



Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων της Telstra

Δεσμευόμαστε να αναγνωρίζουμε και να επιλύουμε τα παράπονα το συντομότερο δυνατό.

Τι είναι ένα παράπονο.

Ένα παράπονο είναι οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας ή διαμαρτυρίας που μας γίνεται σχετικά με οποιοδήποτε από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, ή τον τρόπο που έχουμε διαχειριστεί ένα παράπονο. Δεν θεωρούμε αυτόματα την πρώτη φορά που επικοινωνείτε μαζί μας για να ζητήσετε πληροφορίες, υποστήριξη ή να αναφέρετε ένα πρόβλημα ή δυσκολία υπηρεσίας ως παράπονο, ωστόσο θα το κάνουμε αν μας το ζητήσετε. Αν δεν είμαστε σίγουροι αν θέλετε να κάνετε παράπονο, θα σας ρωτήσουμε. Αν εσείς ή ο εκπρόσωπός σας επικοινωνήσετε μαζί μας και δεν είστε ευχαριστημένοι με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας, θα ρωτήσουμε αν θέλετε να διαχειριστούμε την ανησυχία σας ως παράπονο.

Τύποι παραπόνων

Ενώ προσπαθούμε να επιλύουμε όλα τα παράπονα έγκαιρα, αναγνωρίζουμε ότι κάποια έχουν προτεραιότητα έναντι άλλων. Τα παράπονα ταξινομούνται σε διαφορετικές κατηγορίες και διαχειριζόμαστε κάποια παράπονα ως επείγοντα, που σημαίνει ότι θα επιλυθούν εντός δύο εργάσιμων ημερών. Αν ένα επείγον παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί εντός δύο εργάσιμων ημερών, θα σας ενημερώσουμε για ένα νέο χρονικό πλαίσιο.

Τα επείγοντα παράπονα περιλαμβάνουν:

- α) Πελάτες που εμπίπτουν στην πολιτική μας για Βοήθεια Πληρωμών όπου το ζήτημα που σχετίζεται με το παράπονο μπορεί να συμβάλει στη χρηματοοικονομική δυσχέρεια του πελάτη.
- β) Η αποσύνδεση ή η επικείμενη αποσύνδεση της υπηρεσίας Telstra ενός πελάτη όπου δεν έχουμε ακολουθήσει τη σωστή διαδικασία για την αποσύνδεση της υπηρεσίας τους.
- γ) Η σταθερή φωνητική υπηρεσία ενός από τους πελάτες μας με Προτεραιότητα Βοήθειας.

Ποιος μπορεί να κάνει παράπονο.

Ο καθένας έχει το δικαίωμα να κάνει παράπονο, συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων των καταναλωτών, και διασφαλίζουμε ότι όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά, αντικειμενικά και δίκαια. Δεν θα σας χρεώσουμε για να κάνετε παράπονο. Θα παρέχουμε επίσης βοήθεια σε καταναλωτές με απαιτήσεις προσβασιμότητας ή αναπηρίες για να κάνουν και να προχωρήσουν ένα παράπονο.

Όταν κάνετε παράπονο



Δεσμευόμαστε να αναγνωρίζουμε και να επιλύουμε ένα παράπονο το συντομότερο δυνατό. Όταν κάνετε παράπονο τηλεφωνικά ή στο κατάστημα, θα σας δώσουμε αμέσως:

- α) Έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς ώστε να μπορείτε να αναγνωρίζετε και να παρακολουθείτε το παράπονό σας.
- β) Ένα εκτιμώμενο χρονικό πλαίσιο για το πότε θα επιλύσουμε το παράπονό σας.
- γ) Λεπτομέρειες για το πώς μπορείτε να λάβετε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων μας.
- δ) Οδηγίες για το πώς να παρακολουθείτε το παράπονό σας.

Επιπλέον, θα σας ενημερώσουμε για τυχόν εξωτερικές επιλογές επίλυσης διαφορών που είναι διαθέσιμες σε εσάς. Όταν ένα παράπονο γίνεται μέσω email, μέσω ενός από τους ιστότοπούς μας, ταχυδρομικά ή μέσω της εφαρμογής My Telstra, θα σας παρέχουμε αυτές τις πληροφορίες εντός δύο εργάσιμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου σας.

Πώς μπορείτε να παρακολουθείτε το παράπονό σας

Ενώ το παράπονό σας διερευνάται, θα σας παρέχουμε ενημερώσεις προόδου, ώστε να γνωρίζετε τι συμβαίνει. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας για να ελέγξετε την πρόοδο του παραπόνου σας χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό αναφοράς παραπόνου που σας παρέχουμε όταν αναγνωρίζεται το παράπονό σας.

