



Telecommunications Industry Ombudsman

## Tờ thông tin các sự kiện về TIO

### Cơ Quan Điều Tra Khiếu Nại Trong Ngành Viễn Thông (TIO) là gì?

TIO là một dịch vụ miễn phí được lập ra để giúp những ai không giải quyết được những vấn đề với các công ty điện thoại và internet.

Tuy nhiên quý vị phải tìm cách giải quyết khiếu nại của mình với công ty cung cấp dịch vụ trước khi gọi cho chúng tôi.

### Những gì chúng tôi có thể điều tra

TIO có thể điều tra các khiếu nại về điện thoại di động, điện thoại cố định và các vấn đề về internet liên quan đến:

- hóa đơn (bao gồm chương trình sai, tính tiền sai, ra hóa đơn trễ hạn)
- những vấn đề về dịch vụ gửi tin nhắn trên điện thoại di động thuê bao (không làm sao chặn các tin nhắn được)
- Những hư hỏng và phẩm chất dịch vụ
- Chậm trễ trong việc nối đường dây
- Việc đòi nợ (bao gồm khó khăn với chương trình trả tiền và không còn tiền dư trong tài khoản)
- hợp đồng (bao gồm những điều khoản không công bằng hoặc không rõ ràng).

### Những gì chúng tôi không thể điều tra

Chúng tôi không thể điều tra những khiếu nại về:

- những vấn đề mà quý vị đã biết rõ từ trên hai năm trước khi quý vị tiếp xúc với chúng tôi (trong vài trường hợp chúng tôi có thể kéo dài thời gian này lên đến sáu năm)
- những chính sách nhà nước về viễn thông
- trang thiết bị viễn thông do tư nhân làm chủ (bao gồm máy điện thoại di động và máy điện toán đã trả hết tiền mua.)
- nội dung các dịch vụ như điệu nhạc báo hiệu trên điện thoại di động hay trang mạng.
- giá cả mà các công ty tính cho các dịch vụ và sản phẩm của họ.
- các vấn đề đã (hay đang lên chương trình để đưa ra trước) tòa án hay cơ quan xét xử hành chính.

### Dịch vụ thông dịch

Nếu quý vị cần thông dịch hãy gọi số 131450. Dịch vụ này miễn phí. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác làm đơn khiếu nại với TIO thay cho quý vị nếu quý vị không cảm thấy tự tin khi giao dịch bằng tiếng Anh.

### Liên lạc với TIO

Điện thoại miễn phí: 1800 062 058\*  
TTY: 1800 675 692

Viết thư cho chúng tôi qua:

Fax miễn phí: 1800 630 614  
Điện thư: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)  
Thư từ: PO Box 276  
Collins Street West Vic 8007

\* Gọi từ điện thoại di động có thể phải trả cước phí, giá cước phí thay đổi tùy theo nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị gọi từ điện thoại di động thì quý vị cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ gọi lại quý vị.