



Proses Penanganan Keluhan



Proses Penanganan Keluhan Telstra

Kami berkomitmen untuk mengakui dan menyelesaikan keluhan secepat mungkin. Kami bertujuan untuk meminimalkan waktu tunggu, menghindari transfer panggilan yang tidak perlu, dan memastikan Anda tidak perlu mengulangi masalah Anda kepada banyak orang.

Apa itu keluhan?

Keluhan adalah setiap ungkapan ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan kepada kami tentang produk dan layanan kami, atau cara kami menangani keluhan. Kami tidak secara otomatis menganggap kontak pertama Anda untuk meminta informasi, dukungan, atau melaporkan kesalahan atau kesulitan layanan sebagai keluhan, namun kami akan melakukannya jika Anda memintanya. Jika kami tidak yakin apakah Anda ingin membuat keluhan, kami akan menanyakannya. Jika Anda atau perwakilan Anda menghubungi kami dan tidak puas dengan produk atau layanan kami, kami akan menanyakan apakah Anda ingin masalah Anda ditangani sebagai keluhan.

Jenis keluhan

Keluhan diklasifikasikan ke dalam berbagai kategori, dan cara kami mengelola dan memprioritaskan keluhan ini akan bergantung pada jenis keluhan. Meskipun kami berusaha menyelesaikan semua keluhan secara tepat waktu, beberapa keluhan memiliki prioritas lebih tinggi daripada yang lain.

Keluhan Mendesak

Kami akan berusaha menyelesaikan keluhan mendesak dalam dua hari kerja. Keluhan mendesak termasuk:

- a) Ketika keluhan diajukan oleh seseorang yang merupakan pelanggan kesulitan keuangan dan telah mengajukan, atau memasuki pengaturan, untuk bantuan kesulitan keuangan;
- b) Ketika keluhan berkaitan dengan pemutusan atau pemutusan yang akan segera terjadi dari layanan Telstra pelanggan di mana kami tidak mengikuti proses yang benar dalam memutuskan layanan mereka; dan
- c) Ketika keluhan berkaitan dengan pelanggan Bantuan Prioritas, dan layanan suara tetap mereka.

Keluhan Gangguan Jaringan

Jika Anda menghubungi kami untuk melaporkan layanan Anda tidak berfungsi, dan kami menentukan kemungkinan penyebab utama adalah karena gangguan jaringan di bawah Standar Industri Penanganan Keluhan Konsumen Telekomunikasi 2018, maka kami akan mengelola interaksi ini sebagai Keluhan Gangguan Jaringan.

Keluhan Gangguan Jaringan Mendesak

Keluhan gangguan jaringan Anda akan dianggap mendesak jika Anda memberi tahu kami bahwa gangguan tersebut menimbulkan risiko serius bagi kesehatan atau keselamatan pribadi Anda. Ini juga akan dianggap mendesak jika Anda adalah pelanggan Bantuan Prioritas dan gangguan tersebut mempengaruhi layanan suara tetap Anda.



Siapa yang dapat membuat keluhan?

Siapa pun berhak membuat keluhan, dan Anda juga dapat menunjuk seseorang untuk membuat keluhan atas nama Anda. Kami memastikan bahwa semua keluhan ditangani secara efisien, objektif, dan adil. Kami tidak akan membebankan biaya kepada Anda untuk membuat keluhan. Kami di sini untuk membantu Anda dengan keluhan Anda, apakah Anda memiliki kebutuhan aksesibilitas, berasal dari latar belakang non-Inggris, atau mengalami kesulitan keuangan dan telah mengajukan bantuan. Kami akan mendukung Anda di setiap langkah untuk membantu Anda membuat dan mengajukan keluhan dan memastikan keluhan Anda didengar dan ditangani. Catatan: Lingkup Proses ini terutama untuk Pelanggan Konsumen dan Usaha Kecil, untuk bisnis yang lebih besar atau pelanggan Perusahaan, Anda perlu menghubungi kontak akun atau perwakilan Anda.

