

Tờ Dữ Kiện về TIO

Viên Thanh Tra Ngành Viễn Thông (Telecommunications Industry Ombudsman viết tắt là TIO) là gì?

TIO là một dịch vụ miễn phí được thành lập nhằm giúp những ai có vấn đề với các công ty điện thoại và công ty cung cấp dịch vụ internet và họ không thể giải quyết được các vấn đề này.

Tuy nhiên, quý vị phải tìm cách giải quyết sự khiếu nại đó với công ty cung cấp dịch vụ trước khi gọi cơ quan chúng tôi.

Những vấn đề chúng tôi có thể điều tra

TIO có thể điều tra các khiếu nại về điện thoại lưu động, điện thoại bàn, và các vấn đề về internet có liên quan đến:

- hoá đơn thanh toán (bao gồm không đúng plan (hợp đồng thuê bao), các khoản phí tổn tính nhầm, gửi hoá đơn thanh toán trễ)
- các vấn đề liên quan đến các dịch vụ thuê bao gửi tin đến điện thoại lưu động (không ngăn cản được các dịch vụ này gửi tin vào máy)
- hư hỏng và chất lượng dịch vụ
- chậm trễ trong việc nối đường dây
- các việc thu nợ (bao gồm gặp khó khăn với các kế hoạch trả tiền và không trả được nợ)
- hợp đồng (bao gồm các điều kiện không theo nguyên tắc bình thường hay không rõ ràng).

Những vấn đề chúng tôi không thể điều tra

Chúng tôi không thể điều tra các khiếu nại về:

- các vấn đề quý vị đã biết được hơn một năm trước khi liên lạc với chúng tôi (trong một vài trường hợp chúng tôi có thể kéo dài thời gian này đến hai năm)
- các chính sách viễn thông của chính phủ
- các dụng cụ viễn thông của tư nhân (bao gồm các máy điện thoại lưu động và máy vi tính quý vị mua và đã trả hết tiền)
- các loại dịch vụ như thuê bao chuông điện thoại hay website
- giá cả các dịch vụ và sản phẩm của các công ty
- các vấn đề đã được (hay đang chờ) đưa ra xử trước một tòa án hay tòa hoà giải.

Dịch vụ thông dịch

Nếu quý vị cần thông dịch viên hãy gọi số 131 450. Dịch vụ này miễn phí. Quý vị cũng có thể cho phép một người khác thay mặt quý vị khiếu nại với TIO nếu không tự tin liên hệ với chúng tôi bằng Anh ngữ.

Liên lạc với TIO

Số điện thoại gọi miễn phí: 1800 062 058*
Viễn đả tự: 1800 675 692

Gửi thư về:

Số fax miễn phí: 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

Địa chỉ gửi thư: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Các cú gọi từ điện thoại lưu động có thể bị tính phí, và lệ phí sẽ tùy theo công ty điện thoại quý vị dùng. Nếu gọi từ điện thoại lưu động hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị.

