



Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων



Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων της Telstra

Είμαστε δεσμευμένοι να αναγνωρίζουμε και να επιλύουμε τα παράπονα όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Στόχος μας είναι να ελαχιστοποιούμε τους χρόνους αναμονής, να αποφεύγουμε τις περιττές μεταφορές κλήσεων και να διασφαλίζουμε ότι δεν χρειάζεται να επαναλάβετε το ζήτημά σας σε πολλούς ανθρώπους.

Τι είναι ένα παράπονο?

Ένα παράπονο είναι οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας ή δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε εμάς σχετικά με οποιοδήποτε από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας ή τον τρόπο που διαχειριστήκαμε ένα παράπονο. Δεν αντιμετωπίζουμε αυτόματα την πρώτη φορά που επικοινωνείτε μαζί μας για να ζητήσετε πληροφορίες, υποστήριξη ή να αναφέρετε βλάβη ή δυσκολία υπηρεσίας ως παράπονο, ωστόσο θα το κάνουμε αν μας ζητήσετε. Αν δεν είμαστε σίγουροι αν θέλετε να κάνετε ένα παράπονο, θα σας ρωτήσουμε. Εάν εσείς ή ο αντιπρόσωπός σας επικοινωνήσετε μαζί μας και δεν είστε ικανοποιημένοι με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας, θα ρωτήσουμε αν θέλετε να διαχειριστούμε την ανησυχία σας ως παράπονο.

Τύποι παραπόνων

Τα παράπονα ταξινομούνται σε διαφορετικές κατηγορίες και πώς διαχειριζόμαστε και δίνουμε προτεραιότητα σε αυτά θα εξαρτάται από τον τύπο του παραπόνου. Ενώ προσπαθούμε να επιλύσουμε όλα τα παράπονα έγκαιρα, ορισμένα παράπονα έχουν προτεραιότητα έναντι άλλων.

Επείγοντα Παράπονα

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε τα επείγοντα παράπονα εντός δύο εργάσιμων ημερών. Τα επείγοντα παράπονα περιλαμβάνουν:

- a) Όπου το παράπονο γίνεται από άτομο που βρίσκεται σε οικονομική δυσχέρεια και έχει υποβάλει αίτηση ή έχει κάνει συμφωνία για βοήθεια οικονομικής δυσχέρειας.
- b) Όπου το παράπονο σχετίζεται με την αποσύνδεση ή την επικείμενη αποσύνδεση της υπηρεσίας Telstra ενός πελάτη όπου δεν έχουμε ακολουθήσει τη σωστή διαδικασία για την αποσύνδεση της υπηρεσίας τους.
- c) Όπου το παράπονο σχετίζεται με πελάτη Προτεραιότητας Βοήθειας και η υπηρεσία σταθερής φωνής του επηρεάζεται.



Παράπονα διακοπής δικτύου

Εάν επικοινωνήσετε μαζί μας για να αναφέρετε ότι η υπηρεσία σας δεν λειτουργεί, και προσδιορίσουμε ότι η πιθανή αιτία είναι διακοπή δικτύου σύμφωνα με το Τηλεπικοινωνίες (Διαχείριση Καταναλωτικών Παραπόνων) Βιομηχανικό Πρότυπο 2018, τότε θα διαχειριστούμε αυτή την αλληλεπίδραση ως Παράπονο Διακοπής Δικτύου.

Επείγοντα Παράπονα Διακοπής Δικτύου

Το παράπονο διακοπής δικτύου σας θα θεωρηθεί επείγον εάν μας ενημερώσετε ότι η διακοπή θέτει σε σοβαρό κίνδυνο την υγεία ή την προσωπική σας ασφάλεια. Θα θεωρηθεί επίσης επείγον εάν είστε πελάτης Προτεραιότητας Βοήθειας και η διακοπή επηρεάζει την υπηρεσία σταθερής φωνής σας.

Ποιος μπορεί να κάνει ένα παράπονο.

