



## Διαδικασία αντιμετώπισης καταγγελιών της Telstra

### Επισκόπηση

Παρότι προσπαθούμε να παρέχουμε υπηρεσίες παγκόσμιας κλάσης στους πελάτες μας, δεν είμαστε τέλειοι και καταλαβαίνουμε ότι μερικές φορές κάνουμε λάθη.

### Ορισμός καταγγελίας

Ως καταγγελία νοείται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας ή παράπονο που μας υποβάλλεται σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας ή τον τρόπο με τον οποίο διαχειριστήκαμε μια καταγγελία. Δεν αντιμετωπίζουμε ως καταγγελία την πρώτη φορά που επικοινωνείτε μαζί μας για να ζητήσετε πληροφορίες, υποστήριξη ή να αναφέρετε ένα σφάλμα ή μια δυσκολία εξυπηρέτησης, εκτός αν μας το ζητήσετε. Αν δεν είμαστε σίγουροι αν θέλετε να υποβάλετε καταγγελία, θα σας ρωτήσουμε. Αν εσείς ή ο αντιπρόσωπός σας επικοινωνήσετε μαζί μας και δεν είστε ευχαριστημένοι με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας, θα σας ρωτήσουμε αν θέλετε να αντιμετωπίσουμε το θέμα σας ως καταγγελία.

### Τύποι καταγγελιών

Ενώ προσπαθούμε να επιλύουμε όλες τις καταγγελίες εγκαίρως, αναγνωρίζουμε ότι ορισμένες έχουν προτεραιότητα έναντι άλλων. Οι καταγγελίες ταξινομούνται σε διάφορες κατηγορίες και ορισμένες καταγγελίες τις αντιμετωπίζουμε ως επείγουσες, πράγμα που σημαίνει ότι επιλύονται εντός δύο εργάσιμων ημερών. Αν μια επείγουσα καταγγελία δεν μπορεί να επιλυθεί εντός δύο εργάσιμων ημερών, η Telstra θα σας ενημερώσει σχετικά με το νέο χρονοδιάγραμμα.

Στις επείγουσες καταγγελίες περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:

- Πελάτες που εμπíπτουν στην πολιτική μας για τις οικονομικές δυσχέρειες, όταν το θέμα που σχετίζεται με την καταγγελία μπορεί να συμβάλει στην οικονομική δυσχέρεια του εν λόγω πελάτη.
- Η αποσύνδεση ή η επικείμενη αποσύνδεση της υπηρεσίας Telstra ενός πελάτη όταν δεν έχουμε ακολουθήσει τη σωστή διαδικασία για την αποσύνδεση της υπηρεσίας του.
- Η υπηρεσία ενός από τους πελάτες μας Priority Assist.

Επιπλέον, εντοπίζουμε, καταγράφουμε και αναλύουμε τις καταγγελίες των πελατών για να προσδιορίσουμε τα αίτια των καταγγελιών. Για να διευκολύνουμε την εν λόγω διαδικασία, ταξινομούμε τις καταγγελίες με τρόπο που να επιτρέπει την υποβολή εκθέσεων και την ανάλυση των δεδομένων των καταγγελιών.

### Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;

Ο καθένας έχει το δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία και διασφαλίζουμε ότι όλες οι καταγγελίες εξετάζονται αποτελεσματικά, αντικειμενικά και δίκαια. Δεν θα σας χρεώσουμε για την υποβολή καταγγελίας.

Θα παρέχουμε επίσης αυτήν τη βοήθεια σε πελάτες με απαιτήσεις προσβασιμότητας ή αναπηρίες.

