



# Processo di Gestione dei Reclami



# Processo di Gestione dei Reclami

Siamo impegnati a riconoscere e risolvere i reclami il più rapidamente possibile. Ci impegniamo a ridurre al minimo i tempi di attesa, evitare trasferimenti di chiamata non necessari e garantire che non dobbiate ripetere il vostro problema a più persone.

## Che cos'è un reclamo?

Un reclamo è qualsiasi espressione di insoddisfazione o lamentela fatta a noi riguardo a uno qualsiasi dei nostri prodotti e servizi, o al modo in cui abbiamo gestito un reclamo. Non trattiamo automaticamente il primo contatto per richiedere informazioni, supporto o segnalare un guasto o una difficoltà di servizio come un reclamo, tuttavia lo faremo se ce lo chiedete. Se non siamo sicuri che vogliate presentare un reclamo, ve lo chiederemo. Se voi o il vostro rappresentante ci contattate e non siete soddisfatti dei nostri prodotti o servizi, chiederemo se volete gestire la vostra preoccupazione come un reclamo.

## Tipi di reclami

I reclami sono classificati in diverse categorie e il modo in cui li gestiamo e li priorizziamo dipenderà dal tipo di reclamo. Sebbene cerchiamo di risolvere tutti i reclami in modo tempestivo, alcuni reclami hanno la priorità su altri.

### Reclami urgenti

Cercheremo di risolvere i reclami urgenti entro due giorni lavorativi. I reclami urgenti includono:

- a) Quando il reclamo è fatto da una persona che è un cliente in difficoltà finanziarie e ha richiesto, o ha stipulato un accordo, per assistenza finanziaria;
- b) Quando il reclamo riguarda la disconnessione o la disconnessione imminente del servizio Telstra di un cliente dove non abbiamo seguito il processo corretto per disconnettere il servizio;
- c) Quando il reclamo riguarda un cliente di Assistenza Prioritaria e il loro servizio di voce fissa.

### Reclami per guasti di rete

Se ci contattate per segnalare che il vostro servizio non funziona e determiniamo che la probabile causa principale è dovuta a un guasto di rete ai sensi della Normativa Industriale 2018 sulla Gestione dei Reclami dei Consumatori delle Telecomunicazioni, allora gestiremo questa interazione come un Reclamo per Guasto di Rete.

### Reclami urgenti per guasti di rete

Il vostro reclamo per guasto di rete sarà trattato come urgente se ci fate sapere che il guasto rappresenta un grave rischio per la vostra salute o sicurezza personale. Sarà inoltre considerato



urgente se siete un cliente di Assistenza Prioritaria e il guasto sta influenzando il vostro servizio di voce fissa.

## Chi può presentare un reclamo?

Tutti hanno il diritto di presentare un reclamo, e puoi anche nominare qualcuno che lo faccia per tuo conto. Garantiamo che tutti i reclami vengano gestiti in modo efficiente, obiettivo e equo. Non ti verrà addebitato nulla per presentare un reclamo.

Siamo qui per aiutarti con il tuo reclamo, sia che tu abbia esigenze di accessibilità, provenga da un background non anglofono, o stia affrontando difficoltà finanziarie e abbia richiesto assistenza. Ti supporteremo in ogni fase del processo per aiutarti a fare e presentare un reclamo e garantire che il tuo reclamo sia ascoltato e affrontato.

Nota: Il campo di applicazione di questo Processo è principalmente per clienti consumer e piccole imprese. Per le imprese più grandi o per i clienti aziendali, dovrai contattare il tuo rappresentante commerciale o account.

## Come presentare un reclamo

Ci impegniamo ad accogliere e risolvere un reclamo il prima possibile.

Quando fai un reclamo per telefono o in negozio, ti forniremo immediatamente:

- a) Un numero di riferimento unico per identificare e seguire il tuo reclamo;
- b) Un orario stimato per la risoluzione del tuo reclamo;
- c) Dettagli su come ottenere informazioni sul nostro processo di gestione dei reclami; e
- d) Istruzioni su come monitorare il tuo reclamo.