Saat membuat keluhan

Kami berkomitmen untuk mengakui dan menyelesaikan keluhan secepat mungkin. Ketika Anda membuat keluhan melalui telepon, atau di toko, kami akan segera memberi Anda:

- a) Nomor referensi unik sehingga Anda dapat mengidentifikasi dan menindaklanjuti keluhan Anda;
- b) Perkiraan waktu kapan kami akan menyelesaikan keluhan Anda;
- c) Rincian tentang bagaimana Anda bisa mendapatkan informasi tentang proses penanganan keluhan kami; dan

d) Instruksi tentang cara memantau keluhan Anda.

Selain itu, kami akan memberi tahu Anda tentang opsi penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda (seperti TIO).

Jika keluhan dibuat melalui email atau pos, kami akan berusaha memberikan informasi ini kepada Anda dalam dua hari kerja setelah menerima keluhan Anda.

Bagaimana Anda bisa memantau keluhan Anda

Saat keluhan Anda sedang diselidiki, kami akan memberi Anda pembaruan kemajuan, sehingga Anda tahu apa yang sedang terjadi. Anda juga dapat menghubungi kami untuk memeriksa kemajuan keluhan Anda menggunakan nomor referensi keluhan unik yang kami berikan kepada Anda saat keluhan Anda diakui.

Langkah-langkah yang kami ambil untuk menyelesaikan keluhan

Kami akan menilai dan mencoba menyelesaikan keluhan Anda pada saat itu juga. Namun, jika kami perlu menyelidikinya lebih lanjut, kami akan berusaha menyelesaiannya, atau memberi tahu Anda apa yang kami lakukan untuk menyelesaiannya, dalam sepuluh hari kerja. Jika keluhan Anda berkaitan dengan kesalahan penagihan, kami akan berusaha memperbaikinya sebelum tagihan Anda berikutnya jatuh tempo—atau dalam 30 hari, mana yang lebih cepat. Untuk keluhan mendesak, kami berusaha menyelesaiannya dalam dua hari kerja setelah diterima. Waktu yang kami habiskan untuk menyelidiki keluhan ditentukan oleh keseriusan dan kompleksitasnya, dan kami berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan secepat mungkin. Proses penyelidikan kami dimulai segera setelah kami mengetahui keluhan Anda. Kami akan menghubungi Anda atau perwakilan yang Anda tunjuk mengenai keluhan Anda. Kami akan melakukan beberapa upaya berturut-turut untuk menghubungi Anda. Setelah kami berhasil



menghubungi, kami akan mengusulkan resolusi untuk keluhan Anda. Jika kami tidak dapat menghubungi Anda atau perwakilan Anda, kami akan menulis kepada Anda menyatakan bahwa kami tidak dapat menghubungi Anda, memberikan rincian upaya tersebut dan mengundang Anda untuk menghubungi kami dalam 14 hari kerja, di mana kami akan membuka kembali keluhan dan melanjutkan penyelidikan kami. Jika Anda menghubungi kami lebih dari 14 hari kerja setelah penutupan keluhan (di mana kami tidak dapat menghubungi Anda), kami akan membuat kasus keluhan baru dan memulai penyelidikan, meskipun informasi dari keluhan asli Anda akan ditautkan ke keluhan baru. Jika Anda ingin menerima resolusi kami, kami akan berusaha menyelesaikan semua langkah untuk menerapkan resolusi tersebut dalam lima hari kerja atau dua hari kerja untuk keluhan mendesak. Kami hanya akan menerapkan resolusi atau menutup keluhan Anda setelah Anda menyetujuinya. Terkadang, kami mungkin tidak dapat menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu yang ditetapkan di atas. Jika itu terjadi, kami akan menghubungi Anda, menjelaskan alasan keterlambatan, memberi Anda jangka waktu baru untuk penyelesaian, dan memberi tahu Anda tentang hak Anda untuk penyelesaian sengketa eksternal, jika keterlambatan yang diharapkan akan lebih dari 10 hari kerja. Kami juga akan memberi tahu Anda tentang opsi penyelesaian sengketa eksternal jika keluhan Anda tidak diselesaikan dalam 30 hari kalender. Setelah kami menyelesaikan keluhan Anda, kami akan memberikan konfirmasi tertulis bahwa keluhan Anda telah diselesaikan dalam lima hari kerja.