Τα βήματα που ακολουθούμε για την επίλυση παραπόνων

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας τη στιγμή που θα το αναφέρετε. Ωστόσο, αν χρειαστεί να το διερευνήσουμε περαιτέρω, θα προσπαθήσουμε να το επιλύσουμε ή να σας ενημερώσουμε τι κάνουμε για να το επιλύσουμε εντός δέκα εργάσιμων ημερών.

Όταν πρόκειται για επείγοντα παράπονα, στοχεύουμε να τα επιλύσουμε εντός δύο εργάσιμων ημερών από τη λήψη τους.

Ο χρόνος που αφιερώνουμε για τη διερεύνηση ενός παραπόνου καθορίζεται από τη σοβαρότητα και την πολυπλοκότητά του, και δεσμευόμαστε να επιλύουμε τα παράπονα το συντομότερο δυνατό. Η διαδικασία διερεύνησής μας ξεκινά μόλις γίνουμε ενήμεροι για το παράπονό σας.

Θα επικοινωνήσουμε με εσάς ή τον εκπρόσωπό σας σχετικά με το παράπονό σας. Θα κάνουμε πολλαπλές προσπάθειες σε διαδοχικές ημέρες για να επικοινωνήσουμε μαζί σας. Μόλις επικοινωνήσουμε, θα προτείνουμε μια λύση στο παράπονό σας.



Αν δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε με εσάς ή τον εκπρόσωπό σας, θα σας γράψουμε δηλώνοντας ότι δεν μπορέσαμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, θα παρέχουμε λεπτομέρειες για αυτές τις προσπάθειες και θα σας καλέσουμε να επικοινωνήσετε μαζί μας εντός 14 εργάσιμων ημερών, όπου θα ανοίξουμε ξανά το παράπονο και θα συνεχίσουμε τη διερεύνησή μας.

Αν επικοινωνήσετε μαζί μας περισσότερες από 14 εργάσιμες ημέρες μετά το κλείσιμο του παραπόνου (όπου δεν μπορέσαμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας), θα δημιουργήσουμε μια νέα υπόθεση παραπόνου και θα ξεκινήσουμε τη διερεύνηση, αν και οι πληροφορίες από το αρχικό σας παράπονο θα συνδεθούν με το νέο παράπονο.

Αν επιθυμείτε να αποδεχτείτε την επίλυσή μας, θα προσπαθήσουμε να ολοκληρώσουμε όλα τα βήματα για την εφαρμογή αυτής της επίλυσης εντός 10 εργάσιμων ημερών ή δύο εργάσιμων ημερών για επείγοντα παράπονα. Θα εφαρμόσουμε την επίλυση μόνο αφού την έχετε αποδεχτεί.

Οι μόνες περιπτώσεις όπου αυτό μπορεί να διαφέρει είναι όταν συμφωνείτε σε διαφορετικό χρονικό πλαίσιο για την επίλυση ή όταν χρειάζεται να κάνετε κάτι για να επιλύσετε το παράπονο.

Θα κλείσουμε το παράπονό σας ή θα εφαρμόσουμε μια επίλυση όταν την έχετε αποδεχτεί.

Μερικές φορές, μπορεί να μην μπορούμε να επιλύσουμε ένα παράπονο εντός των χρονικών πλαισίων που αναφέρονται παραπάνω. Αν αυτό συμβεί, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας, θα εξηγήσουμε τον λόγο της καθυστέρησης και θα σας δώσουμε ένα νέο χρονικό πλαίσιο για την επίλυση και επιλογές για εξωτερική επίλυση διαφορών, αν η αναμενόμενη καθυστέρηση θα είναι μεγαλύτερη από 10 εργάσιμες ημέρες.

Θα παρέχουμε γραπτή επιβεβαίωση της επίλυσης ενός παραπόνου εντός πέντε εργάσιμων ημερών αν μας το ζητήσετε.

Τι συμβαίνει αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα.

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα του παραπόνου σας, έχετε αρκετές επιλογές.

Μπορείτε να ζητήσετε να κλιμακώσουμε το παράπονο και να αναθεωρήσουμε την επίλυση που σας προσφέρθηκε. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κλιμάκωση στο επόμενο επίπεδο διαχείρισης ή τον διορισμό ενός διαχειριστή υπόθεσης σε μία από τις εξειδικευμένες ομάδες μας. Θα κλιμακώσουμε το παράπονό σας αν ζητήσετε να μιλήσετε με έναν διαχειριστή, αν δεν είμαστε σίγουροι πώς να επιλύσουμε το παράπονο ή αν αντιληφθούμε ότι δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα του παραπόνου σας.