Inoltre, ti informeremo delle opzioni di risoluzione delle controversie esterne disponibili per te (come il TIO).

Dove un reclamo è presentato via email o per posta, cercheremo di fornire queste informazioni entro due giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

## Come puoi monitorare il tuo reclamo

Durante l'indagine sul tuo reclamo, ti forniremo aggiornamenti sul progresso, così saprai cosa sta accadendo. Puoi anche contattarci per verificare lo stato del tuo reclamo utilizzando il numero di riferimento unico che ti forniamo quando il reclamo viene accolto.

I passaggi che adottiamo per risolvere i reclami



Valuteremo e cercheremo di risolvere il tuo reclamo al momento in cui viene sollevato. Tuttavia, se dobbiamo approfondirlo ulteriormente, ci impegniamo a risolverlo, o dirti cosa stiamo facendo per risolverlo, entro dieci giorni lavorativi.

## I passaggi che seguiamo per risolvere i reclami

Valuteremo e cercheremo di risolvere il tuo reclamo al momento in cui viene sollevato. Tuttavia, se dobbiamo indagare ulteriormente, cercheremo di risolverlo, o di dirti cosa stiamo facendo per risolverlo, entro dieci giorni lavorativi.

Se il tuo reclamo riguarda un errore di fatturazione, faremo del nostro meglio per correggerlo prima della prossima fattura dovuta o entro 30 giorni, a seconda di quale sia più breve.

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

Il tempo che dedichiamo all'indagine di un reclamo è determinato dalla sua gravità e complessità, e ci impegniamo a risolvere i reclami il prima possibile. Il nostro processo di indagine inizia non appena veniamo a conoscenza del tuo reclamo.

Contatteremo te o il tuo rappresentante nominato riguardo al tuo reclamo. Faremo più tentativi consecutivi per contattarti. Una volta stabilito il contatto, proporremo una risoluzione al tuo reclamo.

Se non riusciamo a contattare te o il tuo rappresentante, ti scriveremo per informarti che non siamo riusciti a contattarti, fornendo i dettagli di tali tentativi e invitandoti a contattarci entro 14 giorni lavorativi, in modo da riaprire il reclamo e continuare l'indagine.

Se ci contatti più di 14 giorni lavorativi dopo la chiusura del reclamo (quando non siamo riusciti a contattarti), creeremo un nuovo caso di reclamo e inizieremo l'indagine, anche se le informazioni del tuo reclamo originale saranno collegate al nuovo reclamo.

Se desideri accettare la nostra risoluzione, mireremo a completare tutti i passaggi per implementare tale risoluzione entro cinque giorni lavorativi o due giorni lavorativi per reclami urgenti.

Implementeremo la risoluzione o chiuderemo il tuo reclamo solo una volta che avrai accettato.

A volte, potremmo non essere in grado di risolvere un reclamo entro i tempi sopra indicati. In tal caso, ti contatteremo, spiegheremo il motivo del ritardo, ti forniremo un nuovo tempo per la risoluzione e ti informeremo sul tuo diritto alla risoluzione delle controversie esterne, se il ritardo previsto sarà superiore a 10 giorni lavorativi. Ti informeremo anche delle tue opzioni di risoluzione delle controversie esterne se il tuo reclamo non viene risolto entro 30 giorni di calendario.

Una volta risolto il tuo reclamo, ti forniremo una conferma scritta che il tuo reclamo è stato risolto entro cinque giorni lavorativi.

## Reclami di interruzione della rete

Se sei probabilmente interessato da un'interruzione della rete, cercheremo di informarti dell'interruzione il prima possibile tramite SMS, e-mail o l'app My Telstra. Avremo anche informazioni



disponibili sul nostro sito web e sulle pagine dei social media. Queste notifiche possono includere le nostre stime sulla scala dell'interruzione, la causa probabile, quale area e servizi sono interessati e qualsiasi tempo stimato per risolverla.

