



## Proceso de tramitación de reclamos de Telstra

### Visión general

Aunque nos esforzamos por ofrecer un servicio de primera clase a nuestros clientes, no somos perfectos y comprendemos que a veces las cosas no salen bien.

### ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es cualquier expresión de insatisfacción o queja que se nos hace sobre cualquiera de nuestros productos y servicios, o sobre la forma en que hemos gestionado un reclamo. La primera vez que se ponga en contacto con nosotros para solicitar información, ayuda o para informar de un fallo o dificultad en el servicio no la trataremos como un reclamo, a menos que nos pida lo contrario. Si no estamos seguros de si quiere presentar un reclamo, se lo preguntaremos. Si usted o su representante se ponen en contacto con nosotros y no están satisfechos con nuestros productos o servicio, le preguntaremos si desea que gestionemos su preocupación como un reclamo.

### Tipos de reclamos

Aunque intentamos resolver todos los reclamos a su debido tiempo, reconocemos que algunos tienen prioridad sobre otros. Los reclamos se clasifican en diferentes categorías, y algunos los tratamos como urgentes, lo que significa que se resolverán en el plazo de dos días hábiles. Si un reclamo urgente no puede resolverse en el plazo de dos días hábiles, Telstra le comunicará un nuevo plazo.

Los reclamos urgentes incluyen:

- a) Clientes que entran dentro de nuestra política de dificultades económicas cuando el asunto relacionado con el reclamo pueda contribuir a las dificultades económicas de dicho cliente.
- b) La desconexión o desconexión inminente del servicio Telstra de un cliente cuando no hayamos seguido el proceso correcto para desconectar su servicio; y
- c) El servicio de uno de nuestros clientes de Priority Assist.

También identificamos, registramos y analizamos los reclamos de los clientes para determinar las causas de los mismos. Para facilitar este proceso, clasificamos los reclamos de manera tal que sea posible elaborar informes y analizar los datos de los reclamos.

### ¿Quién puede presentar un reclamo?

Cualquier persona tiene derecho a presentar un reclamo, y nosotros nos aseguramos de que todos estos se tramiten de forma eficaz, objetiva y justa. No le cobraremos por presentar un reclamo.

También prestaremos esta ayuda a los consumidores con necesidades de accesibilidad o en situación de discapacidad.

### Nos comprometemos a reconocer los reclamos y a resolverlos lo antes posible.

Esto significa que, cuando presente un reclamo por teléfono o en la tienda, acusaremos recibo inmediatamente y le daremos:

- a) Un número de referencia único para que pueda identificar y hacer un seguimiento de su reclamo.
- b) Un plazo estimado para la resolución de su reclamo; y



- c) Detalles sobre cómo puede obtener información acerca de nuestro proceso de tramitación de reclamos.
- d) Instrucciones sobre cómo hacer un seguimiento del reclamo

Si presenta un reclamo por correo electrónico, a través de uno de nuestros sitios web, por correo postal, fax o a través de la aplicación Mi Telstra, nos aseguraremos de hacerle llegar esta información en el plazo de un día hábil desde la recepción de su reclamo.

También podemos informarle sobre el proceso interno de priorización de Telstra y las opciones internas de escalado. Además, le informaremos sobre cualquier opción externa de resolución de conflictos que tenga a su disposición.

### **Cómo puede hacer un seguimiento de su reclamo**

Mientras se investiga su reclamo, le informaremos del progreso para que sepa lo que está ocurriendo. También puede ponerse en contacto con nosotros para comprobar el progreso de su reclamo, utilizando el número de referencia único que le proporcionamos cuando acusamos recibo de este.

### **Pasos que damos para resolver los reclamos**

Intentaremos resolver su reclamo en el momento en que se presente. Sin embargo, si necesitamos investigarlo más a fondo, intentaremos resolverlo o informarle de lo que estamos haciendo para resolverlo, en un plazo de diez días hábiles.

Cuando se trata de reclamos urgentes, intentamos resolverlos en el plazo de dos días hábiles desde su recepción.

El tiempo que dedicamos a investigar un reclamo depende de su gravedad y complejidad, y nos comprometemos a resolverlo lo antes posible. Nuestro proceso de investigación comienza en cuanto tenemos conocimiento de su reclamo.

Nos pondremos en contacto con usted o con su representante en relación con su reclamo. Intentaremos ponernos en contacto con usted varias veces en días consecutivos. Una vez nos hayamos puesto en contacto con usted, le pondremos una solución a su reclamo.

Si no podemos ponernos en contacto con usted o su representante, le escribiremos (o enviaremos un correo electrónico) indicándole que no hemos podido ponernos en contacto con usted, le daremos detalles de esos intentos y le invitaremos a ponerse en contacto con nosotros para abordar el reclamo en un plazo específico no inferior a diez días hábiles a partir de la fecha de la correspondencia. Si no recibimos respuesta suya o de su representante transcurridos diez días hábiles desde la fecha de la correspondencia, el reclamo quedará archivado.

Si se pone en contacto con nosotros en los 14 días hábiles siguientes al cierre del reclamo (cuando no hayamos podido ponernos en contacto con usted), reabriremos este reclamo y continuaremos nuestra investigación. Si se pone en contacto con nosotros en más de 14 días hábiles después del cierre del reclamo (cuando no hayamos podido ponernos en contacto con usted), crearemos un nuevo caso de reclamo y comenzaremos la investigación, aunque la información de su reclamo original estará vinculada al nuevo reclamo.

