)
- ปัญหาเกี่ยวกับการสมัครใช้บริการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (ยกเลิกการใช้บริการไม่ได้)
- สัญญาณขัดข้องและคุณภาพการให้บริการ
- สัญญาณล่าช้า
- การชำระหนี้ค่าบริการ (รวมทั้งความยากลำบากในการชำระค่าบริการตามแผนที่สมัคร และไม่ยอมชำระหนี้)
- สัญญา (รวมทั้งข้อตกลงที่ไม่ยุติธรรม หรือไม่ชัดเจน)

สิ่งที่เราตรวจสอบไม่ได้

เราไม่สามารถตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ

- ปัญหาซึ่งท่านทราบมานานกว่าสองปีก่อนที่จะติดต่อเรา (ในบางกรณีเราอาจยืดเวลาได้เป็นหกปี)
- นโยบายของรัฐบาลด้านโทรคมนาคม
- อุปกรณ์โทรคมนาคมที่เป็นของส่วนบุคคล (รวมทั้งโทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ที่จ่ายเงินครบถ้วน)
- รายละเอียดของการบริการ ตัวอย่างเช่น การสมัครใช้บริการริงโทน หรือเว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือ
- ราคาที่บริษัทเรียกเก็บสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์
- ปัญหาที่ได้รับการพิจารณาคดี (หรือมีกำหนดวันพิจารณาคดี) โดยศาล หรือ ศาลพิเศษ



Telecommunications Industry Ombudsman

การบริการล่าม

หากท่านต้องการล่ามโปรดโทรศัพท์หมายเลข 131 450 บริการนี้ฟรี ท่านอาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนมายัง TIO แทนได้ หากท่านไม่มั่นใจที่จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

ติดต่อ TIO

หมายเลขโทรศัพท์: 1800 062 058*

TTY (ผู้มีปัญหาในการออกเสียงและการฟัง): 1800 675 692

ส่งข้อความไปที่:

แฟกซ์ฟรี: 1800 630 614

อีเมล: tio@tio.com.au

ส่งจดหมายไปที่: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* โทรจากโทรศัพท์มือถืออาจเสียค่าบริการ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบริษัทผู้ให้บริการ โปรดบอกให้เราทราบหากท่านใช้โทรศัพท์มือถือโทรติดต่อ เราจะโทรกลับหาท่านได้