Se tu o il tuo rappresentante nominato contattate Telstra per segnalare un'interruzione del servizio, verificheremo prima se un'interruzione della rete può essere la causa. Potremmo anche chiederti di eseguire una risoluzione dei problemi o di fornire ulteriori informazioni (ad es. i sintomi riscontrati) per aiutarci a determinare se questo è il caso. Se scopriamo che sei interessato – o probabilmente interessato – da un'interruzione della rete che non è stata causata da un disastro naturale (come un incendio o una tempesta), tratteremo il tuo rapporto come un reclamo di interruzione della rete.

Se tu o il tuo rappresentante nominato contattate Telstra per segnalare un'interruzione del servizio, verificheremo innanzitutto se la causa potrebbe essere un'interruzione di rete. Potremmo anche chiederti di eseguire una risoluzione dei problemi o di fornire ulteriori informazioni (ad esempio i sintomi riscontrati) per aiutarci a determinare se questo è il caso. Se riscontriamo che sei colpito o probabilmente colpito da un'interruzione di rete che non è stata causata da un disastro naturale (come un incendio o una tempesta), tratteremo la tua segnalazione come un reclamo per interruzione di rete.

Ciò significa che il tuo reclamo seguirà un processo diverso rispetto ad altri tipi di reclami. La nostra attenzione sarà rivolta a ripristinare il tuo servizio il più rapidamente possibile e a tenerti aggiornato lungo il percorso. Attraverso questo processo, puoi controllare gli aggiornamenti sull'interruzione su [telstra.com.au/outages](http://telstra.com.au/outages).

Al momento della ricezione di una segnalazione relativa a un'interruzione del servizio, tenteremo di determinare se si qualifica come un reclamo per interruzione di rete. Ecco cosa puoi aspettarti dopo:

1. Se ci contatti utilizzando un metodo in tempo reale (ad esempio chiamata o messaggio), riconosceremo immediatamente il tuo reclamo per interruzione di rete. Se utilizzi un metodo non in tempo reale (ad esempio posta), questo riconoscimento potrebbe richiedere diversi giorni.
2. Ti forniremo un numero di riferimento univoco, spiegheremo come tracciare il tuo reclamo e delineeremo i passaggi successivi.
3. La nostra massima priorità sarà risolvere il tuo reclamo per interruzione di rete ripristinando il tuo servizio il prima possibile. Quanto tempo è probabile che ci vorrà varia notevolmente a seconda della natura dell'interruzione. Tenteremo di tenerti informato con aggiornamenti regolari almeno ogni 6 ore nel primo giorno dell'interruzione. Se il servizio non viene ripristinato entro quel tempo, forniremo aggiornamenti giornalieri fino a quando non lo sarà. Qualsiasi aggiornamento includerà i progressi che abbiamo fatto verso la risoluzione del problema. Ti informeremo appena ragionevolmente praticabile dopo il ripristino dell'interruzione di rete.



4. Il tuo reclamo sarà considerato risolto una volta che l'interruzione sarà risolta e ti avremo informato al riguardo. Prima di chiudere il reclamo per interruzione di rete, ti daremo anche almeno 3 giorni lavorativi per farci sapere se non sei soddisfatto della risoluzione e fornirti i passaggi successivi disponibili.
5. Se il tuo reclamo per interruzione di rete viene classificato come urgente, tenteremo di confermare che il tuo problema è stato risolto prima di chiudere il reclamo.
6. Se non sei soddisfatto della nostra risoluzione o ritieni che il problema non sia ancora risolto, hai il diritto di presentare un reclamo utilizzando il nostro processo standard di reclami o di esaminarlo utilizzando le opzioni seguenti.

## **Cosa succede se non sei soddisfatto dell'esito?**

Se non sei soddisfatto dell'esito del tuo reclamo o del reclamo per interruzione di rete, hai diverse opzioni.

Puoi chiedere di esaminare il reclamo e rivedere la risoluzione che ti è stata offerta. Questo potrebbe comportare un'escalation al livello successivo di gestione o la nomina di un responsabile del caso in uno dei nostri team specializzati. Eseguiremo l'escalation del tuo reclamo se chiedi di parlare con un manager, se non siamo sicuri di come risolvere il reclamo o se scopriamo che non sei soddisfatto dell'esito del tuo reclamo.

