

TIO 현황 보고서

Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)이란 무엇인가?

TIO는 무료 서비스로서, 전화 및 인터넷 회사와의 사이에서 발생한 문제를 해결하지 못한 사람들을 도울 목적으로 만들어졌습니다.

그러나 여러분은 이 서비스를 이용하기 전에 먼저 해당 회사와 함께 여러분의 불만 사항에 대한 해결책을 시도해야 합니다.

TIO가 조사할 수 있는 영역

TIO는 다음에 관련한 휴대 및 유선 전화, 인터넷 관련 사항에 대해 조사할 수 있습니다:

- 청구서 (잘못된 플랜이나 틀린 청구액, 뒤늦은 청구서 포함)
- 휴대폰 문자 메시지 서비스 이용에 관한 문제 (사용 중지가 불가능할 때)
- 결함 및 낮은 서비스 수준
- 연결이 지연될 때
- 채무 수금 관련 행위 (지불 계획 및 신용 불이행 관련 어려움 포함)
- 계약상의 문제 (불공정 또는 불분명한 계약 조건 포함).

TIO가 조사할 수 없는 영역

저희는 다음에 관한 불만 사항은 조사할 수 없습니다:

- 여러분이 저희에게 연락하기 전에 약 1년 이상 알고 있었던 문제 (사안에 따라 2년으로 늘릴 수도 있음)
- 전기 전자 통신에 관한 정부 정책
- 개인적으로 소유한 통신 장비 (전액으로 지급된 휴대 전화기나 컴퓨터)
- 휴대폰 이용 호출 음이나 웹사이트 등의 서비스 내용
- 통신회사가 해당 서비스나 상품에 대해 부과하는 가격
- 법정이나 재판소에서 진행 중이거나 (또는 예정된) 문제.

통역 서비스

통역 서비스가 필요하시면 전화 131 450번으로 연락하시면 됩니다. 이 서비스는 무료입니다. 또한 영어에 자신이 없으실 경우 여러분을 대신하여 다른 사람이 TIO 에 불만 사항을 제출할 수 있도록 위임하실 수 있습니다.

TIO에 연락하는 방법

무료 전화: 1800 062 058*

TTY: 1800 675 692

서면으로 제출할 경우:

무료 팩스: 1800 630 614

이메일: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

우편 주소: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* 휴대전화를 이용하실 경우에는 요금이 부과되며, 이는 여러분이 가입한 전화 회사에 따라 달라질 수 있습니다. 휴대전화를 이용하실 경우 이 점을 알려주시면 저희가 다시 여러분의 번호로 연락을 드릴 것입니다.

