



Procedura Gestione Reclami di Telstra

Sintesi

Nonostante gli sforzi per offrire un servizio a livello mondiale ai nostri clienti, siamo comunque consapevoli di non essere perfetti e che a volte commettiamo degli errori.

Che cos'è un reclamo?

Un reclamo è una qualsiasi espressione di non soddisfazione o rimostranza che viene mossa nei nostri confronti e che riguarda i nostri prodotti e servizi, o il modo in cui abbiamo gestito un reclamo. Se il cliente ci contatta per la prima volta per richiedere informazioni, assistenza o per segnalare un errore o una disfunzione nel servizio, non tratteremo la questione come reclamo, a meno che il cliente non lo richieda espressamente. Se non siamo sicuri del fatto che il cliente voglia presentare reclamo, glielo chiederemo noi. Se il cliente o il suo rappresentante ci contatta per esprimere insoddisfazione riguardo ai nostri prodotti o servizi, gli chiederemo se desidera che la questione venga gestita come reclamo.

Tipi di reclamo

Pur cercando di risolvere tutti i reclami in modo tempestivo, riconosciamo che alcuni hanno la precedenza su altri. I reclami vengono classificati in diverse categorie e alcuni vengono trattati come urgenti, ovvero saranno risolti entro due giorni lavorativi. Se un reclamo urgente non può essere risolto entro due giorni lavorativi, Telstra comunicherà una nuova tempistica.

I Reclami urgenti comprendono:

- a) I clienti che rientrano nella nostra politica sulle difficoltà finanziarie, laddove il problema inerente al reclamo possa influire sulla difficoltà finanziaria del cliente.
- b) La disattivazione o l'imminente disattivazione di un servizio Telstra di un cliente, laddove non abbiamo seguito la corretta procedura di disattivazione del suo servizio; e
- c) Il servizio di uno dei nostri clienti Priority Assist.

Inoltre identifichiamo, registriamo e analizziamo i reclami del cliente per determinarne le cause. Al fine di semplificare il processo, abbiamo classificato i reclami in modo tale da poter riportare e analizzare i relativi dati.

Chi può presentare un reclamo?

Chiunque ha il diritto di presentare un reclamo e noi garantiamo che tutti i reclami siano trattati in modo efficiente, obiettivo ed equo. Non addebiteremo al cliente nessun costo per la presentazione del reclamo.

Inoltre forniremo assistenza ai consumatori con esigenze di accessibilità o disabilità.

Ci impegniamo a riconoscere i reclami e a porvi rimedio nel più breve tempo possibile.

Ciò significa che, quando il cliente presenta un reclamo al telefono o al punto vendita, noi accettiamo il reclamo immediatamente e gli forniamo:

- a) Un numero identificativo unico, in modo che si possa identificare il reclamo e seguirne i progressi.



- b) Una stima del tempo necessario per risolvere il reclamo da parte nostra; e
- c) Dettagli su come ottenere informazioni sullo stato di gestione del reclamo
- d) Istruzioni su come monitorare il reclamo

Se un reclamo viene presentato tramite email, su uno dei nostri siti web, per posta, via fax o sull'app My Telstra, ci assicuriamo che il cliente ottenga informazioni entro un giorno lavorativo dalla ricezione del reclamo.

Inoltre, possiamo informare il cliente sul processo di prioritizzazione interno di Telstra e le opzioni di inoltro interno. Oltre a ciò, Informeremo il cliente su qualsiasi opzione di risoluzione esterna delle controversie a lui/lei disponibili.

Come monitorare il proprio reclamo

Se il reclamo del cliente è in fase di indagine, provvederemo a fornirgli aggiornamenti sullo stato, in modo che sia al corrente di ciò che accade. Inoltre, il cliente può contattarci per controllare lo stato del reclamo, comunicandoci il numero identificativo unico che gli abbiamo fornito in fase di accettazione.

I passi che compiamo per risolvere i reclami

Cerchiamo di risolvere il reclamo del cliente nel momento in cui ci viene presentato. Tuttavia, laddove sia necessario indagare più approfonditamente, punteremo a risolvere la questione, o aggiorneremo il cliente entro dieci giorni lavorativi, fornendogli informazioni su ciò che stiamo facendo per risolverlo.

Quando si tratta di reclami urgenti, puntiamo a risolverli entro due giorni lavorativi dalla ricezione.

Il tempo che trascorriamo indagando su un reclamo è determinato dalla sua serietà e complessità, perciò ci impegniamo a risolverlo nel più breve tempo possibile. Il nostro processo di indagine inizia nel momento in cui veniamo a conoscenza del reclamo.

Contatteremo il cliente o il suo rappresentante in merito al reclamo. Verranno effettuati più tentativi di contatto nei giorni successivi. Una volta contattato il cliente, proporremo una risoluzione al reclamo.

Se non riusciamo a contattare il cliente o il suo rappresentante, gli scriveremo (o invieremo un'e-mail) indicando l'impossibilità di contattarlo, fornendo i dettagli di tali tentativi e invitandolo a contattarci per discutere il reclamo entro un termine specifico non inferiore a dieci giorni lavorativi dalla data della corrispondenza. Se non riceviamo alcuna risposta né dal cliente né dal suo rappresentante dopo dieci giorni lavorativi dalla data di corrispondenza, allora la pratica di reclamo verrà chiusa.

Qualora venissimo contattati dal cliente entro 14 giorni lavorativi a seguito della chiusura della pratica di reclamo (se non siamo riusciti a contattare il cliente), la riapriremo e continueremo la nostra indagine. Qualora venissimo contattati dal cliente dopo 14 giorni lavorativi dopo la chiusura della pratica di reclamo (se non siamo riusciti a contattare il cliente), ne creeremo una nuova e inizieremo la nostra indagine, ma le informazioni fornite inizialmente verranno collegate al nuovo reclamo.

