



TIO 簡介

什麼是電訊業申訴專員（簡稱 TIO）？

TIO 是一項免費服務，是為了幫助那些不能同電話和互聯網公司解決問題的人而建立的。

但是，給我們打電話之前，您必須嘗試解決您對服務供應商的投訴問題。

我們可以做哪些調查？

TIO 可以調查下列與手機、座機和互聯網有關問題的投訴：

- 帳單（包括錯誤的計劃，不正確的收費和逾期帳單）
- 手機簡訊訂閱服務（即無法阻止接收簡訊）的問題
- 故障和服務質量
- 連接上的延誤
- 收賬活動（包括付款計劃和信貸違約方面的困難）
- 合同（包括不公平或不明確的條款）。

哪些我們無法調查？

下列各項我們無法調查：

- 聯繫我們之前，您已經知曉了一年以上的問題（在某些情況下我們可以把時間延長到兩年）
- 政府的有關電訊政策
- 私人擁有的電訊設備（包括完全付款的手機或電腦）
- 服務內容，如手機訂購鈴聲或網站
- 公司針對他們的服務和產品所定的價格
- 已經提交（或預定提交）給法院或法庭的問題。

口譯服務

如果您需要傳譯員請致電 131 450。這項服務是免費的。如果您沒有信心用英語溝通的話，您也可以授權別人代表您向 TIO 提出投訴。

TIO 的聯系方式：

免費電話：1800 062 058*
電傳打字電話：1800 675 692

寫信聯系方式：

免費傳真：1800 630 614
電子郵箱：tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

信箱：PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* 用手機聯繫我們，可能要花一定的費用，這將視您的服務提供商而異。
如果您是用手機聯繫我們，請告訴我們，以便我們給您回電。