



**Apakah Anda mengalami
masalah dalam hal layanan
telepon atau internet Anda?
Kami dapat membantu.**

tio.com.au
1800 062 058



**Telecommunications
Industry
Ombudsman**



Kami membantu menyelesaikan keluhan terkait layanan telepon maupun internet.

Layanan kami bersifat gratis dan independen. Itu artinya Anda tidak perlu membayar, dan kami tidak memihak siapa pun.

Ombudsman Industri Telekomunikasi dapat membantu Anda dalam hal:

- **Kontrak:** Apakah Anda menyetujui sesuatu yang tidak Anda dapatkan?
- **Tagihan:** Apakah menurut Anda, tagihan Anda salah, atau apakah Anda mengalami kesulitan membayarnya?
- **Kerusakan dan kesulitan layanan:** Apakah layanan telepon atau internet Anda tidak berjalan lancar?
- **Pemutusan:** Apakah layanan telepon atau internet Anda telah diputus?
- **Penagihan utang:** Apakah Anda diminta untuk membayar utang yang bukan utang Anda?
- **Praktik pemasaran:** Apakah ada yang menjual paket atau peralatan yang tidak mampu Anda beli?



Bagaimana kami bekerja dengan Anda dan para penyedia layanan

Jika Anda, atau orang yang Anda wakili, menggunakan telepon atau internet, kami dapat membantu Anda. Ini mungkin berupa layanan yang digunakan di rumah atau dalam usaha kecil. Beginilah cara kerjanya:

1. Anda mencoba menyelesaikan keluhan dengan penyedia layanan Anda.
2. Jika Anda tidak dapat menyelesaikan keluhan dengan penyedia layanan Anda, teleponlah kami.
3. Kami yang memutuskan, apakah kami dapat menangani keluhan tersebut atau tidak.
4. Kami akan bekerja sama dengan Anda dan penyedia layanan Anda untuk menyelesaikan keluhan tersebut.
5. Jika Anda dan penyedia layanan Anda tidak mencapai kesepakatan, Ombudsman dapat memutuskan cara penyelesaian keluhan tersebut.

Mencari seseorang untuk membantu Anda

Anda juga dapat meminta orang lain untuk mengajukan keluhan Anda atau bisnis Anda, seperti teman, anggota keluarga, atau penasihat keuangan. Mintalah formulir otorisasi kami melalui telepon, atau temukan di situs web kami.

Hubungi kami

Anda dapat mengajukan keluhan melalui situs web kami di **www.tio.com.au** atau dengan menelepon **1800 062 058**.

Anda dapat mengirim surat ke PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 atau melalui faks ke 1800 630 614.



Jika Anda perlu menggunakan bahasa selain bahasa Inggris, hubungi Layanan Terjemahan dan Juru Bahasa di **131 450** dan mereka akan membantu Anda berbicara dengan kami. Layanan ini bersifat gratis.

Panggilan ke nomor-nomor di atas melalui telepon seluler dapat dikenakan biaya.