



Telecommunications
Industry
Ombudsman

**Je, una tatizo na
huduma ya simu yako au
intaneti?**

Tunaweza kukusaidia.

tio.com.au

1800 062 058



Tunasaidia kutatua malalamiko kuhusu huduma za simu au mtandao.

Sisi ni watoa huduma huru na wasiolipisha. Hiyo inamaanisha kwamba hautatulipa na hatuna upendeleo.

Mchunguzi Maalum wa Sekta ya Mawasiliano anaweza kusaia na:

- **Mikataba:** Je, uliingia katika makubaliano kuhusu kitu ambacho haukupata?
- **Bili:** Je, unadhani bili yako sio sahihi au una tatizo katika kuilipia?
- **Hitilafu na matatizo ya huduma:** Je, huduma yako ya simu au intaneti imekosa kufanya kazi?
- **Ukataji wa huduma:** Je, huduma yako ya simu au intaneti imekatwa?
- **Ukusanyaji wa deni:** Je, umeombwa ulipe deni ambalo sio lako?
- **Mazoea ya uuzaji:** Umeuziwa mpango au kifaa ambacho huwezi kumudu?

Jinsi tunavyoshirikiana nawe pamoja na watoa huduma

Iwapo wewe, au mtu unayemlalamikia, anatumia simu au intaneti tunaweza kukusaidia. Inaweza kuwa huduma inayotumiwa nyumbani au katika biashara ndogo. Hivi ndivyo inavyofanya kazi:

1. Unajaribu kutatua malalamiko na mtoa huduma wako.
2. Iwapo huwezi kutatua malalamiko na mtoa huduma wako, tupigie simu.
3. Tunaamua iwapo tunaweza kushughulikia malalamiko.
4. Tunashirikiana nawe na mtoa huduma katika kutatua malalamiko.
5. Iwapo wewe na mtoa huduma hamtakubaliana, Mchunguzi Maalum anaweza kuamua jinsi ya kutatua malalamiko.

Kupata mtu wa kukusaidia

Unaweza pia kumwomba mtu mwingine akusaidie kuwasilisha malalamiko kwa niaba yako au biashara yako, kama vile rafiki, mwanafamilia au mshauri wa kifedha. Ulizia kuhusu fomu zetu za idhini kupitia simu au uzipate kwenye tovuti yetu.

Wasiliana nasi

Unaweza kuwasilisha malalamiko kupitia tovuti yetu katika www.tio.com.au au kwa kupiga simu **1800 062 058**.

Unaweza kutuma barua kwa S.L.P. 276, Collins Street West, VIC 8007 au faksi kwa 1800 630 614.



Iwapo unahitaji kutumia lugha nyingine isipokuwa Kiingereza, pigia simu Huduma ya Utafsiri na Ukalimani kupitia **131 450** na watakusaidia katika kuzungumza nasi. Huduma hizi hazilipishwi.

Upigaji simu kwa nambari zilizo hapo juu kupitia simu za mkononi unaweza kutozwa ada.