

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων Telstra

Επισκόπηση

Μολονότι προσπαθούμε να παρέχουμε υπηρεσίες διεθνούς επιπέδου στους πελάτες μας, δεν είμαστε τέλειοι και αντιλαμβανόμαστε ότι υπάρχουν φορές που κάνουμε λάθη.

Το παρόν έγγραφο περιγράφει τη δέσμευση που έχουμε αναλάβει προς τους πελάτες μας σχετικά με τη διαχείριση και επίλυση παραπόνων. Επίσης θα λάβουμε τα κατάλληλα μέτρα για να προσδιορίσουμε και να προωθήσουμε παραπέρα τα παράπονα που δεν μπορούν να επιλυθούν.

Τι σημαίνει παράπονο;

Θεωρούμε ως παράπονο κάθε εκδήλωση δυσαρέσκειας ή αγανάκτησης που γίνεται προς εμάς σχετικά με οποιαδήποτε προϊόντα και υπηρεσίες μας, ή τον τρόπο που αντιμετωπίσαμε κάποιο παράπονο.

Μολονότι προσπαθούμε να επιλύσουμε όλα τα παράπονα εγκαίρως, αναγνωρίζουμε ότι κάποια έχουν προτεραιότητα έναντι άλλων. Αναφερόμαστε σε αυτά ως «επείγοντα παράπονα» και αυτά περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

- (a) πελάτες που εμπίπτουν στην πολιτική μας περί οικονομικής δυσχέρειας όπου το ζήτημα που σχετίζεται με το παράπονο ενδέχεται να συμβάλει στην οικονομική δυσχέρεια αυτού του πελάτη·
- (b) τη διακοπή ή την επικείμενη διακοπή της υπηρεσίας της Telstra προς ένα πελάτη όταν δεν έχουμε ακολουθήσει τη σωστή διαδικασία για τη διακοπή των υπηρεσιών του· και
- (c) την υπηρεσία προς κάποιο από τους πελάτες μας που έχει Προτεραιότητα για Βοήθεια.

Ποιος μπορεί να κάνει παράπονο;

Οποιοσδήποτε έχει το δικαίωμα να κάνει κάποιο παράπονο, και σας διαβεβαιώνουμε ότι όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά, αντικειμενικά και αμερόληπτα.

Επίσης παρέχουμε βοήθεια σε όποιον τη χρειάζεται για να διατυπώσει, να υποβάλει και να προχωρήσει ένα παράπονο που έχει με εμάς.

Έχουμε δεσμευτεί να αποδεχόμαστε την ύπαρξη παραπόνων

Έχουμε δεσμευτεί να αποδεχόμαστε άμεσα την ύπαρξη του παραπόνου σας.

Αυτό σημαίνει ότι όταν κάνετε κάποιο παράπονο από το τηλέφωνο ή στο κατάστημα, αμέσως θα σας δώσουμε:

- (a) έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς ώστε να μπορείτε να προσδιορίσετε και να παρακολουθήσετε την πορεία του παραπόνου σας·
- (b) μία κατά προσέγγιση προθεσμία για το πότε θα επιλύσουμε το παράπονο σας· και
- (c) λεπτομέρειες για το πώς μπορείτε να πάρετε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία μας διαχείρισης παραπόνων.

Όταν κάποιο παράπονο γίνεται μέσω ιμείλ (email), διαμέσου κάποιας ιστοσελίδας μας, με το ταχυδρομείο, με φαξ, ή με μαγνητοφωνημένο μήνυμα, θα εξασφαλίσουμε ότι θα σας δώσουμε αυτές τις πληροφορίες εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή του παραπόνου σας.

Πώς μπορείτε να παρακολουθήσετε την εξέλιξη του παραπόνου σας

Όσο διεξάγεται η έρευνα για το παράπονο σας, θα σας ενημερώνουμε για τις εξελίξεις ώστε να γνωρίζετε τι συμβαίνει. Μπορείτε επίσης να επικοινωνείτε μαζί μας για να ελέγχετε την εξέλιξη του παραπόνου σας.

Τα βήματα που κάνουμε για την επίλυση παραπόνων

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας κατά το χρόνο που αυτό προβάλλεται. Ωστόσο, αν χρειάζεται να το ερευνήσουμε περαιτέρω, θα έχουμε στόχο να το επιλύσουμε, ή να σας ενημερώσουμε για το τι ενέργειες κάνουμε για να το επιλύσουμε, εντός πέντε εργασίμων ημερών.

