

Không hài lòng với Phản Hồi Từ Công Ty Viễn Thông Của Bạn?

Nếu bạn không hài lòng với phản hồi từ công ty viễn thông của mình, bạn có thể yêu cầu họ xem lại quyết định của họ. Nếu vẫn không hài lòng, bạn có thể đến Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) (Thanh tra viên Ngành Viễn thông) để giúp bạn khiếu nại.

Bạn cũng có thể liên hệ với TIO nếu công ty viễn thông của bạn:

- Khó liên lạc.
- Thiếu tôn trọng hoặc thô lỗ.
- Không làm những gì họ đã hứa sẽ giúp.
- Từ chối gửi khiếu nại của bạn cho người giám sát hoặc quản lý nếu bạn yêu cầu.



Tìm hiểu thêm về TIO tại tio.com.au hoặc gọi 1800 062 058



Tiếng nói của bạn qua các dịch vụ điện thoại và internet.

Liên hệ với Chúng tôi

Trang mạng: accan.org.au

Twitter: @ACCAN_AU

Facebook: facebook.com/accanau

E-mail: info@accan.org.au

Điện thoại: 02 9288 4000

Để biết thêm thông tin và mẹo nhỏ, hãy truy cập vào: accan.org.au/tips



Quyền đối với Công ty viễn thông của Bạn

Khiếu nại



Nếu bạn không hài lòng với dịch vụ từ công ty viễn thông của mình, bạn có thể khiếu nại.

Cách thức Khiếu nại

Công ty viễn thông của bạn sẽ có thông tin trên trang mạng của họ về cách khiếu nại. Các bước sau đây giúp khiếu nại dễ dàng hơn:

1. Nói rõ ngay từ đầu rằng bạn khiếu nại và giải thích khiếu nại về vấn đề gì.
2. Lưu các email và chi tiết về các cuộc điện thoại (ngày, giờ và người bạn đã nói chuyện). Nếu bạn sử dụng phương tiện đối thoại trực tiếp trên trang mạng của Công ty viễn thông của bạn, hãy chắc chắn rằng bạn lưu bản sao của cuộc nói chuyện này. Bạn có thể làm điều này bằng cách chụp ảnh màn hình trên máy tính, điện thoại hoặc máy tính bảng của bạn. Bạn cũng có thể chụp ảnh cuộc nói chuyện, hoặc in ra.



Công Ty Viễn Thông Của Bạn Phải Làm Gì?

Công ty viễn thông của bạn phải xác nhận khiếu nại trong vòng hai ngày làm việc và cố gắng hết sức để giải quyết khiếu nại của bạn ngay lần đầu tiên khi bạn liên hệ với họ.

Trong hầu hết các trường hợp, công ty viễn thông của bạn phải cho bạn biết họ dự định giải quyết khiếu nại của bạn như thế nào trong vòng 15 ngày làm việc (ba tuần).

Nếu có thể, Công ty viễn thông của bạn phải giải quyết khiếu nại khẩn cấp trong vòng hai ngày làm việc.

Khiếu nại khẩn cấp có thể bao gồm khiếu nại của những người gặp khó khăn về tài chính, những người có tình trạng y tế được chẩn đoán đe dọa đến tính mạng, cần được hỗ trợ ưu tiên, và khiếu nại khi dịch vụ bị ngắt kết nối không đúng.

Công ty viễn thông của bạn phải giải quyết các khiếu nại về yêu cầu thanh toán không chính xác không trễ hơn cuối kỳ yêu cầu thanh toán tiếp theo. Ví dụ, nếu bạn trả hóa đơn điện thoại hàng tháng và nhận được hóa đơn không chính xác vào ngày 20 tháng Ba, công ty viễn thông của bạn phải giải quyết khiếu nại trước ngày 20 tháng Tư.

Nếu bạn đạt được thỏa thuận với công ty viễn thông của mình, họ phải hành động trong vòng 10 ngày làm việc (hai tuần).

