



## ข้อมูลเกี่ยวกับ TIO

**สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (Telecommunications Industry Ombudsman หรือ TIO) คืออะไร**

TIO เป็นบริการฟรีที่ตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ที่ไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนกับบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตได้

อย่างไรก็ตามท่านต้องพยายามแก้ปัญหาเกี่ยวกับบริษัทผู้ให้บริการก่อนที่จะโทรศัพท์มาหาเรา

## เราสามารถตรวจสอบอะไรได้บ้าง

TIO ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์บ้าน และ อินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับ

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

## สิ่งที่เราตรวจสอบไม่ได้

เราไม่สามารถตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ

- ปัญหาซึ่งท่านทราบมานานกว่าหนึ่งปีก่อนที่จะติดต่อเรา (ในบางกรณีเราอาจยืดเวลาได้เป็นสองปี)
- นโยบายของรัฐบาลด้านโทรคมนาคม
- อุปกรณ์โทรคมนาคมที่เป็นของส่วนบุคคล (รวมทั้งโทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ที่จ่ายเงินครบถ้วน)
- รายละเอียดของการบริการ ตัวอย่างเช่น การสมัครใช้บริการริงโทน หรือเว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือ
- ราคาที่บริษัท เรียกเก็บสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์
- ปัญหาที่ได้รับการพิจารณาคดี (หรือมีกำหนดวันพิจารณาคดี) โดยศาล หรือ ศาลพิเศษ

## การบริการลูกค้า

หากท่านต้องการลูกค้าโปรดโทรศัพท์หมายเลข 131 450 บริการฟรี ท่านอาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนมายัง TIO แทนได้ หากท่านไม่มั่นใจที่จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

## ติดต่อ TIO

หมายเลขโทรฟรี:

1800 062 058\*

TTY (ผู้มีปัญหาในการออกเสียงและการฟัง):

1800 675 692

ส่งข้อความไปที่:

แฟกซ์ฟรี:

1800 630 614

อีเมลล์:

tio@tio.com.au

complain@tio.com.au

ส่งจดหมายไปที่:

PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

\* โทรจากโทรศัพท์มือถืออาจเสียค่าบริการ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบริษัทผู้ให้บริการ โปรดบอกให้เราทราบหากท่านใช้โทรศัพท์มือถือโทรติดต่อ เราจะโทรกลับหาท่านได้