



Telecommunications Industry Ombudsman

통신산업(TIO)옴부즈맨 소개자료

통신산업 옴부즈맨이란 무엇인가(TIO)?

통신산업 옴부즈맨은 전화회사나 인터넷회사와 발생한 문제를 해결하지 못한 사람들을 돕기 위해 설립된 무료서비스입니다.

하지만 저희에게 전화를 하시기 전에 서비스회사와 먼저 여러분의 불만사항의 해결을 시도하여야 합니다.

조사할 수 있는 것들

통신산업 옴부즈맨은 모바일폰, 유선전화, 그리고 인터넷에 대한 다음과 같은 불만사항을 조사할 수 있습니다.

- 요금고지서(틀린 플랜, 잘못 부과된 요금, 늦게 발행된 요금 고지서 포함)
- 모바일 가입 문자 메세지서비스와의 문제(서비스를 중단시킬 수 없을 때)
- 고장과 서비스 질에 관한 문제
- 연결 지연에 관한 문제
- 채무회수 활동에 관한 문제 (지불계획과 신용불이행에 따른 어려움 포함)
- 계약에 관한 문제(불공평하거나 불명확한 계약조건 포함).

조사할 수 없는 것들

다음과 같은 불만사항은 저희가 조사할 수 없습니다:

- 저희에게 연락하기 전 2년 이상 알고 있었던 문제들(경우에 따라 이를 6년으로 연장할 수도 있습니다.)
- 통신에 대한 정부의 정책
- 개인적으로 소유한 통신장비(전액 지불한 모바일폰이나 컴퓨터를 포함)
- 모바일 전화벨소리 가입서비스 또는 웹사이트와 같은 서비스의 콘텐츠에 대한 문제
- 각 회사가 자사의 서비스나 상품에 대해 책정하는 요금
- 법원이나 행정심판소에 고소된 (또는 고소될 예정인) 문제들.

통역서비스

통역이 필요하시면 131 450 으로 전화하시기 바랍니다. 영어로 대화하는데 자신이 없으시면 다른 사람에게 위임하여 본인을 대신해 통신산업 옴부즈맨에 민원을 신청하셔도 됩니다.

통신산업옴부즈맨 연락처

무료전화: 1800 062 058*
텔레타이프라이터: 1800 675 692

서신을 통한 연락처:

무료팩스: 1800 630 614
이메일: tio@tio.com.au
우편: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* 모바일폰을 통한 전화는 요금이 부과될 수 있으며 요금은 서비스업자마다 다를 수 있습니다.
모바일폰으로 전화하신 경우에는 알려주시면 저희가 다시 전화드릴 것입니다.