Ο καθένας έχει το δικαίωμα να κάνει ένα παράπονο και μπορείτε επίσης να ορίσετε κάποιον να κάνει το παράπονο εκ μέρους σας. Εξασφαλίζουμε ότι όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά, αντικειμενικά και δίκαια. Δεν θα σας χρεώσουμε για να κάνετε ένα παράπονο.

Είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε με το παράπονό σας, είτε έχετε ανάγκες προσβασιμότητας, προέρχεστε από μη αγγλόφωνο υπόβαθρο ή αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσκολίες και έχετε κάνει αίτηση για βοήθεια. Θα σας υποστηρίξουμε σε κάθε βήμα ώστε να κάνετε και να υποβάλετε ένα παράπονο και να βεβαιωθείτε ότι το παράπονό σας ακούγεται και αντιμετωπίζεται.

Σημείωση: Το πεδίο αυτής της διαδικασίας είναι κυρίως για καταναλωτές και μικρές επιχειρήσεις. Για μεγαλύτερες επιχειρήσεις ή πελάτες Enterprise, θα χρειαστεί να επικοινωνήσετε με τον εκπρόσωπο ή τον λογαριασμό σας.

Όταν κάνετε ένα παράπονο

Δεσμευόμαστε να αναγνωρίσουμε και να επιλύσουμε ένα παράπονο το συντομότερο δυνατό.

Όταν κάνετε ένα παράπονο μέσω τηλεφώνου ή στο κατάστημα, θα σας δώσουμε αμέσως:

- a) Έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς ώστε να μπορείτε να προσδιορίσετε και να παρακολουθήσετε το παράπονό σας.
- b) Έναν εκτιμώμενο χρόνο για την επίλυση του παραπόνου σας.



- c) Λεπτομέρειες σχετικά με το πώς μπορείτε να λάβετε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων μας.
- d) Οδηγίες για το πώς να παρακολουθείτε το παράπονό σας.

Επιπλέον, θα σας ενημερώσουμε για τις εξωτερικές επιλογές επίλυσης διαφορών που είναι διαθέσιμες για εσάς (όπως το ΤΙΟ).

Όταν ένα παράπονο γίνεται μέσω email ή ταχυδρομείου, θα προσπαθήσουμε να σας παρέχουμε αυτές τις πληροφορίες εντός δύο εργάσιμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου σας.

Πώς να παρακολουθείτε το παράπονό σας

Καθώς το παράπονό σας εξετάζεται, θα σας παρέχουμε ενημερώσεις για την πρόοδο, 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 το παράπονό σας αναγνωρίζεται.

Τα βήματα που λαμβάνουμε για την επίλυση παραπόνων

Θα αξιολογήσουμε και θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας τη στιγμή που θα το θέσετε. Ωστόσο, αν χρειαστεί να το ερευνήσουμε περαιτέρω, θα προσπαθήσουμε να το επιλύσουμε ή να σας πούμε τι κάνουμε για να το επιλύσουμε, εντός δέκα εργάσιμων ημερών.

Εάν το παράπονό σας αφορά σφάλμα χρέωσης, θα κάνουμε το καλύτερο δυνατό για να το διορθώσουμε πριν από την επόμενη πληρωμή σας—ή εντός 30 ημερών, όποιο έρθει πρώτο.

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

Ο χρόνος που αφιερώνουμε στην έρευνα ενός παραπόνου καθορίζεται από τη σοβαρότητά του και την πολυπλοκότητά του, και δεσμευόμαστε να επιλύουμε τα παράπονα το συντομότερο δυνατό. Η διαδικασία έρευνας ξεκινάει μόλις ενημερωθούμε για το παράπονό σας.

