



# عملية التعامل مع الشكاوى



## عملية معالجة الشكاوى في Telstra

نحن ملتزمون بالاعتراف بالشكاوى وحلها في أسرع وقت ممكن. نهدف إلى تقليل أوقات الانتظار وتجنب تحويلات المكالمات غير الضرورية والتأكد من عدم اضطرارك إلى تكرار مشكلتك لعدة أشخاص.

### ما هي الشكاوى؟

الشكاوى هي أي تعبر عن عدم الرضا أو التظلم الذي يتم تقديمها إلينا بشأن أي من منتجاتنا وخدماتنا، أو الطريقة التي تعاملنا بها مع الشكاوى. نحن لا نتعامل تلقائياً مع المرة الأولى التي تتصل بنا فيها طلب المعلومات أو الدعم أو الإبلاغ عن خطأ أو صعوبة في الخدمة الشكاوى، ولكننا سنفعل ذلك إذا طلبت منا ذلك. إذا لم نكن متأكدين مما إذا كنت تزيد تقديم شكاوى، فسنطلب منك. إذا اتصلت بنا أنت أو ممثلك ولم تكن راضياً عن منتجاتنا أو خدماتنا ، فسنطلب ما إذا كنت تزيد إدارة مخاوفك الشكاوى.

### أنواع الشكاوى

يتم تصنيف الشكاوى إلى فئات مختلفة ، وتعتمد طريقة إدارتها وتحديد أولوياتها على نوع الشكاوى. بينما نحاول حل جميع الشكاوى في الوقت المناسب ، فإن بعض الشكاوى لها الأولوية على غيرها.

#### الشكاوى العاجلة

- سنحاول حل الشكاوى العاجلة في غضون يومي عمل. تشمل الشكاوى العاجلة ما يلي:
- (أ) إذا كانت الشكاوى مقدمة من شخص يعاني من ضائقة مالية وقدم طلباً أو دخل في ترتيب للحصول على مساعدة في حالات الضائقة المالية.
  - (ب) عندما تتعلق الشكاوى بقطع خدمة Telstra الخاصة بالعميل أو انقطاعها الوشيك حيث لم تنتع العملية الصحيحة في فصل خدمته؛ و
  - (ت) عندما تتعلق الشكاوى بعميل المساعدة ذات الأولوية، والخدمة الصوتية الثابتة الخاصة به.

#### شكاوى انقطاع الشبكة

إذا اتصلت بنا للإبلاغ عن أن خدمتك لا تعمل، وحدتنا السبب الجذري المحتمل لذلك بسبب انقطاع الشبكة بموجب معيار صناعة الاتصالات (معالجة شكاوى المستهلكين) لعام 2018 ، فسنقوم بإدارة هذا التفاعل كشكوى انقطاع الشبكة.

#### شكاوى انقطاع الشبكة العاجلة

سيتم التعامل مع شكاوى انقطاع الشبكة الخاصة بك على أنها عاجلة إذا أخبرتنا أن الانقطاع يشكل خطراً جسرياً على صحتك أو سلامتك الشخصية. سيتم اعتباره أيضاً عاجلاً إذا كنت أحد عملاء المساعدة ذات الأولوية وكان الانقطاع يؤثر على خدمتك الصوتية الثابتة.

### من يمكنه تقديم شكاوى؟

يحق لأي شخص تقديم شكاوى ، ويمكنك أيضاً ترشيح شخص ما لتقديم شكاوى نيابة عنك. نحن نضمن التعامل مع جميع الشكاوى بكفاءة وموضوعية وإنصاف. لنفرض عليك رسوماً مقابل تقديم شكاوى.

نحن هنا لمساعدتك في شكاوك ، سواء كانت لديك احتياجات لإمكانية الوصول ، أو تأتي من خلفية غير ناطقة باللغة الإنجليزية ، أو تعاني من ضائقة مالية وتقدمت بطلب للحصول على المساعدة. سندعمك في كل خطوة على الطريق لمساعدتك في تقديم شكاوى وتقديمهَا والتائد من سماع شكاوك ومعالجتها.

ملاحظة: نطاق هذه العملية مخصص في الغالب للعملاء من الأفراد والشركات الصغيرة، وللشركات الكبيرة أو عمالء المؤسسات، ستحتاج إلى الاتصال بجهة اتصال حسابك أو ممثلك.