Se sei insoddisfatto dei progressi o dell'esito del tuo reclamo o chiedi informazioni sulle tue opzioni per perseguire ulteriormente un reclamo; ti informeremo entro 24 ore del processo di escalation interno di Telstra e delle opzioni di risoluzione delle controversie esterne disponibili.

Se richiedi che il tuo reclamo venga gestito come prioritario o venga esaminato, valuteremo la richiesta in base ai criteri di urgenza e daremo priorità o esamineremo dove appropriato, entro cinque giorni lavorativi.

Ci sono anche alcune risoluzioni delle controversie esterne disponibili. Se non sei soddisfatto di come abbiamo gestito il tuo reclamo, hai il diritto di portarlo all'Ombudsman delle Telecomunicazioni (TIO), che è un servizio gratuito e indipendente. Puoi farlo chiamando il numero 1800 062 058 o online tramite il loro sito web [www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)

Non annulleremo il tuo servizio per il solo motivo che non sei riuscito a risolvere il reclamo direttamente con noi e hai perseguito opzioni per la risoluzione delle controversie esterne.

## **Reclami frivoli o vessatori**

Telstra non respingerà i reclami come frivoli o vessatori senza esaurire tutte le possibili opzioni per risolvere ed esaminare in conformità con i nostri processi. Telstra ti informerà della decisione di non indagare entro cinque giorni lavorativi dalla presa di tale decisione e ti informerà dei motivi della nostra decisione e delle opzioni per la risoluzione delle controversie esterne, inclusa la TIO.



## Come presentare un reclamo

Se hai bisogno di presentare un reclamo o una segnalazione di interruzione del servizio o desideri controllare i progressi di un reclamo, contattaci con uno dei seguenti metodi:

Metodo	Come contattarci
Telefono	Si prega di chiamare il numero appropriato e dire "reclamo" - disponibile 24/7
	Servizi personali: 13 22 00
	Servizi aziendali: 13 22 00
	Chiamate dall'esterno
	dell'Australia: +61 439 12 5109
Online	<a href="https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint">Modulo di reclamo online</a> o vai su <a href="https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint">https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint</a> - disponibile 24/7
Email	<a href="mailto:telstracomplaints@team.telstra.com">telstracomplaints@team.telstra.com</a> - disponibile durante l'orario lavorativo (9:00 - 17:00) - dal lunedì al venerdì
Posta	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
Negozi	Puoi anche presentare un reclamo in uno dei nostri negozi. Puoi trovare i nostri negozi e i loro orari di apertura utilizzando il nostro localizzatore di negozi <a href="http://www.telstra.com.au/find-us">http://www.telstra.com.au/find-us</a>
Chatta con noi	Tramite l'app My Telstra o vai su <a href="https://www.telstra.com.au/mytelstra">www.telstra.com.au/mytelstra</a> - disponibile tra le 8:00 e le 21:00 dal lunedì al venerdì, sabato e domenica dalle 9:00 alle 18:00
Servizi per le Prime Nazioni	
Telefono	Contatta il nostro First Nations Connect Team al numero 1800 444 403 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 (in tutta l'Australia)
Email	<a href="mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com">firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com</a>
Servizi per disabili	
Se vivi con una disabilità e hai bisogno di aiuto per presentare un reclamo o comprendere il nostro processo di gestione dei reclami, puoi anche contattarci utilizzando uno dei seguenti	
Online	<a href="https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability">https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability</a>



Metodo	Come contattarci
Servizio di trasmissione	Puoi contattarci tramite il National Relay Service dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 (in tutta l'Australia) al numero 13 36 77 o utilizzando il servizio di trasmissione Internet <a href="http://www.relayservice.com.au">www.relayservice.com.au</a>
Servizi di traduzione e interpretariato	
Se hai bisogno di assistenza per chiamarci nella tua lingua, il servizio ultilingue di Telstra offre un servizio di interpretariato.	
Telefono	<p>Servizio multilingue di Telstra (durante l'orario lavorativo - 8:00 - 18:00 AEST) 1800 241 600</p> <p>Fuori dall'orario lavorativo, chiama il 131 450.</p>