



# Proceso de Manejo de Quejas

## Proceso de Manejo de Quejas de Telstra

Estamos comprometidos a reconocer y resolver las quejas lo antes posible.

### ¿Qué es una queja?

Una queja es cualquier expresión de insatisfacción o queja hecha a nosotros sobre cualquiera de nuestros productos y servicios, o la forma en que hemos gestionado una queja. No tratamos automáticamente el primer contacto con nosotros para solicitar información, soporte o reportar una falla o dificultad de servicio como una queja, sin embargo, lo haremos si nos lo pides. Si no estamos seguros de si quieres hacer una queja, te lo preguntaremos. Si tú o tu representante nos contactan y no están satisfechos con nuestros productos o servicios, preguntaremos si deseas que tu preocupación sea gestionada como una queja.

### Tipos de quejas

Aunque intentamos resolver todas las quejas de manera oportuna, reconocemos que algunas tienen prioridad sobre otras. Las quejas se clasifican en diferentes categorías, y manejamos algunas quejas como urgentes, lo que significa que se resolverán dentro de dos días hábiles. Si una queja urgente no puede resolverse dentro de dos días hábiles, te informaremos de un nuevo plazo.

### Las quejas urgentes incluyen:

- Clientes que caen bajo nuestra política de Asistencia de Pago donde el problema relacionado con la queja podría contribuir a las dificultades financieras de ese cliente.
- La desconexión o la desconexión inminente del servicio Telstra de un cliente donde no hemos seguido el proceso correcto para desconectar su servicio.
- El servicio de voz fija de uno de nuestros clientes de Asistencia Prioritaria.

### ¿Quién puede hacer una queja?

Cualquiera tiene derecho a hacer una queja, incluidos los representantes de los consumidores, y garantizamos que todas las quejas se manejen de manera eficiente, objetiva y justa. No te cobraremos por hacer una queja.

También proporcionaremos asistencia a los consumidores con requisitos de accesibilidad o discapacidades para hacer y avanzar una queja.

### Al hacer una queja

Estamos comprometidos a reconocer y resolver una queja lo antes posible.



Cuando haces una queja por teléfono o en la tienda, te daremos inmediatamente:

- Un número de referencia único para que puedas identificar y hacer seguimiento de tu queja.
- Un plazo estimado para cuando resolveremos tu queja.
- Detalles sobre cómo puedes obtener información sobre nuestro proceso de manejo de quejas.
- Instrucciones sobre cómo monitorear tu queja.
- Además, te informaremos de cualquier opción de resolución de disputas externas disponible para ti.

Cuando una queja se hace por correo electrónico, a través de uno de nuestros sitios web, por correo postal o a través de la aplicación My Telstra, te proporcionaremos esta información dentro de dos días hábiles de recibir tu queja.

### **Cómo puedes monitorear tu queja**

Mientras tu queja está siendo investigada, te proporcionaremos actualizaciones de progreso, para que sepas lo que está sucediendo. También puedes contactarnos para verificar el progreso de tu queja utilizando el número de referencia único de la queja que te proporcionamos cuando se reconoce tu queja.

### **Los pasos que seguimos para resolver las quejas**

Intentaremos resolver tu queja en el momento en que se plantee. Sin embargo, si necesitamos investigarla más a fondo, nos esforzaremos por resolverla, o decirte lo que estamos haciendo para resolverla, dentro de diez días hábiles.

En cuanto a las quejas urgentes, nos esforzamos por resolverlas dentro de dos días hábiles de ser recibidas.

El tiempo que dedicamos a investigar una queja está determinado por su gravedad y complejidad, y estamos comprometidos a resolver las quejas lo antes posible. Nuestro proceso de investigación comienza tan pronto como nos damos cuenta de tu queja.

Nos pondremos en contacto contigo o con tu representante con respecto a tu queja. Haremos múltiples intentos en días consecutivos para contactarte. Una vez que nos pongamos en contacto, propondremos una solución a tu queja.

Si no podemos contactarte a ti o a tu representante, te escribiremos indicando que no hemos podido contactarte, proporcionando detalles de esos intentos e invitándote a contactarnos dentro de 14 días hábiles, donde reabriremos la queja y continuaremos nuestra investigación.



Si nos contactas más de 14 días hábiles después del cierre de la queja (donde no hemos podido contactarte), crearemos un nuevo caso de queja y comenzaremos la investigación, aunque la información de tu queja original estará vinculada a la nueva queja.

Si deseas aceptar nuestra solución, nos esforzaremos por completar todos los pasos para implementar esa solución dentro de 10 días hábiles o dos días hábiles para quejas urgentes. Implementaremos la solución solo una vez que haya sido aceptada por ti.

Los únicos casos en los que esto puede diferir, es cuando aceptas un plazo diferente para la resolución, o necesitamos que hagas algo para resolver la queja.

Cerraremos tu queja o implementaremos una solución cuando la hayas aceptado.

