



Proceso de Manejo de Quejas



Proceso de Manejo de Quejas de Telstra

Estamos comprometidos a reconocer y resolver las quejas lo más rápido posible. Nos esforzamos por minimizar los tiempos de espera, evitar transferencias innecesarias de llamadas y asegurarnos de que no tengas que repetir tu problema a varias personas.

¿Qué es una queja?

Una queja es cualquier expresión de insatisfacción o agravio que se nos haga sobre cualquiera de nuestros productos y servicios, o la forma en que hemos gestionado una queja. No tratamos automáticamente el primer contacto en el que nos solicitas información, soporte o reportas una falla o dificultad de servicio como una queja, sin embargo, lo haremos si así lo solicitas. Si no estamos seguros de si deseas presentar una queja, te lo preguntaremos. Si tú o tu representante nos contactan y no están satisfechos con nuestros productos o servicios, te preguntaremos si deseas manejar tu preocupación como una queja.

Tipos de quejas

Las quejas se clasifican en diferentes categorías, y cómo las gestionamos y priorizamos depende del tipo de queja. Si bien intentamos resolver todas las quejas en un plazo adecuado, algunas quejas tienen prioridad sobre otras.

Quejas urgentes

Intentaremos resolver las quejas urgentes dentro de dos días hábiles. Las quejas urgentes incluyen:

- Cuando la queja la realiza una persona que es cliente en dificultades financieras y ha solicitado, o ha entrado en un acuerdo, para recibir asistencia por dificultades financieras.
- Cuando la queja se refiere a la desconexión o desconexión inminente del servicio de Telstra de un cliente donde no hemos seguido el proceso correcto en la desconexión de su servicio.
- Cuando la queja se refiere a un cliente de Asistencia Prioritaria y su servicio de voz fija.

Quejas por interrupción de red

Si nos contactas para informar que tu servicio no está funcionando, y determinamos que la causa probable de ello se debe a una interrupción de red bajo el Estándar de la Industria de Manejo de



Quejas de Telecomunicaciones (Consumer Complaints Handling) 2018, entonces gestionaremos esta interacción como una Queja por Interrupción de Red.

Quejas urgentes por interrupción de red

Tu queja por interrupción de red será tratada como urgente si nos haces saber que la interrupción representa un riesgo serio para tu salud o seguridad personal. También se considerará urgente si eres un cliente de Asistencia Prioritaria y la interrupción está afectando tu servicio de voz fija.

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona tiene derecho a presentar una queja, y también puedes nombrar a alguien para que presente una queja en tu nombre. Nos aseguramos de que todas las quejas se gestionen de manera eficiente, objetiva y justa. No cobraremos por presentar una queja.

Estamos aquí para ayudarte con tu queja, ya sea que tengas necesidades de accesibilidad, provengas de un entorno donde no se hable inglés o estés experimentando dificultades financieras y hayas solicitado asistencia. Te apoyaremos en cada paso del camino para ayudarte a presentar y registrar una queja y asegurarnos de que tu queja sea escuchada y atendida.

Nota: El alcance de este proceso es predominantemente para clientes consumidores y de pequeñas empresas. Para empresas más grandes o clientes empresariales, necesitarás contactar con tu representante de cuenta o contacto.

Al presentar una queja

Nos comprometemos a reconocer y resolver una queja lo antes posible.

Cuando presentes una queja por teléfono o en la tienda, te daremos inmediatamente:

Un número de referencia único para que puedas identificar y hacer seguimiento de tu queja;

Un plazo estimado de tiempo para resolver tu queja;

Detalles sobre cómo puedes obtener información sobre nuestro proceso de manejo de quejas; e

Instrucciones sobre cómo monitorear tu queja.

Además, te informaremos de las opciones de resolución de disputas externas disponibles para ti (como el TIO).

Cuando se presenta una queja por correo electrónico o postal, intentaremos proporcionarte esta información dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de tu queja.



Cómo puedes monitorear tu queja

Mientras se investiga tu queja, te proporcionaremos actualizaciones sobre el progreso para que sepas lo que está sucediendo. También puedes contactarnos para verificar el progreso de tu queja utilizando el número de referencia único que te proporcionamos cuando se reconoce tu queja.

Los pasos que tomamos para resolver quejas

Evaluaremos y trataremos de resolver tu queja en el momento en que se presente. Sin embargo, si necesitamos investigarla más a fondo, nuestro objetivo es resolverla o informarte lo que estamos haciendo para resolverla dentro de diez días hábiles.

Si tu queja está relacionada con un error de facturación, haremos todo lo posible para solucionarlo antes de que se venza tu próxima factura, o dentro de los 30 días, lo que sea más pronto.