Αν είστε δυσαρεστημένοι με την πρόοδο ή το αποτέλεσμα του παραπόνου σας ή ρωτήσετε για τις επιλογές σας να προχωρήσετε περαιτέρω με το παράπονο, θα σας ενημερώσουμε για τη διαδικασία εσωτερικής κλιμάκωσης της Telstra και τις εξωτερικές επιλογές επίλυσης διαφορών που είναι διαθέσιμες σε εσάς εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

Αν ζητήσετε να διαχειριστεί το παράπονό σας ως προτεραιότητα ή να κλιμακωθεί, θα αξιολογήσουμε το αίτημα σύμφωνα με τα κριτήρια επείγοντος και θα το προτεραιοποιήσουμε ή θα το κλιμακώσουμε όπου είναι κατάλληλο, εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

Υπάρχουν επίσης κάποιες εξωτερικές επιλογές επίλυσης διαφορών διαθέσιμες σε εσάς. Αυτό περιλαμβάνει την υποβολή παραπόνου στον Διαμεσολαβητή Τηλεπικοινωνιών (ΤΙΟ) καλώντας στο 1800 062 058 ή διαδικτυακά μέσω της ιστοσελίδας τους <http://www.tio.com.au>

Δεν θα ακυρώσουμε την υπηρεσία σας για τον μοναδικό λόγο ότι δεν μπορέσατε να επιλύσετε το παράπονο απευθείας μαζί μας και να επιδιώξετε επιλογές για εξωτερική επίλυση διαφορών.

Επιπόλαιος ή Εξοργιστικός παράπονα

Η Telstra δεν θα απορρίψει παράπονα ως επιπόλαια ή εξοργιστικά χωρίς να εξαντλήσει όλες τις δυνατές επιλογές για επίλυση και κλιμάκωση σύμφωνα με τις διαδικασίες μας. Η Telstra θα σας ενημερώσει για την απόφαση να μην διερευνήσει εντός πέντε εργάσιμων ημερών από τη λήψη αυτής της απόφασης και θα σας ενημερώσει για τους λόγους της απόφασής μας και τις επιλογές για εξωτερική επίλυση διαφορών, συμπεριλαμβανομένου του ΤΙΟ.

Πώς να κάνετε παράπονο

Αν χρειάζεστε να κάνετε παράπονο ή θέλετε να ελέγξετε την πρόοδο ενός παραπόνου, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

Μέθοδος Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας	
Τηλέφωνο	Παρακαλούμε καλέστε τον κατάλληλο αριθμό και πείτε “παράπονο” – διαθέσιμο 24/7
	Προσωπικές Υπηρεσίες: 13 22 00
	Επιχειρηματικές Υπηρεσίες: 13 22 00
Διαδικτυακά	Διαδικτυακά Φόρμα παραπόνων διαδικτυακά ή πηγαίνετε στο https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint



Email	telstracomplaints@team.telstra.com – διαθέσιμο κατά τις εργάσιμες ώρες (9πμ έως 5μμ AEST) - Δευτέρα - Παρασκευή
Ταχυδρομείο	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
Κατάστημα	Μπορείτε επίσης να κάνετε παράπονο σε οποιοδήποτε από τα καταστήματά μας. Μπορείτε να βρείτε τα καταστήματά μας και τις ώρες λειτουργίας τους χρησιμοποιώντας τον εντοπιστή καταστημάτων μας www.telstra.com.au/find-us
Μήνυμα	Μέσω της εφαρμογής My Telstra ή πηγαίνετε στο www.telstra.com.au/mytelstra – διαθέσιμο μεταξύ 8πμ AEST (Αυστραλιανή Ανατολική Ώρα) και 9μμ AEST Δευτέρα - Παρασκευή, Σάββατο και Κυριακή 9πμ έως 6μμ
Υπηρεσίες για Πρώτα Έθνη	
Τηλέφωνο	Επικοινωνήστε με την Ομάδα Συνδέσεων Πρώτων Εθνών στο - 1800 444 403 Δευτέρα έως Παρασκευή 9πμ – 5μμ (σε όλη την Αυστραλία)
Email	firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com
Υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρία	
Αν έχετε αναπηρία και χρειάζεστε βοήθεια για να κάνετε παράπονο ή να κατανοήσετε τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων μας, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας έναν από τους παρακάτω τρόπους	
Διαδικτυακά	www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services
Υπηρεσία Ρελέ	Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Ρελέ Δευτέρα έως Παρασκευή 9πμ – 5μμ (σε όλη την Αυστραλία) στο 13 36 77 ή χρησιμοποιώντας την Υπηρεσία Διαδικτυακού Ρελέ www.relayservice.com.au
Υπηρεσίες Μετάφρασης και Διερμηνείας	
Αν χρειάζεστε βοήθεια για να μας καλέσετε στη γλώσσα σας, η Πολύγλωσση Υπηρεσία της Telstra προσφέρει Υπηρεσία Διερμηνείας.	
Τηλέφωνο	- Πολύγλωσση Υπηρεσία της Telstra (κατά τις εργάσιμες ώρες – 8πμ – 6μμ AEST) 1800 241 600 - Εκτός Εργάσιμων Ωρών, καλέστε 131 450