



Telecommunications Industry Ombudsman

Lembar Fakta TIO

Apa yang dimaksud dengan Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)?

TIO adalah layanan gratis untuk membantu orang yang tidak dapat menyelesaikan permasalahan dengan perusahaan telepon dan Internet.

Namun demikian, Anda harus berusaha dulu untuk menyelesaikan masalah Anda dengan perusahaan penyedia layanan itu sebelum menelpon kami.

Apa yang dapat kami selidiki

TIO dapat menyelidiki keluhan mengenai masalah telepon seluler, telepon darat dan internet yang berkenaan dengan:

- tagihan (termasuk kekeliruan paket/plan, jumlah tagihan yang salah, keterlambatan penagihan)
- masalah dengan layanan SMS berlangganan (tidak dapat menghentikannya)
- gangguan layanan dan kualitas layanan
- kelambatan sambungan
- penagihan hutang (termasuk kesulitan pembayaran kontrak dan keterlambatan pembayaran kredit (credit default))
- kontrak (termasuk ketentuan-ketentuan yang tidak adil atau tidak jelas).

Apa yang tidak dapat kami selidiki

Kami tidak dapat menyelidiki keluhan mengenai:

- masalah yang telah Anda ketahui selama lebih dari dua tahun sebelum Anda menghubungi kami (pada beberapa kasus kami dapat memperpanjang masa ini hingga enam tahun)
- kebijakan pemerintah mengenai telekomunikasi
- perangkat telekomunikasi yang dimiliki secara pribadi (termasuk telepon seluler atau komputer yang telah dibayar lunas)
- muatan layanan seperti langganan nada dering atau situs internet
- harga yang ditetapkan oleh perusahaan atas layanan dan produk mereka
- masalah-masalah yang telah (atau dijadwalkan untuk) disidangkan di pengadilan atau tribunal.

Layanan Juru Bahasa

Jika Anda membutuhkan juru bahasa, silahkan menelpon 131 450. Layanan ini gratis. Anda juga dapat memberi kuasa kepada seseorang untuk menyampaikan pengaduan kepada TIO atas nama Anda jika Anda merasa kurang percaya diri berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

Menghubungi TIO

Telepon gratis: 1800 062 058*

TTY: 1800 675 692

Layangkan kepada kami melalui:

Fax gratis: 1800 630 614

Email: tio@tio.com.au

Pos: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Panggilan telepon dari telepon seluler dapat dikenakan biaya, yang besarnya bervariasi tergantung pada perusahaan penyedia layanan telpon Anda. Jika Anda menelpon dari telepon seluler, beritahu kami dan kami akan menelpon Anda kembali.