### Δεσμευόμαστε να αναγνωρίζουμε τις καταγγελίες και να τις επιλύουμε το συντομότερο δυνατό.

Αυτό σημαίνει ότι, όταν υποβάλλετε μια καταγγελία μέσω τηλεφώνου ή στο κατάστημα, θα επιβεβαιώσουμε αμέσως τη λήψη της καταγγελίας και θα σας δώσουμε:



- a) Έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς, ώστε να μπορείτε να εντοπίζετε και να παρακολουθείτε την καταγγελία σας.
- b) Ένα εκτιμώμενο χρονοδιάγραμμα για το πότε θα επιλύσουμε την καταγγελία σας και
- c) Λεπτομέρειες για το πώς μπορείτε να λάβετε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των καταγγελιών μας
- d) Οδηγίες σχετικά με τον τρόπο παρακολούθησης της καταγγελίας

Όταν μια καταγγελία υποβάλλεται μέσω email, μέσω ενός από τους ιστοτόπους μας, μέσω ταχυδρομείου, φαξ ή μέσω της εφαρμογής My Telstra App, θα διασφαλίσουμε ότι θα σας παρέχουμε τις πληροφορίες αυτές εντός μίας εργάσιμης ημέρας από τη λήψη της καταγγελίας σας.

Μπορούμε επίσης να σας ενημερώσουμε σχετικά με την εσωτερική διαδικασία ιεράρχησης της Telstra και τις επιλογές εσωτερικής κλιμάκωσης. Επιπλέον, θα σας ενημερώσουμε για τυχόν επιλογές εξωτερικής επίλυσης διαφορών που έχετε στη διάθεσή σας.

### **Τρόπος παρακολούθησης της καταγγελίας σας**

Κατά τη διάρκεια της διερεύνησης της καταγγελίας σας, θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδό της, ώστε να γνωρίζετε τι συμβαίνει. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας για να ελέγξετε την πρόοδο της καταγγελίας σας χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό αναφοράς καταγγελίας που σας δίνουμε κατά την επιβεβαίωση λήψης της καταγγελίας σας.

### **Βήματα επίλυσης καταγγελιών**

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε την καταγγελία σας τη στιγμή που υποβάλλεται. Ωστόσο, αν χρειαστεί περαιτέρω διερεύνηση, θα επιδιώξουμε να την επιλύσουμε ή να σας ενημερώσουμε τι κάνουμε για την επίλυσή της εντός δέκα εργάσιμων ημερών.

Στην περίπτωση επειγουσών καταγγελιών, στοχεύουμε στην επίλυσή τους εντός δύο εργάσιμων ημερών από τη λήψη τους.

Ο χρόνος που αφιερώνουμε στη διερεύνηση μιας καταγγελίας καθορίζεται από τη σοβαρότητα και την πολυπλοκότητά της και δεσμευόμαστε να επιλύουμε τις καταγγελίες το συντομότερο δυνατό. Η διαδικασία διερεύνησης ξεκινά αμέσως μόλις λάβουμε γνώση της καταγγελίας σας.

Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας ή με τον εκπρόσωπό σας σχετικά με την καταγγελία σας. Θα κάνουμε πολλές προσπάθειες σε διαδοχικές ημέρες για να επικοινωνήσουμε μαζί σας. Μόλις έρθουμε σε επαφή μαζί σας, θα σας προτείνουμε μια λύση για την καταγγελία σας.

Αν δεν μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας ή με τον εκπρόσωπό σας, θα σας γράψουμε (ή θα σας στείλουμε email) ότι δεν μπορέσαμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, θα σας δώσουμε λεπτομέρειες για τις προσπάθειες αυτές και θα σας καλέσουμε να επικοινωνήσετε μαζί μας για να συζητήσουμε την καταγγελία εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος όχι μικρότερου των δέκα εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της αλληλογραφίας. Αν δεν λάβουμε απάντηση από εσάς ή τον εκπρόσωπό σας μετά από δέκα εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία της αλληλογραφίας, η καταγγελία θα κλείσει.

Αν επικοινωνήσετε μαζί μας εντός 14 εργάσιμων ημερών από το κλείσιμο της καταγγελίας (σε περίπτωση που δεν μπορέσαμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας), θα ανοίξουμε εκ νέου την καταγγελία και θα συνεχίσουμε τη διερεύνησή μας. Αν επικοινωνήσετε μαζί μας πέραν των 14 εργάσιμων ημερών μετά το κλείσιμο της καταγγελίας (εφόσον δεν μπορέσαμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας), θα δημιουργήσουμε μια νέα υπόθεση καταγγελίας και θα ξεκινήσουμε τη διερεύνηση, αν και οι



πληροφορίες από την αρχική σας καταγγελία θα συνδεθούν με τη νέα καταγγελία.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να αποδεχτείτε τη λύση μας, θα επιδιώξουμε να ολοκληρώσουμε όλα τα βήματα για την εφαρμογή της εν λόγω λύσης εντός 10 εργάσιμων ημερών ή δύο εργάσιμων ημερών για επείγουσες καταγγελίες. Θα εφαρμόσουμε τη λύση μόνο όταν αυτή γίνει αποδεκτή από εσάς.