Keluhan Gangguan Jaringan

Jika Anda kemungkinan terpengaruh oleh gangguan jaringan, kami akan berusaha memberi tahu Anda tentang gangguan tersebut secepat mungkin melalui SMS, email, atau Aplikasi My Telstra. Kami juga akan memiliki informasi yang tersedia di situs web dan halaman media sosial kami. Pemberitahuan ini mungkin termasuk perkiraan kami tentang skala gangguan, kemungkinan penyebab, area dan layanan yang terpengaruh, dan perkiraan waktu penyelesaian. Jika Anda atau perwakilan yang Anda tunjuk menghubungi Telstra untuk melaporkan gangguan layanan, kami akan terlebih dahulu memeriksa apakah gangguan jaringan mungkin menjadi penyebabnya. Kami juga mungkin meminta Anda untuk memecahkan masalah atau memberikan informasi lebih lanjut (misalnya gejala yang dialami) untuk membantu kami menentukan apakah ini masalahnya. Jika kami menemukan bahwa Anda terpengaruh – atau kemungkinan terpengaruh – oleh gangguan jaringan yang tidak disebabkan oleh bencana alam (seperti kebakaran hutan atau badai), kami akan memperlakukan laporan Anda sebagai keluhan gangguan jaringan. Ini berarti bahwa keluhan Anda akan mengikuti proses yang berbeda dari jenis keluhan lainnya. Fokus kami adalah memulihkan layanan Anda secepat mungkin dan memberi Anda pembaruan sepanjang jalan. Melalui proses ini, Anda dapat memeriksa pembaruan tentang gangguan di telstra.com.au/outages. Pada saat kami menerima laporan terkait gangguan layanan, kami akan berusaha menentukan apakah itu memenuhi syarat sebagai keluhan gangguan jaringan. Berikut adalah apa yang dapat Anda harapkan selanjutnya:

1. Jika Anda menghubungi kami menggunakan metode waktu nyata (misalnya panggilan atau pesan kami) kami akan segera mengakui keluhan gangguan jaringan Anda. Jika Anda menggunakan metode non-waktu nyata (misalnya mengirim surat kepada kami) pengakuan ini mungkin memakan waktu beberapa hari.



2. Kami akan memberi Anda nomor referensi unik, menjelaskan cara melacak keluhan Anda, dan menguraikan langkah-langkah berikutnya.
3. Prioritas utama kami adalah menyelesaikan keluhan gangguan jaringan Anda dengan memulihkan layanan Anda secepat mungkin. Berapa lama ini kemungkinan akan sangat bervariasi tergantung pada sifat gangguan. Kami akan berusaha untuk memberi Anda informasi dengan pembaruan rutin setidaknya setiap 6 jam pada hari pertama gangguan. Jika layanan tidak dipulihkan pada saat itu, kami akan memberikan pembaruan harian sampai layanan dipulihkan. Setiap pembaruan akan mencakup kemajuan yang telah kami buat dalam memperbaiki masalah tersebut. Kami akan memberi tahu Anda secepat mungkin setelah gangguan jaringan dipulihkan.
4. Keluhan Anda akan dianggap terselesaikan setelah gangguan diperbaiki dan kami telah memberi tahu Anda tentang hal itu. Sebelum kami menutup keluhan gangguan jaringan, kami juga akan memberi Anda setidaknya 3 hari kerja untuk memberi tahu kami jika Anda tidak puas dengan resolusi tersebut dan memberi Anda langkah-langkah berikutnya yang tersedia.
5. Jika keluhan gangguan jaringan Anda diklasifikasikan sebagai mendesak, kami akan berusaha memastikan bahwa masalah Anda telah ditangani sebelum kami menutup keluhan.
6. Jika Anda tidak puas dengan resolusi kami atau percaya masalahnya masih belum terselesaikan, Anda berhak membuat keluhan menggunakan proses keluhan standar kami atau meningkatkannya menggunakan opsi di bawah ini.

Apa yang terjadi jika Anda tidak puas dengan hasilnya?