Si desea aceptar nuestra resolución, intentaremos completar todos los pasos necesarios para aplicarla en un plazo de diez días hábiles, o de dos días hábiles en el caso de los reclamos urgentes. Sólo aplicaremos la resolución una vez que usted la haya aceptado.



Los únicos casos en los que esto puede diferir es cuando usted acepta un plazo diferente para la resolución, o necesitamos que usted haga algo para resolver el reclamo.

Cerraremos su reclamo o aplicaremos una solución cuando usted haya aceptado dicha solución.

A veces, es posible que no podamos resolver un reclamo dentro de los plazos establecidos anteriormente. En ese caso, nos pondremos en contacto con usted y le explicaremos el motivo del retraso y le daremos un nuevo plazo de resolución y vías externas de resolución de conflictos, si el retraso previsto va a ser superior a diez días hábiles.

Si nos lo pide, le confirmaremos por escrito la resolución de un reclamo en un plazo de cinco días hábiles.

### **¿Qué ocurre si no está satisfecho con el resultado?**

Si no está satisfecho con la resolución de su reclamo, tiene varias opciones.

Puede pedirnos que elevemos el reclamo a una instancia superior y revisemos la resolución que se le ha ofrecido. Esto puede implicar una escalada al siguiente nivel de gestión, o el nombramiento de un gestor de casos en uno de nuestros equipos especializados. Elevaremos su reclamo si así lo solicita, si pide hablar con un gestor, si no estamos seguros de cómo resolverlo o si nos damos cuenta de que no está satisfecho con el resultado de su reclamo.

Si no está satisfecho con el progreso o el resultado de su reclamo, o pregunta sobre sus opciones para continuar con este, le informaremos del proceso interno de escalado de Telstra y de las opciones externas de resolución de disputas que tiene a su disposición en un plazo de cinco días hábiles.

Si solicita que su reclamo se gestione de forma prioritaria o se eleve a un nivel superior, evaluaremos la solicitud y le daremos prioridad, o la elevaremos a un nivel superior, si procede, en un plazo de cinco días hábiles.

También tiene a su disposición algunas vías externas de resolución de conflictos. Esto incluye presentar un reclamo ante el Defensor del Pueblo de la Industria de las Telecomunicaciones (TIO)

[www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)

No cancelaremos su servicio por la sola razón de que no haya podido resolver el reclamo directamente con nosotros y que haya buscado opciones externas de resolución de conflictos.

Para cuestiones de telecomunicaciones más amplias que puedan quedar fuera de la jurisdicción del TIO, también puede ponerse en contacto con la Autoridad Australiana de Comunicación y Medios de Comunicación (ACMA) o, para cuestiones de prácticas comerciales, con la Comisión de la Competencia de los Consumidores de Australia (ACCC).

### **Reclamos frívolos o vejatorios**

Telstra no desestimaré reclamos por ser frívolos o vejatorios sin agotar todas las opciones posibles para resolverlos y escalarlos de acuerdo con nuestros procesos. Telstra le informará de la decisión de no investigar y de sus opciones de resolución externa de litigios en un plazo de cinco días hábiles a partir de la toma de dicha decisión, y se le comunicarán los motivos de nuestra decisión y las opciones de resolución externa de litigios, incluido el TIO.

### **Cómo presentar un reclamo o comprobar su estado de tramitación**

Si necesita presentar un reclamo, o desea comprobar el progreso de este, póngase en contacto con



nosotros por uno de los siguientes métodos:

**Por teléfono:** Llame al número correspondiente y diga "reclamo" - disponible 24 horas al día, 7 días a la semana

<b>Servicios personales:</b>	13 22 00
<b>Servicios a empresas:</b>	13 20 00
<b>Llamadas desde fuera de Australia:</b>	+61 2 9396 1193
<b>Llamadas TTY:</b>	1800 808 981

**En línea:** [Formulario de reclamos en línea](#) o visite <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

**Correo electrónico:** [telstracomplaints@team.telstra.com](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com) – disponible en horario hábil de lunes a viernes

**Correo postal:** Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

**Fax:** 1800 753 949

**En la Tienda:** También puede presentar un reclamo en cualquiera de nuestras tiendas. Puede 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)

**Envíenos un mensaje:** A través de la app My Telstra o vaya a [www.telstra.com.au/mytelstra](http://www.telstra.com.au/mytelstra) para descargarla - disponible entre las 8:00 AEST y las 21:00 pm AEST, de lunes a viernes

### **Pueblos indígenas**

Póngase en contacto con nuestro equipo First Nations Connect :

**Llame al :** 1800 444 403 de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas (en toda Australia)

**Correo electrónico:** [firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com](mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com)

### **Servicios para personas en situación de discapacidad**

Si está en situación de discapacidad y necesita ayuda para presentar un reclamo o para entender nuestro proceso de tramitación de reclamos, también puede ponerse en contacto con nosotros utilizando una de las siguientes opciones:

**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)

**Servicio de retransmisión:** Puede ponerse en contacto con nosotros a través del Servicio Nacional de Retransmisión llamando al 13 36 77 o utilizando el Servicio de Retransmisión por Internet [www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)

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

Si necesita ayuda para llamarnos en su idioma, el Servicio Multilingüe de Telstra ofrece un servicio de interpretación.

Puede llamarnos en su idioma durante el horario comercial



- Servicio Multilingüe de Telstra 1800 241 600
- Fuera del horario comercial, llame al 131 450