A veces, es posible que no podamos resolver una queja dentro de los plazos establecidos anteriormente. Si ese es el caso, te contactaremos, explicaremos el motivo del retraso y te proporcionaremos un nuevo plazo para la resolución y las vías de resolución de disputas externas, si se espera que el retraso sea superior a 10 días hábiles.

Proporcionaremos una confirmación por escrito de la resolución de una queja dentro de cinco días hábiles si nos lo pides.

### **¿Qué sucede si no estás satisfecho con el resultado?**

Si no estás satisfecho con el resultado de tu queja, tienes varias opciones.

Puedes pedirnos que escalemos la queja y revisemos la solución que se te ofreció. Esto puede implicar una escalada al siguiente nivel de gestión, o la designación de un gerente de caso en uno de nuestros equipos especializados. Escalaremos tu queja si pides hablar con un gerente, si no estamos seguros de cómo resolver la queja o si nos damos cuenta de que no estás satisfecho con el resultado de tu queja.

Si estás insatisfecho con el progreso o el resultado de tu queja o preguntas sobre tus opciones para seguir adelante con una queja; te informaremos del proceso de escalada interno de Telstra y las opciones de resolución de disputas externas disponibles para ti dentro de cinco días hábiles.

Si solicitas que tu queja se gestione como prioridad o se escale, evaluaremos la solicitud según los criterios urgentes y priorizaremos o escalaremos donde sea apropiado, dentro de cinco días hábiles.

También hay algunas resoluciones de disputas externas disponibles para ti. Esto incluye hacer una queja al Defensor del Pueblo de la Industria de Telecomunicaciones (TIO) llamando al 1800 062 058 o en línea a través de su sitio web [[www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)](<http://www.tio.com.au>).

No cancelaremos tu servicio solo porque no hayas podido resolver la queja directamente con nosotros y hayas buscado opciones de resolución de disputas externas.



## Quejas frívolas o vejatorias

Telstra no desestimaré las quejas como frívolas o vejatorias sin agotar todas las posibles opciones para resolverlas y escalarlas de acuerdo con nuestros procesos. Telstra te informará de la decisión de no investigar dentro de cinco días hábiles de tomar tal decisión y te informará de los motivos de nuestra decisión y las opciones de resolución de disputas externas, incluido el TIO.

## Cómo hacer una queja

Si necesitas hacer una queja o deseas verificar el progreso de una queja, contáctanos por uno de los siguientes métodos:

### Método

#### Cómo contactarnos

##### Teléfono

Llama al número apropiado y di "queja" – disponible 24/7

Servicios personales: 13 22 00

Servicios empresariales: 13 22 00

Llamadas desde fuera de Australia: +61 439 12 5109

##### En línea

Formulario de quejas en línea o visita ([\[https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint\]](https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint)(<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>))

##### Correo electrónico

[\[telstracomplaints@team.telstra.com\]](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com)(<mailto:telstracomplaints@team.telstra.com>) – disponible durante el horario laboral (de 9am a 5pm AEST) - de lunes a viernes

##### Correo postal

Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

##### Tienda



También puedes hacer una queja en cualquiera de nuestras tiendas. Puedes encontrar nuestras tiendas y sus horarios de apertura utilizando nuestro localizador de tiendas [[www.telstra.com.au/find-us](http://www.telstra.com.au/find-us)](<http://www.telstra.com.au/find-us>)

### **Envíanos un mensaje**

A través de la aplicación My Telstra o visita [[www.telstra.com.au/mytelstra](http://www.telstra.com.au/mytelstra)](<http://www.telstra.com.au/mytelstra>) – disponible entre las 8am AEST (Hora Estándar del Este de Australia) y las 9pm AEST de lunes a viernes, sábados y domingos de 9am a 6pm

### **Servicios para Primeras Naciones**

#### **Teléfono**

Contacta a nuestro equipo de First Nations Connect al - 1800 444 403 de lunes a viernes de 9am a 5pm (en toda Australia)

#### **Correo electrónico**

[[firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com](mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com)](<mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com>)

### **Servicios para discapacitados**

Si tienes una discapacidad y necesitas ayuda para hacer una queja o entender nuestro proceso de manejo de quejas, también puedes contactarnos utilizando uno de los siguientes métodos

#### **En línea**

[[www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services](http://www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services)](<http://www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services>)

### **Servicio de retransmisión**

Puedes contactarnos a través del Servicio Nacional de Retransmisión de lunes a viernes de 9am a 5pm (en toda Australia) al 13 36 77 o utilizando el Servicio de Retransmisión por Internet [[www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)](<http://www.relayservice.com.au>)

### **Servicios de traducción e interpretación**

Si necesitas ayuda para llamarnos en tu idioma, el Servicio Multilingüe de Telstra ofrece un Servicio de Interpretación.



## **Teléfono**

Servicio Multilingüe de Telstra (durante el horario laboral – de 8am a 6pm AEST) 1800 241 600

Fuera del horario laboral, llama al 131 450.

–

Espero que esto te sea de ayuda. Si necesitas más asistencia, por favor házmelo saber.