Jika Anda tidak puas dengan hasil keluhan Anda atau keluhan gangguan jaringan, Anda memiliki beberapa opsi. Anda dapat meminta kami untuk meningkatkan keluhan dan meninjau resolusi yang ditawarkan kepada Anda. Ini mungkin melibatkan peningkatan ke tingkat manajemen berikutnya, atau penunjukan manajer kasus di salah satu tim khusus kami. Kami akan meningkatkan keluhan Anda jika Anda meminta untuk berbicara dengan manajer, jika kami tidak yakin bagaimana menyelesaikan keluhan atau jika kami mengetahui bahwa Anda tidak puas dengan hasil keluhan Anda. Jika Anda tidak puas dengan kemajuan atau hasil keluhan Anda atau menanyakan tentang opsi Anda untuk mengejar keluhan lebih lanjut; kami akan memberi tahu Anda tentang proses eskalasi internal Telstra dan opsi penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda, dalam waktu 24 jam. Jika Anda meminta agar keluhan Anda dikelola sebagai prioritas atau ditingkatkan, kami akan menilai permintaan tersebut berdasarkan kriteria mendesak dan memprioritaskan atau meningkatkan di mana sesuai, dalam waktu lima hari kerja. Ada juga beberapa penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda. Jika Anda tidak puas dengan cara kami menangani keluhan Anda, Anda berhak membawanya ke Ombudsman Industri Telekomunikasi (TIO), yang merupakan layanan gratis dan independen. Anda dapat melakukannya dengan menelepon 1800 062 058 atau online melalui situs web mereka www.tio.com.au

Kami tidak akan membatalkan layanan Anda hanya karena Anda tidak dapat menyelesaikan keluhan langsung dengan kami dan mengejar opsi untuk penyelesaian sengketa eksternal.



Keluhan yang tidak serius atau mengganggu

Telstra tidak akan menolak keluhan sebagai tidak serius atau mengganggu tanpa menghabiskan semua opsi yang mungkin untuk menyelesaikan dan meningkatkan sesuai dengan proses kami. Telstra akan memberi tahu Anda tentang keputusan untuk tidak menyelidiki dalam waktu lima hari kerja setelah membuat keputusan tersebut dan memberi tahu Anda alasan keputusan kami dan opsi untuk penyelesaian sengketa eksternal, termasuk TIO.

Cara membuat keluhan

Jika Anda perlu membuat keluhan atau laporan gangguan layanan, atau ingin memeriksa kemajuan keluhan, silakan hubungi kami dengan salah satu metode berikut:

| Metode | Cara menghubungi kami |
|---|--|
| Telepon | Silakan hubungi nomor yang sesuai dan katakan "keluhan" – tersedia 24/7 Layanan Pribadi: 13 22 00 Layanan Bisnis: 13 22 00 Panggilan dari Luar Australia: +61 439 12 5109 |
| Online | Formulir Keluhan Online atau kunjungi https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint – tersedia 24/7 |
| Email | telstracomplaints@team.telstra.com – tersedia selama jam kerja (9am to 5pm) - Senin - Jumat |
| Pos | Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001 |
| Toko | Anda juga dapat membuat keluhan di salah satu toko kami. Anda dapat menemukan toko kami, dan jam buka mereka, dengan menggunakan pencari toko kami www.telstra.com.au/find-us |
| Chat dengan Kami | Melalui aplikasi My Telstra atau kunjungi www.telstra.com.au/mytelstra – tersedia antara 8am dan 9pm Senin – Jumat, Sabtu dan Minggu 9am hingga 6pm |
| Layanan First Nations | |
| Telepon | Tim First Nations Connect kami di - 1800 444 403 Senin hingga Jumat 9am – 5pm (di seluruh Australia) |
| Email | firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com |
| Layanan Disabilitas | |
| Jika Anda hidup dengan disabilitas dan membutuhkan bantuan untuk membuat keluhan atau memahami proses penanganan keluhan kami, Anda juga dapat menghubungi kami menggunakan salah satu di bawah ini | |
| Online | https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability |
| Layanan Relay Nasional | Anda dapat menghubungi kami melalui Layanan Relay Nasional Senin hingga Jumat 9am – 5pm (di seluruh Australia) di 13 36 77 atau dengan menggunakan Layanan Relay Internet www.relayservice.com.au |
| Layanan penerjemahan dan interpretasi | |



Jika Anda membutuhkan bantuan untuk menghubungi kami dalam bahasa Anda, Layanan Multibahasa Telstra menawarkan Layanan Interpretasi.

| | |
|---------|--|
| Telepon | <ul style="list-style-type: none">• Layanan Multibahasa Telstra (selama jam kerja – 8am – 6pm AEST) 1800 241 600• Di luar jam kerja, hubungi 131 450. |
|---------|--|