

إجراءات النظر في الشكاوى لدى Telstra

لمحة عامة

نحن نبذل قصارى جهودنا من أجل تقديم خدمة مواكبة عالمياً لعملائنا، إلا أننا لا ندعي الكمال ونتفهم أنه في بعض الأحيان تحدث أخطاء.

يوضح هذا المستند إلزامنا تجاه عملائنا بإدارة وحل الشكاوى. وسوف نتخذ أيضاً الخطوات المناسبة لتحديد وتصعيد الشكاوى التي لا يمكن حلها.

ما هي الشكاوى؟

نحن ننظر إلى الشكاوى على أنها أي تعبير عن عدم الرضا أو التظلم الذي يتم تقديمه لنا عن أي من منتجاتنا وخدماتنا، أو عن الطريقة التي تعاملنا بها مع أي شكاوى.

أثناء محاولتنا لحل جميع الشكاوى بطريقة نراعي فيها عامل الوقت، نحن نقر بأن بعض الشكاوى تأخذ الأولوية على غيرها. ونشير إليها بـ "الشكاوى العاجلة" وتشتمل على ما يلي:

- (a) العملاء الذين تشملهم سياسة الضائقة المالية لدينا، حيث أنّ المسألة المتعلقة بالشكاوى قد تسهم في الضائقة المالية التي يمر بها العميل؛
- (b) القطع الفعلي أو الوشيك لخدمة عميل تلسترا، حيث لم نتبع الخطوات الصحيحة في قطع الخدمة من العميل؛ و
- (c) خدمة أحد عملائنا المتمتعين بأولوية المساعدة.

من الذي يمكنه تقديم شكاوى؟

يحق لأي شخص أن يقدم شكاوى، ونحن نضمن أن جميع الشكاوى يتم التعامل معها بكفاءة، وموضوعية وعدل.

وسوف نقدم أيضاً المساعدة إلى أي شخص يحتاجها لكي يصيغ، ويقدم ويتابع أي شكاوى لدينا.

نحن ملتزمون بالاقرار بالشكاوى

نحن ملتزمون بالاقرار بشكاواك بطريقة سريعة.

هذا يعني أنه عندما تقدم شكاوى عبر الهاتف أو لدى أحد مكاتبنا، سوف نعطيك فوراً:

- (a) رقم مرجع خاص حتى تتمكن من معرفة وتتبع شكاواك؛
- (b) إطار زمني تقديري للوقت الذي سوف نحل فيه شكاواك؛ و
- (c) تفاصيل عن كيفية حصولك على المعلومات عن إجراءاتنا للنظر في الشكاوى.

عندما يتم تقديم شكاوى بالبريد الإلكتروني، أو عبر أحد مواقعنا الإلكترونية، أو بالبريد العادي، أو بالفاكس، أو برسالة مسجلة، فسوف نتأكد من توصيلنا لهذه المعلومات خلال يوم عمل واحد من استلام شكاواك.

كيف يمكنك تتبع شكاوك

أثناء التحري في شكاوك، سوف نطلعك بالمستجدات لتعرف ما يحدث. وبإمكانك أيضا أن تتصل بنا لتتأكد من تقدم شكاوك.

الخطوات التي نتخذها لحل الشكاوى

سوف نحاول حل شكاوك في الوقت الذي يتم تقديمها فيه. ومع ذلك، إذا احتجنا لمزيد من التحري حولها، فسوف يكون هدفنا هو حلها، أو اخبارك بما نقوم به بغية حلها، وذلك خلال خمسة أيام عمل.

يتم تحديد الوقت الذي نستغرقه للتحري في الشكاوى حسب خطورتها أو تعقيدها، ولكننا ملتزمون بحل جميع الشكاوى خلال 15 يوم عمل من تلقيها.

بمجرد حلنا للمسألة معك، سوف يكون هدفنا هو إكمال جميع الخطوات لتقديم الحل خلال 10 أيام عمل. وسوف ننفذ الحل في حالة قبولك له فقط.