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

Εάν δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας ή τον εκπρόσωπό σας, θα σας γράψουμε δηλώνοντας ότι δεν ήταν δυνατό να επικοινωνήσουμε μαζί σας, θα παρέχουμε λεπτομέρειες για αυτές τις προσπάθειες και θα σας προσκαλέσουμε να επικοινωνήσετε μαζί μας εντός 14 εργάσιμων ημερών, όπου θα επανανοίξουμε την υπόθεση παραπόνου και θα συνεχίσουμε την έρευνα.

Εάν επικοινωνήσετε μαζί μας μετά από 14 εργάσιμες ημέρες από το κλείσιμο της υπόθεσης παραπόνου (όπου δεν ήταν δυνατό να επικοινωνήσουμε μαζί σας), θα δημιουργήσουμε μια νέα υπόθεση



παραπόνου και θα ξεκινήσουμε την έρευνα, αν και οι πληροφορίες από το αρχικό παράπονό σας θα συνδέονται με τη νέα υπόθεση παραπόνου.

Εάν επιθυμείτε να αποδεχτείτε τη λύση μας, στόχος μας είναι να ολοκληρώσουμε όλα τα βήματα για την εφαρμογή της λύσης εντός πέντε εργάσιμων ημερών ή δύο εργάσιμων ημερών για επείγοντα παράπονα. Θα εφαρμόσουμε τη λύση ή θα κλείσουμε το παράπονό σας μόνο μόλις συμφωνήσετε.

Μερικές φορές, δεν είναι δυνατό να επιλύσουμε ένα παράπονο εντός των χρονικών πλαισίων που αναφέρονται παραπάνω. Εάν αυτό συμβεί, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας, θα εξηγήσουμε τον λόγο της καθυστέρησης, θα σας δώσουμε νέο χρονικό πλαίσιο για την επίλυση και θα σας ενημερώσουμε για το δικαίωμά σας να προσφύγετε σε εξωτερική επίλυση διαφορών, εάν η αναμενόμενη καθυστέρηση είναι μεγαλύτερη από 10 εργάσιμες ημέρες. Θα σας ενημερώσουμε επίσης για τις επιλογές εξωτερικής επίλυσης διαφορών εάν το παράπονό σας δεν επιλυθεί εντός 30 ημερών.

Μόλις επιλύσουμε το παράπονό σας, θα παρέχουμε γραπτή επιβεβαίωση ότι το παράπονό σας έχει επιλυθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

Παράπονα Διακοπής Δικτύου

Εάν επηρεαστείτε πιθανώς από διακοπή δικτύου, θα προσπαθήσουμε να σας ειδοποιήσουμε για τη διακοπή το συντομότερο δυνατό μέσω SMS, email ή της εφαρμογής My Telstra. Θα έχουμε επίσης πληροφορίες διαθέσιμες στην ιστοσελίδα μας και στις σελίδες κοινωνικών μέσων. Αυτές οι ειδοποιήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν τις εκτιμήσεις μας σχετικά με την κλίμακα της διακοπής, την πιθανή αιτία, ποια περιοχή και ποιες υπηρεσίες επηρεάζονται και κάθε εκτιμώμενο χρονικό διάστημα για την επίλυση.

Εάν εσείς ή ο εκπρόσωπός σας επικοινωνήσετε με την Telstra για να αναφέρετε διακοπή υπηρεσίας, πρώτα θα ελέγξουμε εάν ενδέχεται να είναι η αιτία διακοπής δικτύου. Μπορεί επίσης να σας ζητήσουμε να κάνετε αντιμετώπιση προβλημάτων ή να δώσετε περισσότερες πληροφορίες (π.χ. τα συμπτώματα που αντιμετωπίσατε) για να μας βοηθήσετε να προσδιορίσουμε εάν αυτό συμβαίνει. Εάν βρούμε ότι επηρεάζεστε – ή είναι πιθανόν να επηρεαστείτε – από διακοπή δικτύου που δεν προκλήθηκε από φυσική καταστροφή (όπως πυρκαγιά ή καταιγίδα), θα αντιμετωπίσουμε την αναφορά σας ως παράπονο διακοπής δικτύου.