Nel caso in cui il cliente desideri accettare la nostra risoluzione, ci impegneremo a completare tutte le fasi di intervento per risolvere il reclamo entro 10 giorni lavorativi o due giorni lavorativi per i reclami urgenti. La risoluzione verrà attuata solo dopo l'accettazione da parte del cliente.

Gli unici casi in cui ciò può essere diverso sono quelli in cui il cliente accetta una tempistica diversa per la risoluzione del problema, oppure quando abbiamo bisogno che il cliente faccia qualcosa per risolvere il reclamo.



Chiuderemo la pratica di reclamo o attueremo una soluzione quando il cliente avrà accettato tale soluzione.

Talvolta non potremo essere in grado di risolvere un reclamo entro i termini sopraindicati. In tal caso, contatteremo il cliente e gli/le spiegheremo il motivo del ritardo e gli/le offriremo un nuovo termine per la risoluzione e altri modi per una risoluzione esterna delle controversie, qualora il ritardo previsto superi i 10 giorni lavorativi.

Provvederemo a fornire al cliente una conferma di risoluzione del reclamo entro cinque giorni lavorativi, se richiesta.

Cosa succede se il cliente non è soddisfatto del risultato?

Se il cliente non è soddisfatto di come è stato risolto il reclamo, esistono una serie di opzioni.

È possibile richiedere che il reclamo venga rivalutato e che venga riesaminata la risoluzione offerta. Ciò potrebbe comportare il coinvolgimento del livello gerarchico superiore o la nomina di un responsabile del caso in uno dei nostri team specializzati. Il reclamo verrà inoltrato su richiesta dell'utente, se quest'ultimo chiede di parlare con un responsabile, se non siamo sicuri di come risolvere il reclamo o se ci rendiamo conto che il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto dell'andamento o dell'esito del reclamo, o se chiede informazioni sulle possibilità di portare avanti un reclamo, informeremo il cliente del processo di revisione interno di Telstra e delle opzioni di risoluzione delle controversie esterne a sua disposizione entro cinque giorni lavorativi.

Se il cliente richiede che il reclamo sia gestito come priorità o venga inoltrato, valuteremo la richiesta e, se appropriato, lo gestiremo con priorità o lo inoltreremo entro cinque giorni lavorativi.

Esistono, inoltre, alcune risoluzioni esterne delle controversie disponibili per il cliente. Queste comprendono l'inoltro del reclamo a Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) www.tio.com.au

Non disattiveremo il servizio del cliente unicamente perché non è stato/a in grado di risolvere il reclamo direttamente con noi o ha scelto di ricorrere a opzioni di risoluzione esterna delle controversie.

Per questioni di telecomunicazione più ampie che potrebbero essere al di fuori nella giurisdizione di TIO, il cliente può anche contattare l'Autorità Australiana per le Comunicazioni e i Media (ACMA) o, per questioni relative alle pratiche commerciali, la Commissione Australiana della Concorrenza e dei Consumatori (ACCC).

Reclami futili o vessatori

Telstra non respingerà i reclami come futili o vessatori senza aver esaurito tutte le possibili opzioni di risoluzione e senza aver avviato una procedura di revisione in conformità con le nostre procedure. Telstra informerà il cliente sulla decisione di non indagare e delle opzioni di risoluzione esterna delle controversie entro cinque giorni lavorativi da tale decisione e lo informerà riguardo alle ragioni della nostra decisione e alle opzioni di risoluzione esterna delle controversie, compreso il TIO.

Come presentare un reclamo o controllare lo stato di un reclamo

Se il cliente ha bisogno di presentare un reclamo, o desidera controllare lo stato di un reclamo, può



contattarci usando uno dei seguenti metodi:

Telefono: Si prega di chiamare il numero appropriato e pronunciare "reclamo" – disponibile 24h/7gg

Servizi alla persona:	13 22 00
Servizi per le Imprese:	13 20 00
Chiamate fuori dall'Australia	+61 2 9396 1193
Chiamate TTY:	1800 808 981

Online: [Modulo di reclamo online](#) o si prega di andare su <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

Email: telstracomplaints@team.telstra.com – disponibile nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì

Indirizzo postale: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Fax: 1800 753 949

Punto vendita: Il cliente può anche presentare un reclamo presso uno dei nostri punti vendita. È possibile trovare i nostri punti vendita e gli orari di apertura usando il localizzatore www.telstra.com.au/find-us

Invio di messaggi: Tramite L'app My Telstra o andando su www.telstra.com.au/mytelstra per scaricarla – disponibile tra le 8:00 AEST e le 21:00 AEST dal lunedì al venerdì

First Nations

Il cliente può contattare nostro team First Nations Connect nei seguenti modi:

Telefono: 1800 444 403 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 (in tutta l'Australia)

Email: firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com

Servizi per i disabili

Se il cliente ha una disabilità e ha bisogno di un aiuto per presentare un reclamo o per comprendere il processo di gestione dei reclami, può contattarci ricorrendo a una delle seguenti opzioni:

Online: www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services

Servizio di assistenza: Il cliente può contattarci tramite il Servizio di Assistenza Nazionale al 13 36 77 o ricorrendo al Servizio di assistenza su Internet www.relayservice.com.au

Servizi di traduzione e interpretariato

Se il cliente ha bisogno di assistenza nella propria lingua mentre ci contatta, il Servizio multilingue di Telstra offre un servizio di interpretariato.

Il cliente può chiamarci nella sua lingua durante l'orario d'ufficio

- Servizio multilingue di Telstra 1800 241 600
- Al di fuori dell'orario di lavoro, è possibile chiamare il 131 450