## عند تقديم شكوى

نحن ملتزمون بالإقرار بالشكوى وحلها في أقرب وقت ممكن.  
عندما تقدم شكوى عبر الهاتف أو في المتجر ، سنقدم لك على الفور :

- (أ) رقم مرجعي فريد حتى تتمكن من تحديد شكواك ومتابعتها.
- (ب) إطار زمني تقديرى للوقت الذي سنحل فيه شكواك؛
- (ت) تفاصيل حول كيفية الحصول على معلومات حول عملية التعامل مع الشكاوى. و
- (ث) تعليمات حول كيفية مراقبة شكواك.

بالإضافة إلى ذلك، سنبلغك بخيارات تسوية النزاعات الخارجية المتاحة لك (مثل TIO).

عندما يتم تقديم شكوى عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق البريد، سنحاول إيصال هذه المعلومات إليك في غضون يومي عمل من تلقي شكواك.

## كيف يمكنك مراقبة شكواك

أثناء التحقيق في شكواك، سنزودك بتحديثات التقدم، حتى تعرف ما يحدث. يمكنك أيضا الاتصال بنا للتحقق من تقديم شكواك باستخدام الرقم المرجعي الفريد للشكوى الذي نقدمه لك عند الاعتراف بشكواك.

## الخطوات التي نتخذها لحل الشكاوى

سنقوم بتقديم شكواك ومحاولة حلها في وقت رفعها. ومع ذلك ، إذا احتجنا إلى مزيد من التحقيق في الأمر ، فسنهدف إلى حلها ، أو إخبارك بما نقوم به لحلها ، في غضون عشرة أيام عمل.

إذا كانت شكواك تتعلق بخطأ في الفوترة، سنبدل قصارى جهودنا لإصلاحها قبل استحقاق فاتورتك التالية - أو في غضون 30 يوما، أيهما أقرب.

عندما يتعلق الأمر بالشكاوى العاجلة ، فإننا نهدف إلى حلها في غضون يومي عمل من استلامها.

يتم تحديد الوقت الذي نقضيه في التحقيق في الشكاوى من خلال خطورتها وتعقيدها ، ونحن ملتزمون بحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن. تبدأ عملية التحقيق لدينا بمجرد علمنا بشكواك.

سنحصل بك أو بممثلك المعين بخصوص شكواك. سنقوم بمحاولات متعددة في أيام متتالية للاتصال بك. بمجرد إجراء الاتصال ، سنقترب حالاً لشكواك.

إذا لم نتمكن من الاتصال بك أو بممثلك، فسنكتب إليك تفاصيل تفيد بأننا لم نتمكن من الاتصال بك وتقديم تفاصيل تلك المحاولات وندعوك للاتصال بنا في غضون 14 يوم عمل، حيث سنعيد فتح الشكاوى ونواصل تحقيقنا.

إذا اتصلت بنا بعد أكثر من 14 يوم عمل من إغلاق الشكاوى (حيث لم نتمكن من الاتصال بك)، فسنقوم بإنشاء حالة شكاوى جديدة وبدء التحقيق، على الرغم من أن المعلومات الواردة في شكواك الأصلية سيتم ربطها بالشكاوى الجديدة.

إذا كنت ترغب في قبول قرارنا، فسننهض إلى استكمال جميع الخطوات لتنفيذ هذا القرار في غضون خمسة أيام عمل أو يومي عمل للشكاوى العاجلة. لن ننفذ القرار أو نغلق شكواك إلا بعد موافقتك عليه.

في بعض الأحيان، قد لا نتمكن من حل الشكاوى ضمن الأطر الزمنية الموضحة أعلاه. إذا كان الأمر كذلك، فسوف نحصل بك، ونوضح سبب التأخير، ونمنحك إطارا زمنيا جديدا للحل، وننصحك بحقك في تسوية النزاعات الخارجية، إذا كان التأخير المتوقع أكثر من 10 أيام عمل. سنبلغك أيضا بخيارات تسوية النزاعات الخارجية إذا لم يتم حل شكواك في غضون 30 يوما تقويميا.



بمجرد حل شكوكك، سنقدم تأكيدا خطيا بأن شكوكك قد تم حلها في غضون خمسة أيام عمل.

## شكوى انقطاع الشبكة

إذا كنت قد تأثرت على الأرجح بانقطاع الشبكة، فسنحاول إخطارك بالانقطاع في أقرب وقت ممكن عبر الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني أو تطبيق My Telstra. سيكون لدينا أيضا معلومات متاحة على موقعنا الإلكتروني وصفحات وسائل التواصل الاجتماعي. قد تتضمن هذه الإشعارات تقديراتنا لحجم الانقطاع والسبب المحتمل والمنطقة والخدمات المتأثرة وأي إطار زمني تقديرى للحل.

