



Processo di Gestione dei Reclami

Processo di Gestione dei Reclami di Telstra

Siamo impegnati a riconoscere e risolvere i reclami il prima possibile.

Cos'è un reclamo?

Un reclamo è qualsiasi espressione di insoddisfazione o lamentela fatta a noi riguardo a uno qualsiasi dei nostri prodotti e servizi, o al modo in cui abbiamo gestito un reclamo. Non trattiamo automaticamente il primo contatto con noi per richiedere informazioni, supporto o segnalare un guasto o una difficoltà di servizio come un reclamo, tuttavia lo faremo se ce lo chiedi. Se non siamo sicuri se vuoi fare un reclamo, te lo chiederemo. Se tu o il tuo rappresentante ci contattate e non siete soddisfatti dei nostri prodotti o servizi, chiederemo se desiderate che la vostra preoccupazione venga gestita come un reclamo.

Tipi di reclami

Sebbene cerchiamo di risolvere tutti i reclami in modo tempestivo, riconosciamo che alcuni hanno la precedenza su altri. I reclami sono classificati in diverse categorie e gestiamo alcuni reclami come urgenti, il che significa che saranno risolti entro due giorni lavorativi. Se un reclamo urgente non può essere risolto entro due giorni lavorativi, ti informeremo di un nuovo termine.

I reclami urgenti includono:

- Clienti che rientrano nella nostra politica di assistenza ai pagamenti in cui il problema relativo al reclamo potrebbe contribuire alle difficoltà finanziarie di quel cliente.
- La disconnessione o l'imminente disconnessione del servizio Telstra di un cliente in cui non abbiamo seguito il giusto processo per disconnettere il loro servizio.
- Il servizio di voce fissa di uno dei nostri clienti di assistenza prioritaria.

Chi può fare un reclamo?

Chiunque ha il diritto di fare un reclamo, inclusi i rappresentanti dei consumatori, e garantiamo che tutti i reclami siano gestiti in modo efficiente, obiettivo e equo. Non ti addebiteremo alcun costo per fare un reclamo.

Forniremo anche assistenza ai consumatori con esigenze di accessibilità o disabilità per fare e progredire un reclamo.

Quando si fa un reclamo

Siamo impegnati a riconoscere e risolvere un reclamo il prima possibile.



Quando fai un reclamo per telefono o in negozio, ti daremo immediatamente:

- Un numero di riferimento unico in modo che tu possa identificare e seguire il tuo reclamo.
- Un termine stimato per quando risolveremo il tuo reclamo.
- Dettagli su come puoi ottenere informazioni sul nostro processo di gestione dei reclami.
- Istruzioni su come monitorare il tuo reclamo.
- Inoltre, ti informeremo di eventuali opzioni di risoluzione delle controversie esterne disponibili per te.

Quando un reclamo viene fatto via email, attraverso uno dei nostri siti web, per posta o tramite l'app My Telstra, ti forniremo queste informazioni entro due giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Come puoi monitorare il tuo reclamo

Mentre il tuo reclamo viene investigato, ti forniremo aggiornamenti sul progresso, in modo che tu sappia cosa sta succedendo. Puoi anche contattarci per verificare il progresso del tuo reclamo utilizzando il numero di riferimento unico del reclamo che ti forniamo quando il tuo reclamo viene riconosciuto.

I passaggi che seguiamo per risolvere i reclami

Cercheremo di risolvere il tuo reclamo al momento in cui viene sollevato. Tuttavia, se dobbiamo indagare ulteriormente, ci impegneremo a risolverlo, o a dirti cosa stiamo facendo per risolverlo, entro dieci giorni lavorativi.

Per quanto riguarda i reclami urgenti, ci impegniamo a risolverli entro due giorni lavorativi dal ricevimento.

Il tempo che dedichiamo a investigare un reclamo è determinato dalla sua gravità e complessità, e ci impegniamo a risolvere i reclami il prima possibile. Il nostro processo di indagine inizia non appena veniamo a conoscenza del tuo reclamo.

Contatteremo te o il tuo rappresentante riguardo al tuo reclamo. Faremo più tentativi consecutivi per contattarti. Una volta che ci mettiamo in contatto, proporremo una soluzione al tuo reclamo.

