



TIO 简介

什么是电讯业申诉专员（简称 TIO）？

TIO 是一项免费服务，是为了帮助那些不能同电话和互联网公司解决问题的人而建立的。

但是，给我们打电话之前，您必须尝试解决您对服务供应商的投诉问题。

我们可以做哪些调查？

TIO 可以调查下列与手机、座机和互联网有关问题的投诉：

- 帐单（包括错误的计划，不正确的收费和逾期帐单）
- 手机简讯订阅服务（即无法停止订阅服务）的问题
- 故障和服务质量
- 连接上的延误
- 收账活动（包括付款计划和信贷违约方面的困难）
- 合同（包括不公平或不明确的条款）。

哪些我们无法调查？

下列各项我们无法调查：

- 联系我们之前，您已经知晓了两年以上的问题（在某些情况下我们可以把时间延长到六年）
- 政府的有关电讯政策
- 私人拥有的电讯设备（包括完全付款的手机或电脑）
- 服务内容，如手机订购铃声或网站
- 公司针对他们的服务和产品所定的价格
- 已经提交（或预定提交）给法院或法庭的问题。

口译服务

如果您需要传译员请致电 131 450。这项服务是免费的。如果您没有信心用英语沟通的话，您也可以授权别人代表您向 TIO 提出投诉。

TIO的联系方式：

免费电话： 1800 062 058*
电传打字电话： 1800 675 692

写信联系方式：

免费传真： 1800 630 614
电子邮箱： tio@tio.com.au
信箱： PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* 用手机联系我们，可能要花一定的费用，这将视您的服务提供商而异。如果您是用手机联系我们，请告诉我们，以便我们给您回电。