

对电信公司的回复不满意？

若您对电信公司的回复不满，您可以要求复议。若您对复议结果仍感到不满意，您可以向 Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) (电信业监察专员) 投诉。

如果您的电信服务提供商出现以下情况，您可以联络 TIO (电信业监察专员)：

- 难以联络。
- 态度无礼或粗鲁。
- 未按约定事项提供服务。
- 未按您的要求将投诉传达至上级经理。



如需了解更多关于 TIO (电信业监察专员) 的信息，请访问 tio.com.au 或拨打 1800 062 058



您的电话语音和互联网服务。

联络方式

网址: accan.org.au

Twitter: @ACCAN_AU

Facebook: facebook.com/accanau

电子邮件地址: info@accan.org.au

电话: 02 9288 4000

更多相关信息和提示，请访问：
accan.org.au/tips



您的小微企业指南

投诉



若您对电信公司的服务不满，您可以进行投诉。

电信公司必须遵守何时可断开小企业网络，以及在小企业无力支付账单时应该提供哪些帮助等相关规定。若您的小微企业每年向同一家电信公司支付的互联网、固定电话和移动电话服务费不到 \$40,000，您就应该受到这些规定的保护。

如何投诉

您的电信服务提供商会在网站上公示如何进行投诉。以下步骤会让投诉变得更简单：

1. 首先明确阐述您要投诉以及投诉的原因。
2. 保存所有邮件及通话细节（日期、时间、与您通话的人的姓名）。若您使用电信公司网站的在线客服服务，请务必保存对话内容。您可以在电脑、手机或平板上截图。您也可以将对话拍下来或者打印出来。



电信公司该怎么做？

您的电信服务商必须在两个工作日内确认收到您的投诉，并在第一时间进行妥善处理。

通常，电信公司必须在 15 个工作日（三周）内告知他们将如何处理您的投诉。

在尽可能的情况下，电信公司必须在两个工作日内处理您的紧急投诉。

紧急投诉包括遇到财务困难的人、需要优先协助的危重病患者的投诉、以及关于服务被不合理中断的投诉。

您的电信服务商必须在下一个计费周期结束前解决有关错误计费的投诉。例如，如果您在 3 月 20 日收到错误的月付账单，那么您的电信服务商必须在 4 月 20 日之前解决相关投诉。

若您与电信公司达成协议，他们必须在 10 个工作日（两周）内采取行动。