En cuanto a las quejas urgentes, nuestro objetivo es resolverlas dentro de dos días hábiles desde su recepción.

El tiempo que dedicamos a investigar una queja está determinado por su gravedad y complejidad, y estamos comprometidos a resolver las quejas lo más pronto posible. Nuestro proceso de investigación comienza tan pronto como nos damos cuenta de tu queja.

Nos pondremos en contacto contigo o con tu representante designado con respecto a tu queja. Haremos múltiples intentos en días consecutivos para contactarte. Una vez que establezcamos contacto, te propondremos una solución a tu queja.

Si no podemos contactarte a ti o a tu representante, te enviaremos un escrito indicando que no pudimos establecer contacto, proporcionando detalles de esos intentos e invitándote a contactarnos dentro de 14 días hábiles, donde reabriremos la queja y continuaremos nuestra investigación.

Si nos contactas más de 14 días hábiles después del cierre de la queja (donde no hemos podido establecer contacto), crearemos un nuevo caso de queja y comenzaremos la investigación, aunque la información de tu queja original estará vinculada a la nueva queja.

Si deseas aceptar nuestra solución, nuestro objetivo es completar todos los pasos para implementar esa solución dentro de cinco días hábiles o dos días hábiles para quejas urgentes. Solo implementaremos la solución o cerraremos tu queja una vez que hayas estado de acuerdo con ella.

A veces, es posible que no podamos resolver una queja dentro de los plazos establecidos anteriormente. Si ese es el caso, te contactaremos, explicaremos la razón del retraso, te daremos un nuevo plazo para la resolución y te informaremos sobre tu derecho a la resolución de disputas externas, si se espera que el retraso sea superior a 10 días hábiles. También te informaremos sobre tus opciones de resolución de disputas externas si tu queja no se resuelve dentro de los 30 días naturales.



Una vez que hayamos resuelto tu queja, te proporcionaremos una confirmación por escrito de que tu queja ha sido resuelta dentro de cinco días hábiles.

Quejas por interrupción de la red

Si es probable que una interrupción de la red le afecte, intentaremos notificárselo lo antes posible por SMS, correo electrónico o la aplicación My Telstra. También tendremos información disponible en nuestro sitio web y páginas de redes sociales. Estas notificaciones pueden incluir nuestras estimaciones sobre la magnitud de la interrupción, la causa probable, qué área y servicios están afectados, y cualquier marco de tiempo estimado para la resolución.

Si usted o su representante designado contactan a Telstra para reportar una interrupción del servicio, primero verificaremos si una interrupción de la red puede ser la causa. También podemos pedirle que realice una solución de problemas o proporcione más información (por ejemplo, los síntomas experimentados) para ayudarnos a determinar si este es el caso. Si encontramos que está afectado - o es probable que esté afectado - por una interrupción de la red que no fue causada por un desastre natural (como un incendio forestal o una tormenta), trataremos su informe como una queja por interrupción de la red.

Esto significa que su queja seguirá un proceso diferente al de otros tipos de quejas. Nuestro enfoque será restaurar su servicio lo más rápido posible y mantenerlo informado durante el proceso. A través de este proceso, puede consultar las actualizaciones sobre la interrupción en telstra.com.au/outages.

En el momento en que recibimos un informe relacionado con una interrupción del servicio, intentaremos determinar si califica como una queja por interrupción de la red. Esto es lo que puede esperar a continuación:

- Si nos contacta usando un método en tiempo real (por ejemplo, nos llama o nos envía un mensaje), reconoceremos su queja por interrupción de la red de inmediato. Si utiliza un método no en tiempo real (por ejemplo, nos envía correo), este reconocimiento puede tardar varios días.
- Le proporcionaremos un número de referencia único, le explicaremos cómo rastrear su queja y le explicaremos los próximos pasos.
- Nuestra máxima prioridad será resolver su queja por interrupción de la red restaurando su servicio lo antes posible. La duración de este proceso varía considerablemente dependiendo de la naturaleza de la interrupción. Intentaremos mantenerlo informado con actualizaciones regulares al menos cada 6 horas durante el primer día de la interrupción. Si el servicio no se restaura para entonces, proporcionaremos actualizaciones diarias hasta que se haga. Cualquier actualización incluirá el progreso que hemos hecho hacia la solución del problema. Le notificaremos tan pronto como sea razonablemente posible después de restaurada la interrupción de la red.



Su queja se considerará resuelta una vez que se haya solucionado la interrupción y le hayamos informado al respecto. Antes de cerrar la queja por interrupción de la red, también le daremos al menos 3 días hábiles para informarnos si no está satisfecho con la resolución y le proporcionaremos los próximos pasos disponibles.

