



Έχετε κάποιο πρόβλημα
με την υπηρεσία σας
τηλεφώνου ή διαδικτύου;
Μπορούμε να βοηθήσουμε.

tio.com.au

1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman



Βοηθάμε στην επίλυση προβλημάτων που αφορούν τις υπηρεσίες τηλεφώνου ή διαδικτύου.

Είμαστε μια δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία. Αυτό σημαίνει ότι δεν πληρώνετε και δεν παίρνουμε θέση υπέρ του ενός ή του άλλου.

Ο Διαμεσολαβητής του Κλάδου Τηλεπικοινωνιών (Telecommunications Industry Ombudsman) μπορεί να βοηθήσει με:

- **Συμβόλαιο:** Συμφωνήσατε για κάτι που δεν πήρατε;
- **Λογαριασμοί:** Πιστεύετε ότι ο λογαριασμός σας είναι λάθος ή δυσκολεύεστε να τον πληρώσετε;
- **Βλάβες και προβλήματα σύνδεσης:** Μήπως δεν λειτουργεί η υπηρεσία σας τηλεφώνου ή διαδικτύου;
- **Αποσυνδέσεις:** Έχει κοπεί η σύνδεσή σας τηλεφώνου ή διαδικτύου;
- **Είσπραξη οφειλών:** Μήπως σας ζήτησαν να πληρώσετε κάποιο χρέος που δεν είναι δικό σας;
- **Πρακτικές πωλήσεων:** Σας πούλησαν κάποιο συμβόλαιο ή εξοπλισμό που δεν μπορείτε να πληρώσετε;



Πώς συνεργαζόμαστε μαζί σας και με τις εταιρείες

Αν εσείς, ή το άτομο για το οποίο καλείτε, χρησιμοποιείτε τηλέφωνο ή το διαδίκτυο, μπορούμε να σας βοηθήσουμε. Μπορεί να είναι μια υπηρεσία που χρησιμοποιείτε στο σπίτι ή σε μια μικροεπιχείρηση. Λειτουργεί ως εξής:

1. Προσπαθείτε να επιλύσετε ένα πρόβλημα με την εταιρεία σας.
2. Αν δεν μπορείτε να επιλύσετε το πρόβλημα με την εταιρεία σας, τότε καλέστε μας.
3. Εμείς αποφασίζουμε αν μπορούμε να ασχοληθούμε με το πρόβλημα.
4. Συνεργαζόμαστε μαζί σας και με την εταιρεία για να επιλύσουμε το πρόβλημα.
5. Αν εσείς και η εταιρεία δεν συμφωνείτε, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αποφασίσει τον τρόπο επίλυσης του προβλήματος.

Ζητήστε από κάποιον να σας βοηθήσει

Μπορείτε επίσης να ζητήσετε από κάποιον άλλον να υποβάλει παράπονο για λογαριασμό σας ή την επιχείρησή σας, όπως κάποιος φίλος, μέλος της οικογένειας ή οικονομικός σύμβουλος. Ζητήστε τα έντυπα εξουσιοδότησης της υπηρεσίας μας τηλεφωνικά ή βρείτε τα στην ιστοσελίδα μας.

Επικοινωνία με την υπηρεσία μας

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο μέσω της ιστοσελίδας μας **www.tio.com.au** ή τηλεφωνήστε στο **1800 062 058**.

Μπορείτε να ταχυδρομήσετε μια επιστολή στη διεύθυνση PO Box 276, Collins Street West, VIC 8007 ή στείλτε την με φαξ στο 1800 630 614.

 Αν μιλάτε μια άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής, καλέστε την Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων στο **131 450** και θα σας βοηθήσουν να μιλήσετε μαζί μας. Η υπηρεσία αυτή είναι δωρεάν.

Οι κλήσεις στους παραπάνω αριθμούς από κινητά τηλέφωνα ενδέχεται να επιβαρυνθούν με χρεώσεις.