Se non possiamo contattare te o il tuo rappresentante, ti scriveremo indicando che non siamo stati in grado di contattarti, fornendo i dettagli di tali tentativi e invitandoti a contattarci entro 14 giorni lavorativi, dove riapriremo il reclamo e continueremo la nostra indagine.

Se ci contatti più di 14 giorni lavorativi dopo la chiusura del reclamo (dove non siamo stati in grado di contattarti), creeremo un nuovo caso di reclamo e inizieremo l'indagine, sebbene le informazioni del tuo reclamo originale saranno collegate al nuovo reclamo.



Se desideri accettare la nostra soluzione, ci impegneremo a completare tutti i passaggi per implementare tale soluzione entro 10 giorni lavorativi o due giorni lavorativi per i reclami urgenti. Implementeremo la soluzione solo una volta che è stata accettata da te.

Gli unici casi in cui questo potrebbe differire sono quando accetti un termine diverso per la risoluzione, o abbiamo bisogno che tu faccia qualcosa per risolvere il reclamo.

Chiuderemo il tuo reclamo o implementeremo una soluzione quando l'avrai accettata.

A volte, potremmo non essere in grado di risolvere un reclamo entro i termini sopra indicati. Se questo è il caso, ti contatteremo, spiegheremo il motivo del ritardo e ti forniremo un nuovo termine per la risoluzione e le vie di risoluzione delle controversie esterne, se il ritardo previsto sarà superiore a 10 giorni lavorativi.

Forniremo una conferma scritta della risoluzione di un reclamo entro cinque giorni lavorativi se ce lo chiedi.

Cosa succede se non sei soddisfatto del risultato?

Se non sei soddisfatto del risultato del tuo reclamo, hai diverse opzioni.

Puoi chiedere di farci esaminare il reclamo e rivedere la soluzione che ti è stata offerta. Questo potrebbe comportare un'escalation al livello successivo di gestione, o la nomina di un responsabile del caso in uno dei nostri team specializzati. Escaleremo il tuo reclamo se chiedi di parlare con un manager, se non siamo sicuri di come risolvere il reclamo o se veniamo a conoscenza che non sei soddisfatto del risultato del tuo reclamo.

Se sei insoddisfatto del progresso o del risultato del tuo reclamo o chiedi informazioni sulle opzioni per perseguire ulteriormente un reclamo; ti informeremo del processo di escalation interno di Telstra e delle opzioni di risoluzione delle controversie esterne disponibili per te entro cinque giorni lavorativi.

Se richiedi che il tuo reclamo venga gestito come priorità o venga escalato, valuteremo la richiesta secondo i criteri urgenti e daremo priorità o escaleremo dove appropriato, entro cinque giorni lavorativi.

Ci sono anche alcune risoluzioni delle controversie esterne disponibili per te. Questo include fare un reclamo al Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) chiamando il numero 1800 062 058 o online tramite il loro sito web [www.tio.com.au](<http://www.tio.com.au>).

Non cancelleremo il tuo servizio solo perché non sei stato in grado di risolvere il reclamo direttamente con noi e hai cercato opzioni di risoluzione delle controversie esterne.



Reclami frivoli o vessatori

Telstra non respingerà i reclami come frivoli o vessatori senza esaurire tutte le possibili opzioni per risolverli e escalarli in conformità con i nostri processi. Telstra ti informerà della decisione di non investigare entro cinque giorni lavorativi dalla presa di tale decisione e ti informerà dei motivi della nostra decisione e delle opzioni di risoluzione delle controversie esterne, incluso il TIO.

Come fare un reclamo

Se hai bisogno di fare un reclamo o desideri verificare il progresso di un reclamo, contattaci tramite uno dei seguenti metodi:

Metodo

Come contattarci

Telefono

Chiama il numero appropriato e di "reclamo" – disponibile 24/7

Servizi personali: 13 22 00

Servizi aziendali: 13 22 00

Chiamate dall'esterno dell'Australia: +61 439 12 5109

Online

Modulo di reclamo online o vai su (<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>)(<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>)

Email

[telstracomplaints@team.telstra.com](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com) – disponibile durante l'orario lavorativo (dalle 9:00 alle 17:00 AEST) - dal lunedì al venerdì

Posta

Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Negozi

Puoi anche