

คุณมีปัญหาใด ๆ
เกี่ยวกับบริการโทรศัพท์หรือ
อินเทอร์เน็ตของคุณหรือไม่?
เราสามารถช่วยได้

tio.com.au

โทร 1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman



เราช่วยไกลเกลี่ยข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต

เราให้บริการฟรีและเป็นอิสระ นั้นหมายความว่า คุณไม่ต้องชำระค่าบริการและเราจะไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ผู้ตรวจการด้านอุตสาหกรรมโทรคมนาคม (Telecommunications Industry Ombudsman) สามารถช่วยคุณได้ในเรื่องดังนี้

- **สัญญา** - คุณได้ทำการตกลงกับบางสิ่งที่คุณไม่ได้รับหรือไม่?
- **ใบเรียกเก็บเงิน** - คุณคิดว่าใบเรียกเก็บเงินของคุณผิดหรือคุณกำลังมีปัญหาในการชำระเงินหรือไม่?
- **ข้อบกพร่องและปัญหาในด้านการให้บริการ** - บริการโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตของคุณใช้การไม่ได้หรือไม่?
- **การตัดการเชื่อมต่อ** - โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตของคุณถูกตัดหรือไม่?
- **การทวงหนี้** - คุณกำลังถูกทวงให้ชำระหนี้ที่ไม่ใช่ของคุณหรือไม่?
- **วิธีปฏิบัติในการขาย** - คุณเคยถูกเสนอให้ซื้อแผนหรืออุปกรณ์ที่คุณไม่สามารถชำระได้หรือไม่?



เราทำงานร่วมกับคุณและผู้ให้บริการอย่างไร

หากคุณหรือบุคคลที่คุณกำลังช่วยติดต่อเป็นผู้ใช้โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต เราสามารถช่วยคุณได้ ไม่ว่าจะจะเป็นบริการที่ใช้ในบ้านหรือในธุรกิจขนาดเล็ก วิธีการทำงานมีดังนี้

1. คุณพยายามไกลเกลี่ยข้อร้องเรียนกับผู้ให้บริการของคุณ
2. หากคุณไม่สามารถไกลเกลี่ยข้อร้องเรียนกับผู้ให้บริการของคุณได้ โปรดโทรหาเรา
3. เราจะตัดสินใจว่าจะสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนนั้นได้หรือไม่
4. เราทำงานร่วมกับคุณและผู้ให้บริการเพื่อไกลเกลี่ยข้อร้องเรียน
5. หากคุณและผู้ให้บริการตกลงกันไม่ได้ ผู้ตรวจการฯ อาจตัดสินใจว่าจะไกลเกลี่ยข้อร้องเรียนได้อย่างไร

การหาใครบางคนมาช่วยคุณ

คุณยังสามารถขอให้ผู้อื่นมายื่นข้อร้องเรียนแทนตัวคุณ หรือธุรกิจของคุณได้ เช่น เพื่อน สมาชิกในครอบครัว หรือที่ปรึกษาการเงินของคุณ คุณสามารถขอรับแบบฟอร์มใบมอบฉันทะของเราทางโทรศัพท์หรือหาได้จากเว็บไซต์ของเรา

ติดต่อเรา

คุณสามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเราได้ที่ www.tio.com.au หรือโทร **1800 062 058**

คุณสามารถส่งเป็นจดหมายไปที่ PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 หรือส่งเป็นโทรสารไปที่ 1800 630 614



หากคุณจำเป็นต้องใช้ภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ โปรดโทรหาบริการแปลและล่ามที่ **131 450**

และพวกเขาจะช่วยให้คุณในการสนทนากับเรา พวกเขาให้บริการฟรี การโทรศัพท์ไปยังหมายเลขข้างต้นจากโทรศัพท์มือถืออาจมีค่าใช้จ่ายได้