

Ενημερωτικό Δελτίο του ΤΙΟ

Ποιος είναι ο Επίτροπος του Τομέα Τηλεπικοινωνιών (ΤΙΟ);

Το ΤΙΟ είναι μια δωρεάν υπηρεσία που έχει συσταθεί για να βοηθήσει τα άτομα που δεν είναι σε θέση να επιλύσουν τα προβλήματα με τις εταιρείες τηλεφωνίας και Ίντερνετ.

Ωστόσο, θα πρέπει να προσπαθήσετε να επιλύσετε την καταγγελία με το φορέα παροχής υπηρεσιών πριν μας καλέσετε.



Τι μπορούμε να διερευνήσουμε

Το ΤΙΟ μπορεί να διερευνήσει καταγγελίες για θέματα κινητών και σταθερών τηλεφώνων και Ίντερνετ που αφορούν:

- τη χρέωση (όπως επίσης τα ακατάλληλα προγράμματα χρήσης, τις εσφαλμένες χρεώσεις, τις καθυστερημένες χρεώσεις)
- τα προβλήματα συνδρομής υπηρεσιών μηνυμάτων κειμένου κινητής τηλεφωνίας (όταν δεν μπορείτε να τις σταματήσετε)
- τις βλάβες και την ποιότητα των υπηρεσιών
- τις καθυστερήσεις στις συνδέσεις
- τις διαδικασίες είσπραξης χρέους (καθώς και τις δυσκολίες πληρωμής των προγραμμάτων χρήσης και σε περιπτώσεις αθέτησης)
- τις συμβάσεις (συμπεριλαμβανομένων και αυτών με αθέμιτους ή ασαφείς όρους).

Τι δεν μπορούμε να διερευνήσουμε

Δεν μπορούμε να διερευνήσουμε καταγγελίες που αφορούν:

- ζητήματα που γνωρίζετε για περισσότερο από ένα χρόνο πριν επικοινωνήσετε μαζί μας (σε ορισμένες περιπτώσεις μπορούμε να επεκτείνουμε αυτή την περίοδο μέχρι δύο χρόνια)
- την κυβερνητική πολιτική για τις τηλεπικοινωνίες
- τον ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό (καθώς και τα κινητά τηλέφωνα ή τους υπολογιστές που έχουν εξοφληθεί πλήρως)
- το περιεχόμενο των υπηρεσιών, όπως τις υπηρεσίες ήχων κλήσης για κινητά ή τις ιστοσελίδες
- τις τιμές που χρεώνουν οι εταιρείες για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τους
- ζητήματα που έχουν ήδη (ή πρόκειται να οδηγηθούν ενώπιον) δικαστηρίου ή εξεταστικής επιτροπής.

Υπηρεσία Διεργειών

Εάν χρειάζεστε διερμηνέα καλέστε το 131 450. Αυτή η υπηρεσία είναι δωρεάν. Μπορείτε επίσης να εξουσιοδοτήσετε κάποιον να προβεί σε καταγγελία προς το ΤΙΟ για λογαριασμό σας αν δεν έχετε την αυτοπεποίθηση να επικοινωνήσετε στα Αγγλικά.

Επικοινωνία με το ΤΙΟ

Δωρεάν κλήση: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Στείλτε μας γράμμα στα:

Δωρεάν φαξ: 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

Ταχυδρομείο: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Οι κλήσεις από κινητά τηλέφωνα μπορεί να επιβαρυνθούν με τέλος που θα ποικίλλει ανάλογα με το φορέα παροχής υπηρεσιών. Εάν καλείτε από κινητό τηλέφωνο, να μας ενημερώσετε και θα σας καλέσουμε εμείς.