



Telecommunications Industry Ombudsman

## Karatasi ya Ukweli ya TIO

### Nini maana ya Mwakilishi (Ombudsman) wa Kitengo cha Mawasiliano ya Simu (TIO)?

TIO ni huduma ya bure iliyoanzisha ili kuwasaidia watu ambao wamekuwa hawawezi kutatua matatizo na makampuni ya simu na Internet.

Hata hivyo, ni lazima kujaribu kutatua malalamiko yako na mtoa huduma wako kabla ya kutupigia.

### Kitu tunachoweza kuchunguza

TIO inaweza kuchunguza malalamiko kuhusu msuala ya simu za mkononi, za nyumbani na mtandao wa Internet ambayo yanahusiana na:

- bili (ikiwa ni pamoja na mipango isiyo sahihi, mashtaka yasiyo sahihi, bili zilizochelewa)
- matatizo na simu za mkono kwa kujiunga na huduma za ujumbe wa maandishi (kushindwa kuzisimamisha)
- makosa na ubora wa huduma
- ucheleweshaji katika kuunganishiwa
- shughuli za ukusanyaji wa madeni (ikiwa ni pamoja na ugumu wa mipango ya malipo na shida za kukopeshwa)
- mikataba (ikiwa ni pamoja na masharti yasiyo ya haki au wazi).

### Kitu tusichoweza kuchunguza

Hatuwezi kuchunguza malalamiko kuhusu:

- masuala ambayo umeyajua kwa zaidi ya miaka miwili kabla ya kuwasiliana nasi (katika baadhi ya kesi tunaweza kuongeza hii kwa miaka sita)
- sera za serikali kuhusu mawasiliano ya simu
- vifaa vya mawasiliano ya simu vya binafsi (ikiwa ni pamoja vile vilivyolipiwa kikamilifu vya simu ya mkononi au kompyuta)
- maudhui ya huduma kama vile kujiunga na milio ya simu za mkononi au tovuti
- bei ambayo makampuni yanalipisha kwa ajili ya huduma zao na bidhaa
- masuala ambayo yamekuwa (au yamepangwa kwenda mbele) ya mahakama au chombo cha sheria.

### Huduma za Ukalimani

Kama unahitaji mkalimani piga 131 450. Huduma hii ni bure. Unaweza pia kuidhinisha mtu kufanya malalamiko kwa TIO kwa niaba yako kama huna ujasiri wa kuwasiliana kwa Kiingereza.

### Kuwasiliana na TIO

Simu ya bure: 1800 062 058\*

TTY: 1800 675 692

Kutuandikia:

Faksi ya bure: 1800 630 614

Barua pepe: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)

Barual: PO Box 276

Collins Street West Vic 8007

\* Wito kutoka simu za mkononi inaweza kutozwa gharama, ambayo hutegemea na mtoa huduma wako. Kama unapiga kutoka simu ya mkononi, tujulishe na tutaweza kukupigia wewe.