Οι μόνες περιπτώσεις στις οποίες αυτό μπορεί να διαφέρει, είναι όταν συμφωνείτε σε διαφορετικό χρονοδιάγραμμα επίλυσης ή όταν πρέπει να κάνετε κάτι για την επίλυση της καταγγελίας.

Θα κλείσουμε την καταγγελία σας ή θα εφαρμόσουμε μια λύση όταν συμφωνήσετε με την εν λόγω λύση.

Ορισμένες φορές, ενδέχεται να μην είμαστε σε θέση να επιλύσουμε μια καταγγελία εντός των χρονικών πλαισίων που ορίζονται ανωτέρω. Σε αυτήν την περίπτωση, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας και θα σας εξηγήσουμε τον λόγο της καθυστέρησης και θα σας ενημερώσουμε σχετικά με ένα νέο χρονοδιάγραμμα επίλυσης και τις δυνατότητες εξωτερικής επίλυσης διαφορών, αν η αναμενόμενη καθυστέρηση υπερβαίνει τις 10 εργάσιμες ημέρες.

Αν μας το ζητήσετε, θα σας παράσχουμε γραπτή επιβεβαίωση της επίλυσης μιας καταγγελίας εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

### **Τι συμβαίνει αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα;**

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο επίλυσης της καταγγελίας σας, έχετε διάφορες επιλογές.

Μπορείτε να μας ζητήσετε να κλιμακώσουμε την καταγγελία και να εξετάσουμε τη λύση που σας προσφέρθηκε. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει κλιμάκωση στο επόμενο επίπεδο διαχείρισης ή τον διορισμό ενός διαχειριστή υποθέσεων σε μία από τις εξειδικευμένες ομάδες μας. Θα κλιμακώσουμε την καταγγελία σας αν το ζητήσετε, αν ζητήσετε να μιλήσετε με έναν Διαχειριστή, αν δεν είμαστε σίγουροι για τον τρόπο επίλυσης της καταγγελίας ή αν αντιληφθούμε ότι δεν είστε ικανοποιημένοι με την έκβαση της καταγγελίας σας.

Αν δεν μείνατε ικανοποιημένοι με την πρόοδο ή την έκβαση της καταγγελίας σας ή αν ρωτήσετε για τις επιλογές σας να συνεχίσετε την καταγγελία σας, θα σας ενημερώσουμε για την εσωτερική διαδικασία κλιμάκωσης της Telstra και τις επιλογές εξωτερικής επίλυσης διαφορών που έχετε στη διάθεσή σας εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

Αν ζητήσετε να αντιμετωπιστεί η καταγγελία σας κατά προτεραιότητα ή να κλιμακωθεί, θα αξιολογήσουμε το αίτημα και θα τη θέσουμε σε προτεραιότητα ή θα την κλιμακώσουμε, κατά περίπτωση, εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

Υπάρχουν, επίσης, κάποιες λύσεις εξωτερικής επίλυσης διαφορών στη διάθεσή σας. Σε αυτές περιλαμβάνεται η υποβολή καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή του Κλάδου Τηλεπικοινωνιών (ΤΙΟ) [www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)

Δεν θα ακυρώσουμε την υπηρεσία σας για τον αποκλειστικό λόγο ότι δεν μπορέσατε να επιλύσετε την καταγγελία απευθείας μαζί μας και να αναζητήσατε επιλογές εξωτερικής επίλυσης διαφορών.