الحالات الوحيدة التي قد يختلف فيها هذا الأمر، هي عندما توافق أنت على إطار زمني مختلف للحل، أو حاجتنا لأن تقوم أنت بشيء ما بغية حل الشكاوى.

أحيانا، قد لا نستطيع حل إحدى الشكاوى خلال الأطر الزمنية الموضحة أعلاه. وفي هذه الحالة، سوف نتصل بك ونشرح سبب التأخير ونعطيك إطاراً زمنياً جديداً للحل.

في حالة الشكاوى العاجلة، يكون هدفنا هو حل الشكاوى خلال يومي عمل من تلقيها.

ماذا يحدث إذا لم تكن راضياً عن النتيجة؟

إذا لم تكن راضياً عن الطريقة التي تم بها حل شكاوك، فلديك العديد من الخيارات.

بإمكاننا تصعيد الشكاوى وإعادة النظر في الحل الذي تم عرضه عليك. وقد يشمل هذا على تصعيد إلى المستوى الإداري التالي، أو مقابلة مع مدير حالة من إحدى فرقنا المتخصصة.

ثمة أيضا بعض خيارات حل النزاعات الخارجية متاحة لك. وهذا يشمل تقديم شكاوى لدى Telecommunications Industry Ombudsman (TIO).

وفيما يتعلق بمسائل الاتصالات الأوسع نطاقاً والتي قد تكون خارجة عن نطاق إختصاص TIO، يمكنك أيضا الاتصال بـ Australian Communication & Media Authority (ACMA) أو، بالنسبة للمسائل المتعلقة بالممارسات التجارية، يمكنك الاتصال بـ Australian Consumers Competition Commission (ACCC).

كيف تقدم شكاوى أو تتابع تقدّم شكاوى

إذا احتجت لتقديم شكاوى، أو أردت تتبع تقدم شكاوى، يُرجى الاتصال بنا عبر أي من الطرق أدناه:

هاتفياً: اتصل بالرقم المناسب وقل كلمة شكوى "complaint".

13 2200	الخدمات الشخصية:
13 2200	خدمات الشركات:
+61 2 9396 1193	المكالمات من خارج أستراليا:
1800 808 981	مكالمات TTY:

بالبريد الإلكتروني: أكمل [إستمارة الشكاوى عبر الإنترنت](#) الخاصة بنا

بالبريد العادي: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

بالفاكس: ارسل شكواك بالفاكس إلى الرقم 1800 753 949

في أحد مكاتبنا: بإمكانك أيضاً تقديم شكوى في أي من مكاتبنا. بإمكانك العثور على مكاتبنا باستخدام أداة العثور على مكاتبنا على <http://store-locator.tstores.com.au/>

خدمات المعاقين

إذا كانت لديك إعاقة وتحتاج للمساعدة في تقديم الشكوى أو فهم إجراءاتنا للنظر في الشكاوى، بإمكانك الاتصال بنا عبر أي من الخيارات أدناه.

الحوار الإلكتروني الفوري: بإمكانك فتح حوار معنا عبر الإنترنت باستخدام خدمة حوارنا الإلكتروني الفورية على <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

خدمة المحوّل الهاتفي: بإمكانك الاتصال بنا عبر خدمة المحوّل الهاتفي الوطنية على الرقم 13 3677 أو باستخدام خدمة المحوّل عبر الإنترنت على <http://www.relayservice.com.au/>

خدمات الترجمة التحريرية والشفهية

إذا كنت تفضل التحدث إلى موظف خدمة عملاء Telstra باللغة العربية، بإمكانك الاتصال بمركز خدمة التنوع الثقافي لدينا على الرقم 1800 726 001.

Department of Immigration and Multicultural Affairs خدمة ترجمة تحريرية وشفهية (TIS) للناطقين بغير الانجليزية. وإذا كنت تطلب لغة أخرى، بإمكانك الاتصال بـ TIS على الرقم 13 1450 وتطلب توصيلك بـ Telstra على الرقم 1800 199 458.