2017年8月5日

陈晨女士

132/56 克里克街

南雅拉 维多利亚 3141

尊敬的陈晨女士，

**这是一封调解通信服务投诉的信件**

**通信服务投诉参考：** 2017/08/13192

**服务提供者：** 日出网络有限公司

**账户持有人：** 陈晨女士

**通信服务投诉受理人：** 凯西 史密斯

联系电话：0382408690

正如在最近探讨中我建议的那样，我已经告知了服务的供应商-日出网络有限公司，您的投诉在通信投诉服务的帮助下正在被调解。

接下来服务供应商的内部纠纷处理部门将会在2017年的10月12日联系我来处理这份投诉。

**投诉内容**

在我发给服务供应商的信中，我描述了以下投诉：

**问题总结**

陈女士反馈给通信服务投诉的有：

* 她于2017年的6月初申请了一部固定电话和日出公司的网络服务
* 她被提供了一份无限流量的网络服务套餐
* 套餐内包括了一个没有使用费用的固定电话服务
* 她经历了慢网速的体验
* 日出公司承认了问题，然而网络服务并没有提升
* 她于2012年8 月要求日出公司取消服务，但是日出公司并没有退还因无法使用而支付的款项
* 她为调制解调器和安装付了130刀
* 在通信投诉服务把她的投诉转到XXX的解决小组后，所有的服务在经证实后被取消了，所有早期的终止费用也被取消了
* 日出公司同意提供139.94刀的退款作为之前她对服务的支付费用
* 她正如承诺的收到了退款，但是日出公司紧接着就从她的账户中扣除了61.63刀
* 包括最后一笔未授权的61.63刀扣款，她一共对这项服务支付了304.22刀
* 她尝试着联系日出公司都没有成功因为日出公司没有人工服务

**解决办法**

陈女士想要通过以下几种方法来解决问题：

* 提供一个对剩余服务额外的164.23刀退款和价值130刀的路由器和安装费用
* 她乐于退还路由器
* 确保她的账户已经停止，无余额并再无额外的收费

附：我已经向客户解释需要等到日出网络有限公司的回复后，我才能确认任何合理的解决办法

**服务供应商的下一步操作**

在10个工作日内，日出网络有限公司应：

1. 对于这次投诉，请联系我并作出解释
2. 积极找出解决办法

当我收到有关服务提供商对于投诉的回复时，我会考虑在这一情况下是否符合公平合理的行业规范。然后，我会联系您咨询是否对此结果表示满意。

**更多资讯**

关于您的其他投诉，详情请见：

* 我们的调解程序：[www.cos.com.au](http://www.cos.com.au) > 关于我们 > 投诉处理流程 > 标准解决方法和结果
* 如何收集，处理和保护您的个人账户信息和他们的代表：[www.cos.com.au/privacy](http://www.cos.com.au/privacy)

如果您还想咨询任何投诉或者调解的方面或是更多的信息，欢迎您联系我们。

敬启

凯西 史密斯

**调查办公室**