إذا اتصلت أنت أو ممثل المعين ب Telstra للإبلاغ عن انقطاع الخدمة، فستتحقق أولاً مما إذا كان انقطاع الشبكة هو السبب. قد نطلب منك أيضاً استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو تقديم مزيد من المعلومات (مثل الأعراض التي شعرت بها) لمساعدتنا في تحديد ما إذا كان هذا هو الحال. إذا وجدنا أنك تأثرت - أو من المحتمل أن تأثرت - بانقطاع الشبكة لم يكن ناتجاً عن كارثة طبيعية (مثل حريق غابات أو عاصفة)، فستتعامل مع بلاغك على أنه شكوى انقطاع الشبكة.

هذا يعني أن شكوكك ستتبع عملية مختلفة عن أنواع الشكاوى الأخرى. سينصب تركيزنا على استعادة خدمتك في أسرع وقت ممكن وإيقائك على اطلاع دائم على طول الطريق. من خلال هذه العملية، يمكنك التحقق من وجود تحديثات حول الانقطاع في

[telstra.com.au/outages](http://telstra.com.au/outages)

في الوقت الذي نتلقى فيه تقريراً يتعلق بانقطاع الخدمة، سنحاول تحديد ما إذا كان مؤهلاً لشكوى انقطاع في الشبكة. إليك ما يمكن أن تتوقعه بعد ذلك:

- إذا اتصلت بنا باستخدام طريقة في الوقت الفعلي (على سبيل المثال، اتصل بنا أو راسلنا)، فسوف نعرف بشكوكك انقطاع الشبكة على الفور. إذا كنت تستخدم طريقة غير في الوقت الفعلي (على سبيل المثال، مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني)، فقد يستغرق هذا الإقرار عدة أيام.
- سنزودك برقم مرجعي فريد، وتوضح كيفية تتبع شكوكك ، ونحدد الخطوات التالية.
- ستكون أولويتنا القصوى هي حل شكوى انقطاع الشبكة عن طريق استعادة خدمتك في أقرب وقت ممكن. تختلف المدة التي من المحتمل أن يستغرقها هذا اختلافاً كبيراً اعتماداً على طبيعة الانقطاع. سنحاول إطلاعك على التحديثات المنتظمة كل 6 ساعات على الأقل في اليوم الأول من الانقطاع. إذا لم تتم استعادة الخدمة بحلول ذلك الوقت ، فسنقدم تحديثات يومية حتى يتم ذلك. ستتضمن أي تحديثات أي تقدم أحرزناه نحو إصلاح المشكلة. سنقوم بإخطارك في أقرب وقت ممكن عملياً بعد استعادة انقطاع الشبكة.
- سيتم اعتبار شكوكك محولة بمجرد إصلاح الانقطاع وإبلاغك بذلك. قبل أن نغلق شكوى انقطاع الشبكة، سنمنحك أيضاً 3 أيام عمل على الأقل لإعلامنا إذا لم تكن راضياً عن الحل وتزويديك بالخطوات التالية المتاحة.
- إذا تم تصنيف شكوى انقطاع الشبكة على أنها عاجلة، فسنحاول التأكد من أن مشكلتك قد تمت معالجتها قبل إغلاق الشكوى.
- إذا لم تكن راضياً عن الحل الذي قدمناه أو تعتقد أن المشكلة لا تزال دون حل، فيحق لك تقديم شكوى باستخدام عملية الشكاوى القياسية أو تصعيدها باستخدام الخيارات أدناه.

## ماذا يحدث إذا لم تكن راضياً عن النتيجة؟

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة شكوكك أو شكوى انقطاع الشبكة، فلديك عدة خيارات.

يمكنك أن تطلب منا تصعيد الشكوى ومراجعة القرار الذي عرضت عليك. قد يتضمن ذلك تصعيد إلى المستوى التالي من الإدارة ، أو تعين مدير حالة في أحد فرقنا المتخصصة. سنقوم بتصعيد شكوكك إذا طلبت التحدث مع أحد المديرين أو إذا لم نكن متأكدين من كيفية حل الشكوى أو إذا علمنا أنك غير راض عن نتيجة شكوكك.

إذا كنت غير راض عن التقدم المحرز أو نتيجة شكوكك أو استفسر عن خيارائك لمتابعة الشكوى. سنبلغك بعملية التصعيد الداخلية لشركة Telstra وخيارات تسوية النزاعات الخارجية المتاحة لك ، في غضون 24 ساعة.