Αυτό σημαίνει ότι το παράπονό σας θα ακολουθήσει διαφορετική διαδικασία από άλλους τύπους παραπόνων. Η εστίασή μας θα είναι στην αποκατάσταση της υπηρεσίας σας το συντομότερο δυνατό και στη διατήρηση της ενημέρωσής σας στην πορεία. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, μπορείτε να ελέγχετε για ενημερώσεις σχετικά με τη διακοπή στο telstra.com.au/outages.

Την ώρα που λαμβάνουμε αναφορά σχετικά με διακοπή υπηρεσίας, θα προσπαθήσουμε να καθορίσουμε εάν πληροί τις προϋποθέσεις ως παράπονο διακοπής δικτύου. Εδώ είναι τι να περιμένετε στη συνέχεια:



1. Εάν επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας μέθοδο σε πραγματικό χρόνο (π.χ. τηλεφώνημα ή μήνυμα), θα αναγνωρίσουμε το παράπονο διακοπής δικτύου σας αμέσως. Εάν χρησιμοποιήσετε μέθοδο μη πραγματικού χρόνου (π.χ. ταχυδρομείο), αυτή η αναγνώριση μπορεί να πάρει μερικές ημέρες.
2. Θα σας παρέχουμε έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς, θα εξηγήσουμε πώς να παρακολουθείτε το παράπονό σας και θα καθορίσουμε τα επόμενα βήματα.
3. Η κορυφαία προτεραιότητά μας θα είναι να επιλύσουμε το παράπονο διακοπής δικτύου σας αποκαθιστώντας την υπηρεσία σας το συντομότερο δυνατό. Ο χρόνος που πιθανόν να πάρει αυτό ποικίλλει σημαντικά ανάλογα με τη φύση της διακοπής. Θα προσπαθήσουμε να σας κρατάμε ενημερωμένους με τακτικές ενημερώσεις τουλάχιστον κάθε 6 ώρες την πρώτη ημέρα της διακοπής. Εάν η υπηρεσία δεν αποκατασταθεί μέχρι τότε, θα παρέχουμε ημερήσιες ενημερώσεις μέχρι να αποκατασταθεί. Οποιοσδήποτε ενημερώσεις θα περιλαμβάνουν οποιαδήποτε πρόοδο έχουμε κάνει προς την επίλυση του θέματος. Θα σας ειδοποιήσουμε το συντομότερο δυνατό μετά την αποκατάσταση της διακοπής δικτύου.
4. Το παράπονό σας θα θεωρείται επιλυμένο μόλις διορθωθεί η διακοπή και σας ενημερώσουμε γι' αυτό. Πριν κλείσουμε το παράπονο διακοπής δικτύου, θα σας δώσουμε επίσης τουλάχιστον 3 εργάσιμες ημέρες για να μας ενημερώσετε εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την επίλυση και να σας παρέχουμε τα επόμενα διαθέσιμα βήματα.
5. Εάν το παράπονο διακοπής δικτύου σας ταξινομηθεί ως επείγον, θα προσπαθήσουμε να επιβεβαιώσουμε ότι το ζήτημά σας έχει αντιμετωπιστεί πριν κλείσουμε το παράπονο.
6. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την επίλυση μας ή πιστεύετε ότι το θέμα είναι ακόμα ανεπίλυτο, έχετε το δικαίωμα να κάνετε παράπονο χρησιμοποιώντας την τυπική διαδικασία παραπόνων μας ή να το κλιμακώσετε χρησιμοποιώντας τις παρακάτω επιλογές.

Τι γίνεται αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα.

Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα του παραπόνου ή της καταγγελίας για διακοπή δικτύου, έχετε αρκετές επιλογές.

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

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την πρόοδο ή το αποτέλεσμα του παραπόνου σας ή ρωτήσετε για τις επιλογές σας να προχωρήσετε περαιτέρω το παράπονο, θα σας ενημερώσουμε για τη διαδικασία εσωτερικής κλιμάκωσης της Telstra και τις εξωτερικές επιλογές επίλυσης διαφορών που είναι διαθέσιμες για εσάς, εντός 24 ωρών.



