



Telecommunications Industry Ombudsman

## TIO資訊單張

### 何謂電訊業申訴專員(TIO)?

TIO是一項免費服務，為不能解決涉及電話和互聯網公司問題的人提供幫助。

然而，在聯絡我們之前，你必須曾經嘗試解決對服務供應商的不滿投訴。

### 我們可調查的範圍

TIO可調查涉及以下有關手提電話、固網電話和互聯網事項的投訴範圍：

- 賬單 (包括不對的計劃、不正確的收費、遲來的賬單)
- 手提電話訂閱短訊服務的問題 (不能終止訂閱服務)
- 故障和服務質素
- 接駁延誤
- 討債活動(包括應付付款計劃的困難和信貸違約)
- 合約(包括不公平或不明確的條款)。

### 我們不可調查的範圍

我們不能調查的投訴包括：

- 在聯絡我們之前你已經知道有關問題超過兩年(在某些個案我們可延長至六年)
- 政府的電訊政策
- 私人擁有的電訊設備(包括已全數付清的手提電話機或電腦)
- 服務內容，例如通過手提電話訂閱的鈴聲或網站
- 公司對服務和產品的收費價格
- 已在(或已排期在)法院或審裁處審理的事項。

### 傳譯服務

如果你需要傳譯員，請致電131 450。這是一項免費服務。

如果你沒有信心用英語溝通，你亦可授權其他人代表你向TIO提出投訴。

### 聯絡TIO

免費電話： 1800 062 058\*  
文字電話(TTY): 1800 675 692

致函給我們：

免費傳真： 1800 630 614  
電郵： [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)  
郵件： PO Box 276  
Collins Street West Vic 8007

\* 用手提電話致電可能要付費，費用高低視乎你的服務供應商而定。  
請告訴我們如果你用手提電話來電，我們會回電給你。