

Procedimiento para el Manejo de Reclamos de Telstra

Resumen

Si bien nosotros nos esforzamos por prestar un servicio de clase mundial a nuestros clientes, no somos perfectos y a veces nos equivocamos.

Este documento establece nuestro compromiso con los clientes en torno al manejo y resolución de reclamos. También seguiremos los pasos apropiados para identificar y escalar de nivel los reclamos que no se pueden resolver.

¿Qué es un reclamo?

Para nosotros un reclamo es cualquier expresión de insatisfacción o queja que se nos presenta relacionada con cualquiera de nuestros productos o servicios, o con la manera en que hemos manejado un reclamo.

Si bien nos esforzamos por resolver todos los reclamos de manera oportuna, reconocemos que algunos de ellos tienen prioridad sobre otros. A estos nos referimos como “reclamos urgentes”, entre los que se incluyen:

- (a) los clientes amparados por nuestra política de dificultades económicas cuando el asunto relacionado con el reclamo puede contribuir a las dificultades económicas del cliente.
- (b) la desconexión o desconexión inminente de un servicio de Telstra cuando no hemos seguido el procedimiento correcto de desconexión del servicio; y
- (c) el servicio de uno de nuestros clientes de Asistencia Prioritaria.

¿Quién puede presentar un reclamo?

Cualquier persona tiene derecho a presentar un reclamo, y nos aseguramos de que todos los reclamos se traten de una manera eficiente, objetiva y justa.

También le brindaremos ayuda a quien la necesite para formular, presentar y avanzar un reclamo que nos hayan presentado.

Nos comprometemos a acusar recibo de los reclamos

Nos comprometemos a acusar recibo de su reclamo prontamente.

Esto quiere decir que cuando usted presenta un reclamo por teléfono o en una tienda, inmediatamente le daremos:

- (a) un número de referencia único de modo que pueda identificar y seguir su reclamo;
- (b) un plazo aproximado de cuándo le resolveremos su reclamo; y
- (c) y los detalles de cómo obtener información acerca de nuestro procedimiento de manejo de reclamos.

Cuando se presenta un reclamo por correo electrónico, a través de uno de nuestros sitios Web, por correo postal, fax o mensaje grabado, nos aseguraremos de que esa información le llegue a usted dentro de un día hábil de haber recibido su reclamo.

Cómo puede monitorear su reclamo

Mientras se investiga su reclamo, le proporcionaremos informes actualizados del progreso para que sepa lo que está sucediendo. Usted puede también ponerse en contacto con nosotros para verificar el progreso de su reclamo.

Los pasos que seguimos para resolver los reclamos

Nosotros trataremos de resolver su reclamo en el momento en que se plantee. Sin embargo, si necesitamos investigarlo más a fondo, trataremos de resolverlo o le diremos lo que vamos a hacer para resolverlo, en un plazo de cinco días hábiles.

El tiempo que duramos investigando un reclamo está determinado por la gravedad y complejidad del mismo, pero estamos comprometidos a resolver todos los reclamos dentro de 15 días hábiles de haberlos recibido.

Una vez hayamos resuelto el asunto con usted, trataremos de completar los pasos para entregar esa resolución dentro de 10 días hábiles. Solamente pondremos en práctica la resolución una vez usted la haya aceptado.

Los únicos casos en los que esto puede variar, es cuando usted acepta un plazo diferente o cuando necesitamos hacer algo a fin de resolver el reclamo.

Pueda que algunas veces no podamos resolver un reclamo dentro de los plazos anteriormente mencionados. Si esto sucede, nos pondremos en contacto con usted para explicarle el motivo del retraso y darle un nuevo margen de tiempo para la resolución.

Cuando se trate de reclamos urgentes, trataremos de resolverlos dentro de dos días hábiles de haberlos recibido.

¿Qué sucede si usted no está conforme con el resultado?

Si usted no está conforme con la manera en que se resolvió su reclamo, usted tiene varias opciones.

Podemos escalar el reclamo y examinar la resolución ofrecida. Esto puede implicar una escalamiento al siguiente nivel de gestión, o el nombramiento de un administrador de casos en uno de nuestros equipos especializados.

Existen también algunas opciones externas de resolución de disputas a su disposición. Entre ellas la presentación de una queja al Telecommunications Industry Ombudsman (TIO).

Para asuntos más generales de telecomunicaciones que pueden estar fuera de la competencia del TIO, también puede ponerse en contacto con la Australian Communication & Media Authority (ACMA), y para cuestiones relacionadas con prácticas comerciales, con la Australian Consumers Competition Commission (ACCC).

Cómo presentar un reclamo o verificar el progreso de un reclamo

Si usted necesita presentar un reclamo o desea verificar el progreso de un reclamo, por favor póngase en contacto con nosotros a través de uno de los siguientes métodos:

Teléfono: Por favor llame al número correspondiente y diga "complaint"

Servicios personales:	13 2200
Servicios empresariales:	13 2000
Llamadas desde fuera de Australia:	+61 2 9396 1193
Llamadas de un TTY:	1800 808 981

Correo electrónico: sírvase rellenar nuestro [online complaints form](#) ([formulario de reclamos en línea](#))

Correo postal: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Fax: por favor envíe su reclamo por fax al 1800 753 949

Tienda: Usted también puede presentar un reclamo en cualquiera de nuestras tiendas. Puede encontrarlas utilizando nuestro localizador de tiendas <http://store-locator.tstores.com.au/>

Servicios para personas discapacitadas

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda para presentar un reclamo o para entender nuestro procedimiento de manejo de reclamos, también puede ponerse en contacto con nosotros utilizando una de las opciones siguientes.

Chat en vivo: Usted puede iniciar una conversación en línea con nosotros utilizando nuestra función de chat en vivo <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

Servicio de retransmisión: Usted puede ponerse en contacto con nosotros a través del National Relay Service en el 13 3677 o utilizando el Internet Relay Service <http://www.relayservice.com.au/>

Servicios de traducción e interpretación

Si prefiere hablar en español con un Representante de Atención al Cliente de Telstra, puede llamar a nuestro Centro de Servicios Multiculturales al **1800 726 001**.

El Departamento de Inmigración y Asuntos Multiculturales (Department of Immigration and Multicultural Affairs) también brinda un Servicio de Interpretación y Traducción (TIS) para las personas que no hablan inglés. Si se requiere otro idioma, puede llamar a TIS al 13 1450 y pedir que lo comuniquen con Telstra en el 1800 199 458.