Si su queja por interrupción de la red se clasifica como urgente, intentaremos confirmar que su problema se ha solucionado antes de cerrar la queja.

Si no está satisfecho con nuestra resolución o cree que el problema aún no se ha resuelto, tiene derecho a presentar una queja utilizando nuestro proceso estándar de quejas o a escalarla utilizando las opciones a continuación.

¿Qué sucede si no está satisfecho con el resultado?

Si no está satisfecho con el resultado de su queja o queja por interrupción de la red, tiene varias opciones.

Puede pedirnos que escalemos la queja y revisemos la resolución que se le ofreció. Esto puede implicar una escalada al siguiente nivel de gestión o la designación de un administrador de casos en uno de nuestros equipos especializados. Escalaremos su queja si solicita hablar con un gerente, si no estamos seguros de cómo resolver la queja o si nos damos cuenta de que no está satisfecho con el resultado de su queja.

Si no está satisfecho con el avance o el resultado de su queja o consulta sobre sus opciones para continuar con una queja, le informaremos sobre el proceso de escalamiento interno de Telstra y las opciones de resolución de disputas externas disponibles para usted, dentro de las 24 horas.

Si solicita que su queja sea gestionada como prioridad o sea escalada, evaluaremos la solicitud según los criterios urgentes y la priorizaremos o escalaremos según corresponda, dentro de los cinco días hábiles.

También hay algunas resoluciones externas de disputas disponibles para usted. Si no está satisfecho con la forma en que hemos manejado su queja, tiene derecho a llevarla al Defensor del Pueblo de la Industria de las Telecomunicaciones (TIO), que es un servicio gratuito e independiente. Puede hacerlo llamando al 1800 062 058 o en línea a través de su sitio web www.tio.com.au

No cancelaremos su servicio solo por el hecho de que no pudo resolver la queja directamente con nosotros y buscar opciones de resolución de disputas externas.

Quejas frívolas o vejatorias

Telstra no desestimaré las quejas como frívolas o vejatorias sin agotar todas las posibles opciones para resolverlas y escalarlas de acuerdo con nuestros procesos. Telstra le informará de la decisión



de no investigar dentro de los cinco días hábiles posteriores a dicha decisión y le asesorará sobre las razones de nuestra decisión y las opciones para la resolución externa de disputas, incluido el TIO.

Cómo presentar una queja

Si necesita presentar una queja o reporte de interrupción de servicio, o desea verificar el progreso de una queja, comuníquese con nosotros por uno de los siguientes métodos:

Método	Cómo contactarnos
Teléfono	Llame al número correspondiente y diga "queja" - disponible 24/7
	Servicios Personales: 13 22 00
	Servicios Empresariales: 13 22 00
	Llamadas desde fuera de Australia: +61 439 12 5109
En línea	Formulario de quejas en línea o vaya a https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint - disponible 24/7
Correo Electrónico	mailto:telstracomplaints@team.telstra.com – disponible durante el horario laboral (de 9 a 17 horas) de lunes a viernes
Correo postal	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
Tiendas	También puede presentar una queja en cualquiera de nuestras tiendas. Puede encontrar nuestras tiendas y sus horarios de apertura utilizando nuestro localizador de tiendas en http://www.telstra.com.au/find-us
Chat con nosotros	A través de la aplicación My Telstra o vaya a http://www.telstra.com.au/mytelstra – disponible entre las 8 am y las 9 pm de lunes a viernes, sábados y domingos de 9 am a 6 pm
Servicios para las Primeras Naciones	
Teléfono	Contacte a nuestro equipo de First Nations Connect llamando al 1800 444 403 de lunes a viernes de 9 am a 5 pm (en toda Australia).
Correo Electrónico	firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com
Servicios para personas con discapacidad	
Si vive con una discapacidad y necesita ayuda para presentar una queja o entender nuestro proceso de manejo de quejas, también puede contactarnos a través de los siguientes medios	
En línea	https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability
Servicio de Relevo	www.relayservice.com.au



	Puedes contactarnos a través del Servicio Nacional de Relevo de lunes a viernes de 9 am a 5 pm (en toda Australia) al 13 36 77 o utilizando el Servicio de Relevo por Internet www.relayservice.com.au
Servicios de traducción e interpretación	
Si necesita asistencia para llamarnos en su idioma, el Servicio Multilingüe de Telstra ofrece un Servicio de Interpretación.	
Teléfono	Puedes contactar con el Servicio Multilingüe de Telstra (durante el horario laboral – de 8 am a 6 pm AEST) al 1800 241 600. Fuera del horario laboral, llama al 131 450.