

# Brosur Fakta TIO

## Apa itu Telecommunications Industry Ombudsman (TIO atau Ombudsman Industri Telekomunikasi)?

TIO adalah suatu pelayanan bebas biaya untuk membantu orang-orang yang tidak dapat menyelesaikan masalah mereka dengan perusahaan telepon atau Internet.

Tetapi, anda harus berusaha menyelesaikan pengaduan anda dengan penyedia pelayanan itu sebelum menelepon kami.



## Apa yang dapat kami selidiki

TIO dapat menyelidiki pengaduan mengenai telepon genggam, telepon rumah dan Internet yang berkenaan dengan:

- penagihan (termasuk plan atau kontrak yang salah, biaya yang salah, penagihan yang terlambat)
- persoalan dengan pelayanan langganan pesan teks di telepon genggam (tidak berhasil menyetopnya)
- kerusakan dan mutu pelayanan telepon genggam
- kelambatan dalam memasang sambungan
- kegiatan menagih hutang (termasuk kesukaran dengan pembayaran kontrak dan tidak dapat membayar hutang)
- kontrak (termasuk syarat-syarat yang tidak adil bagi pelanggan atau tidak jelas).

## Apa yang tidak dapat kami selidiki

Kami tidak dapat menyelidiki pengaduan mengenai:

- masalah-masalah yang telah anda ketahui selama kira-kira setahun sebelum menghubungi kami (dalam beberapa hal kami dapat memperpanjangnya menjadi dua tahun)
- kebijakan-kebijakan pemerintah mengenai telekomunikasi
- peralatan telekomunikasi yang dimiliki pribadi (termasuk telepon genggam atau komputer yang telah dibayar lunas)
- isi dari pelayanan, seperti langganan untuk nada dering telepon genggam atau situs web
- harga yang diminta perusahaan-perusahaan untuk pelayanan dan produk mereka
- masalah-masalah yang telah (atau dijadwalkan akan didengar) oleh pengadilan atau tribunal.

## Pelayanan juru bahasa

Jika anda memerlukan juru bahasa/penerjemah, teleponlah 131 450. Pelayanan ini bebas biaya. Anda juga dapat memberi kuasa kepada seseorang untuk mengajukan pengaduan kepada TIO atas nama anda jika anda tidak merasa cukup lancar berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

## Menghubungi TIO

Telepon bebas biaya: 1800 062 058\*  
TTY: 1800 675 692

Tulislah surat kepada kami di:

Faksimil bebas biaya: 1800 630 614  
Email: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)  
[complain@tio.com.au](mailto:complain@tio.com.au)  
Pos: PO Box 276  
Collins Street West Vic 8007

\* Telepon dari telepon genggam mungkin dikenai biaya, yang besarnya berbeda-beda, tergantung dari perusahaan penyedia pelayanan anda. Jika anda menelepon dengan telepon genggam, beri tahu kami dan kami akan menelepon anda kembali.