



Telecommunications Industry Ombudsman

## Ενημερωτικά Στοιχεία ΤΙΟ

### Τι είναι ο Διαμεσολαβητής Τηλεπικοινωνιών(ΤΙΟ);

Ο ΤΙΟ είναι μια δωρεάν υπηρεσία που έχει συσταθεί για να βοηθήσει άτομα που δεν μπόρεσαν να επιλύσουν προβλήματά τους με τις εταιρείες τηλεφώνου και Διαδικτύου.

Όμως, πριν μας καλέσετε, θα πρέπει να προσπαθήσετε να επιλύσετε το παράπονό σας με τον παροχέα υπηρεσιών σας.

### Τι μπορούμε να διερευνήσουμε

Ο ΤΙΟ μπορεί να διερευνήσει παράπονα για θέματα κινητού ή σταθερού τηλεφώνου και Διαδικτύου που σχετίζονται με:

- χρέωση (συμπεριλαμβανομένων λανθασμένων προγραμμάτων, εσφαλμένων χρεώσεων, καθυστέρησης χρέωσης)
- προβλήματα με υπηρεσίες μηνυμάτων κειμένου κινητής τηλεφωνίας (αδυναμία διακοπής τους)
- βλάβες και ποιότητα υπηρεσιών
- καθυστερήσεις στις συνδέσεις
- δραστηριότητες είσπραξης οφειλών (συμπεριλαμβανομένων των δυσκολιών με τα προγράμματα πληρωμής και των πιστωτικών αθετήσεων)
- συμβάσεις (συμπεριλαμβανομένων αθέμιτων ή ασαφών όρων).

### Τι δεν μπορούμε να διερευνήσουμε

Δεν μπορούμε να διερευνήσουμε παράπονα για:

- ζητήματα που γνωρίζετε για περισσότερο από δύο χρόνια πριν επικοινωνήσετε μαζί μας (σε ορισμένες περιπτώσεις μπορούμε να το επεκτείνουμε σε έξι έτη)
- κυβερνητικές πολιτικές για τις τηλεπικοινωνίες
- θέματα ιδιόκτητου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (συμπεριλαμβανομένων εξοφλημένων κινητών τηλεφώνων ή υπολογιστών)
- το περιεχόμενο υπηρεσιών όπως συνδρομή για ήχους κλήσης κινητού ή ιστοσελίδες
- τις τιμές που χρεώνουν οι εταιρείες για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τους
- θέματα που βρίσκονται (ή έχει προγραμματιστεί να παρουσιαστούν) ενώπιον δικαστηρίου.

### Υπηρεσία Διερμηνείας

Αν χρειάζεστε διερμηνέα καλέστε το 131 450. Αυτή η υπηρεσία είναι δωρεάν. Μπορείτε, επίσης, να εξουσιοδοτήσετε κάποιον να υποβάλει παράπονο στον ΤΙΟ για λογαριασμό σας, εάν δεν είστε σίγουροι για την επικοινωνία σας στην αγγλική γλώσσα.

### Επικοινωνία με τον ΤΙΟ

Δωρεάν τηλέφωνο: 1800 062 058\*

TTY: 1800 675 692

Γράψτε μας στο:

Δωρεάνfax: 1800 630 614

Email: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)

Ταχυδρομικά: PO Box 276

CollinsStreet West Vic 8007

\* Οι κλήσεις από κινητά τηλέφωνα μπορεί να έχουν χρέωση που ποικίλει ανάλογα με τον παροχέα υπηρεσιών σας. Εάν καλείτε από κινητό τηλέφωνο, ενημερώστε μας και θα σας καλέσουμε εμείς.