Εάν ζητήσετε το παράπονό σας να διαχειριστείται ως προτεραιότητα ή να κλιμακωθεί, θα αξιολογήσουμε το αίτημα με βάση τα επείγοντα κριτήρια και θα δώσουμε προτεραιότητα ή θα το κλιμακώσουμε όπου είναι κατάλληλο, εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

Υπάρχουν επίσης κάποιες εξωτερικές επιλογές επίλυσης διαφορών διαθέσιμες για εσάς. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που έχουμε χειριστεί το παράπονό σας, έχετε το δικαίωμα να το παραπέμψετε στον Ombudsman του κλάδου τηλεπικοινωνιών (ΤΙΟ), που είναι μια δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία. Μπορείτε να το κάνετε καλώντας στο 1800 062 058 ή μέσω της ιστοσελίδας τους www.tio.com.au

Δεν θα ακυρώσουμε την υπηρεσία σας για τον μοναδικό λόγο ότι δεν καταφέρατε να επιλύσετε το παράπονο απευθείας με εμάς και χρησιμοποιήσατε τις επιλογές εξωτερικής επίλυσης διαφορών.

Οι αβάσιμες ή κακόβουλες καταγγελίες

Η Telstra δεν θα απορρίψει καταγγελίες ως αβάσιμες ή κακόβουλες χωρίς να εξαντλήσει όλες τις πιθανές επιλογές για επίλυση και κλιμάκωση σύμφωνα με τις διαδικασίες μας. Η Telstra θα σας ενημερώσει για την απόφαση να μην ερευνήσει εντός πέντε εργάσιμων ημερών από τη λήψη αυτής της απόφασης και θα σας συμβουλέψει για τους λόγους της απόφασής μας και τις επιλογές εξωτερικής επίλυσης διαφορών, συμπεριλαμβανομένου του ΤΙΟ.

Πώς να κάνετε παράπονο

Εάν χρειάζεται να κάνετε ένα παράπονο ή αναφορά διακοπής υπηρεσίας, ή θέλετε να ελέγξετε την πρόοδο ενός παραπόνου, παρακαλώ 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
	Κλήσεις από το Εξωτερικό: +61 439 12 5109
Διαδικτυακά	Online complaints form ή επισκεφθείτε τη διεύθυνση https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint - διαθέσιμο 24/7
Email	telstracomplaints@team.telstra.com διαθέσιμο κατά τις εργάσιμες ώρες (9πμ έως 5μμ) - Δευτέρα - Παρασκευή
Ταχυδρομείο	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
Κατάστημα	Μπορείτε επίσης να κάνετε ένα 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
Συνομιλήστε μαζί μας	Μέσω της εφαρμογής My Telstra app ή επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.telstra.com.au/mytelstra – διαθέσιμο μεταξύ 8πμ και 9μμ Δευτέρα – Παρασκευή, Σάββατο και Κυριακή 9πμ έως 6μμ
Υπηρεσίες για Πρώτα Έθνη	
Τηλέφωνο	Επικοινωνήστε με την Ομάδα First Nations Connect στο- 1800 444 403 Δευτέρα έως Παρασκευή 9πμ – 5μμ (σε όλη την Αυστραλία)
Email	firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com
Υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρία	
Αν ζείτε με αναπηρία και χρειάζεστε βοήθεια για να κάνετε ένα παράπονο ή να κατανοήσετε τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων μας, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας μία από τις παρακάτω επιλογές	
Διαδικτυακά	https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability
Υπηρεσία Μεταφραστών	Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Μεταφραστών Δευτέρα έως Παρασκευή 9πμ – 5μμ (σε όλη την Αυστραλία) στο 13 36 77 ή χρησιμοποιώντας την Υπηρεσία Διαδικτυακών Μεταφραστών 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