إذا طلبت إدارة شكوك كأولوية أو تصعيدها، فسنقوم بتقديم الطلب وفقاً للمعايير العاجلة وتحديد الأولويات أو تصعيدها عند الاقتضاء، في غضون خمسة أيام عمل.

هناك أيضاً بعض حلول النزاعات الخارجية المتاحة لك. إذا لم تكن راضياً عن الطريقة التي تعاملنا بها مع شكوكك، فيحق لك نقلها إلى محقق شكاوى صناعة الاتصالات (TIO)، وهي خدمة مجانية ومستقلة. يمكنك القيام بذلك عن طريق الاتصال بالرقم 1800 062 058 أو عبر الإنترنت عبر موقع الويب [www.tio.com.au](http://www.tio.com.au) الخاص بهم

لن نلغي خدمتك لسبب وحيد هو عدم تمكّنك من حل الشكوى معنا مباشرةً ومتابعة خيارات حل النزاعات الخارجية.

## شكاوى تافهة أو مزعجة

لن ترفض Telstra الشكاوى باعتبارها تافهة أو مزعجة دون استنفاد جميع الخيارات الممكنة لحلها والتصعيد وفقاً لعملياتنا. ستبلغ Telstra بقرار عدم التحقيق في غضون خمسة أيام عمل من اتخاذ مثل هذا القرار وإبلاغك بأسباب قرارنا وخيارات حل النزاعات الخارجية، بما في ذلك TIO.

## كيفية تقديم شكوى

إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى أو تقرير عن انقطاع الخدمة، أو ترغب في التحقق من تقديم الشكوى، فيرجى الاتصال بنا بإحدى الطرق التالية:

كيفية الاتصال بنا	أسلوب
يرجى الاتصال بالرقم المناسب وقول "شكوى" - متاح 7/24	الهاتف
	الخدمات الشخصية: 00 22 13
	خدمات الأعمال: 00 22 13
	المكالمات من خارج أستراليا: +61 12 439 1095
نوع الشكاوى عبر الإنترنت أو الانقال إلى <a href="https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-7/24-complaints/make-a-complaint">https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-7/24-complaints/make-a-complaint</a>	عبر الإنترنت
	البريد الإلكتروني
يمكنك أيضاً تقديم شكوى في أي من متاجرنا. يمكنك العثور على متاجرنا وساعات عملها باستخدام محدد موقع المتاجر <a href="http://www.telstra.com.au/find-us">www.telstra.com.au/find-us</a> - متاح خلال ساعات العمل (9 صباحاً حتى 5 مساءً) - الاثنين - الجمعة	بريد
	دكان
عبر تطبيق My Telstra أو انتقل إلى <a href="http://www.telstra.com.au/mytelstra">www.telstra.com.au/mytelstra</a> - متوفّر بين الساعة 8 صباحاً و 9 مساءً من الاثنين إلى الجمعة والسبت والأحد من 9 صباحاً إلى 6 مساءً	الردّة معنا
خدمات الأمم الأولى	
اتصل بفريق First Nations Connect على 1800 444 403 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً (في جميع أنحاء أستراليا)	الهاتف
	البريد الإلكتروني
إذا كنت تعاني من إعاقة وتحتاج إلى مساعدة في تقديم شكوى أو فهم عملية التعامل مع الشكاوى لدينا ، فيمكنك أيضاً الاتصال بنا باستخدام أحد الخيارات التالية	



عبر الإنترنت	<a href="https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability">https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability</a>
خدمة الترحيل	يمكنك الاتصال بنا من خلال خدمة الترحيل الوطنية من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحا حتى 5 مساء (في جميع أنحاء أستراليا) على الرقم 13 36 77 أو باستخدام خدمة ترحيل <a href="http://www.relayservice.com.au">الإنترنت</a> <a href="http://www.relayservice.com.au">www.relayservice.com.au</a>
<b> خدمات الترجمة التحريرية والشفهية</b>	
إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الاتصال بنا بلغتك ، فإن خدمة Telstra متعددة اللغات تقدم خدمة الترجمة الفورية.	
الهاتف	<ul style="list-style-type: none"><li> • خدمة Telstra متعددة اللغات (خلال ساعات العمل - 8 صباحا - 6 مساء بتوقيت شرق أستراليا) 600 241 1800</li><li> • خارج ساعات العمل، اتصل على 131 450</li></ul>