Για ευρύτερα θέματα τηλεπικοινωνιών που μπορεί να μην εμπίπτουν στη δικαιοδοσία του ΤΙΟ, μπορείτε επίσης να απευθυνθείτε στην Αυστραλιανή Αρχή Επικοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ACMA) ή, για θέματα εμπορικών πρακτικών, στην Αυστραλιανή Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών (ACCC).



## Ανυπόστατες ή κακόβουλες καταγγελίες

Η Telstra δεν θα απορρίπτει τις καταγγελίες ως ανυπόστατες ή κακόβουλες χωρίς να εξαντλήσει όλες τις πιθανές επιλογές επίλυσης και κλιμάκωσης σύμφωνα με τις διαδικασίες της. Η Telstra θα σας ενημερώσει για την απόφαση μη διερεύνησης και τις επιλογές σας για εξωτερική επίλυση της διαφοράς εντός πέντε εργάσιμων ημερών από τη λήψη της εν λόγω απόφασης και θα σας ενημερώσει για τους λόγους της απόφασής της και τις επιλογές για εξωτερική επίλυση της διαφοράς, συμπεριλαμβανομένου του ΤΙΟ.

## Τρόπος υποβολής καταγγελίας ή ελέγχου της πρόοδου μιας καταγγελίας

Αν θέλετε να υποβάλετε καταγγελία ή αν θέλετε να ελέγξετε την πρόοδο μιας καταγγελίας, επικοινωνήστε μαζί μας με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

**Τηλεφωνικά:** Καλέστε τον αντίστοιχο αριθμό και πείτε «καταγγελία» - η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 24/7

<b>Προσωπικές υπηρεσίες:</b>	13 22 00
<b>Εταιρικές υπηρεσίες:</b>	13 20 00
<b>Κλήσεις εκτός Αυστραλίας:</b>	+61 2 9396 1193
<b>Κλήσεις ΤΤΥ:</b>	1800 808 981

**Ηλεκτρονικά:** [Ηλεκτρονική φόρμα καταγγελιών](https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint) ή μεταβείτε στη διεύθυνση <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

**Μέσω email:** [telstracomplaints@team.telstra.com](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com) – η υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις εργάσιμες ώρες Δευτέρα - Παρασκευή

**Ταχυδρομικά:** Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

**Φαξ:** 1800 753 949

**Σε ένα κατάστημα:** Μπορείτε, επίσης, να υποβάλετε καταγγελία σε οποιοδήποτε από τα καταστήματά μας. Μπορείτε να βρείτε τα καταστήματά μας και τις ώρες λειτουργίας τους χρησιμοποιώντας τον εντοπισμό καταστήματός μας [www.telstra.com.au/find-us](http://www.telstra.com.au/find-us)

**Μέσω μηνύματος:** Μέσω της εφαρμογής My Telstra ή μεταβείτε στη διεύθυνση [www.telstra.com.au/mytelstra](http://www.telstra.com.au/mytelstra) για να κάνετε λήψη – η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μεταξύ 8 π.μ. AEST και 9 μ.μ. AEST Δευτέρα - Παρασκευή

## Πρώτα Έθνη

Επικοινωνήστε με την ομάδα First Nations Connect:

**Τηλεφωνικά:** 1800 444 403 Δευτέρα έως Παρασκευή 9 π.μ. - 5 μ.μ. (σε όλη την Αυστραλία)

**Μέσω email:** [firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com](mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com)

## Υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία

Αν έχετε κάποια αναπηρία και χρειάζεστε βοήθεια για την υποβολή καταγγελίας ή την κατανόηση της διαδικασίας αντιμετώπισης καταγγελιών μας, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας μία από τις ακόλουθες επιλογές:



**Ηλεκτρονικά:** [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)

**Μέσω υπηρεσίας τηλεδιερμηνείας:** Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Τηλεδιερμηνείας στον αριθμό 13 36 77 ή χρησιμοποιώντας την Υπηρεσία Τηλεδιερμηνείας μέσω Διαδικτύου στη διεύθυνση [www.relayservice.com.au](http://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.

Μπορείτε να μας τηλεφωνήσετε στη γλώσσα σας κατά τις εργάσιμες ώρες

- Πολυγλωσσική υπηρεσία της Telstra: 1800 241 600
- Εκτός ωρών λειτουργίας: 131 450