Ο χρόνος που αφιερώνουμε για τη διερεύνηση ενός παραπόνου καθορίζεται από τη σοβαρότητα και την πολυπλοκότητά του, έχουμε όμως αναλάβει τη δέσμευση να επιλύουμε όλα τα παράπονα εντός 15 εργασίμων ημερών από την παραλαβή τους.

Αφού επιλύσουμε το ζήτημα μαζί σας, θα έχουμε στόχο να ολοκληρώσουμε όλα τα βήματα για να πραγματοποιήσουμε αυτή την επίλυση εντός 10 εργασίμων ημερών. Θα βάλουμε σε εφαρμογή την επίλυση μόνο εφόσον έχει γίνει αποδεκτή από εσάς.

Η μόνη περίπτωση όπου μπορεί να ισχύει κάτι διαφορετικό, είναι όταν συμφωνήσετε σε μια διαφορετική προθεσμία για την επίλυση, ή σας ζητάμε να κάνετε κάποια ενέργεια με σκοπό την επίλυση του προβλήματος.

Κάποιες φορές ενδέχεται να μην μπορούμε να επιλύσουμε ένα παράπονο εντός της προθεσμίας που περιγράφεται ανωτέρω. Αν συμβαίνει αυτό, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας και θα σας εξηγήσουμε το λόγο για την καθυστέρηση και θα σας δώσουμε καινούργια προθεσμία για την επίλυση.

Όταν πρόκειται για επείγοντα παράπονα, στοχεύουμε να τα επιλύσουμε εντός δύο εργασίμων ημερών από την παραλαβή τους.

Τι γίνεται αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα;

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι με τον τρόπο που επιλύθηκε το παράπονό σας, έχετε μια σειρά από επιλογές.

Μπορούμε να προωθήσουμε παραπέρα το παράπονό σας και να κάνουμε αναθεώρηση της επίλυσης που σας προτάθηκε. Αυτή η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει την προώθηση του παραπόνου στην επόμενη βαθμίδα της διοίκησης, ή το διορισμό υπαλλήλου μίας από τις εξειδικευμένες μας ομάδες που θα ασχοληθεί ειδικά με την υπόθεση.

Υπάρχουν επίσης διαθέσιμες σε εσάς και κάποιες άλλες επιλογές εξωτερικής επίλυσης διαφορών. Αυτές περιλαμβάνουν την υποβολή παραπόνων στο Telecommunications Industry Ombudsman (ΤΙΟ) [Συνήγορος του Πολίτη σε θέματα Τηλεπικοινωνιών].

Για γενικότερα ζητήματα τηλεπικοινωνιών που μπορεί να βρίσκονται εκτός της δικαιοδοσίας του ΤΙΟ, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με την Australian Communication & Media Authority (ACMA) [Αυστραλιανή Αρχή Επικοινωνιών και Τύπου] ή, για ζητήματα που αφορούν επιχειρηματικές πρακτικές, την Australian Consumers Competition Commission (ACCC) [Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών Αυστραλίας].

Πώς να υποβάλλετε κάποιο παράπονο ή να ελέγξετε την εξέλιξη ενός παραπόνου

Αν θέλετε να κάνετε κάποιο παράπονο, ή θέλετε να ελέγξετε την εξέλιξη ενός παραπόνου, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας ακολουθώντας μια από τις παρακάτω μεθόδους:

Τηλέφωνο: παρακαλούμε καλέστε το κατάλληλο νούμερο και πείτε «παράπονο»

Προσωπικές υπηρεσίες:	13 2200
Επαγγελματικές υπηρεσίες:	13 2000
Κλήσεις από το εξωτερικό:	+61 2 9396 1193
TTY κλήσεις:	1800 808 981

Email: παρακαλούμε συμπληρώστε την αίτηση [online complaints form](#)

Ταχυδρομείο: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Φαξ: παρακαλούμε στείλτε με φαξ το παράπονό σας στο 1800 753 949

Κατάστημα: Μπορείτε επίσης να κάνετε κάποιο παράπονο σε οποιοδήποτε από τα καταστήματά μας. Μπορείτε να βρείτε τα καταστήματά μας χρησιμοποιώντας την υπηρεσία εντοπισμού των καταστημάτων μας στο <http://store-locator.tstores.com.au/>

Υπηρεσίες αναπήρων

Αν έχετε μια αναπηρία και χρειάζεστε βοήθεια για να κάνετε κάποιο παράπονο ή για να κατανοήσετε τη διαδικασία μας διαχείρισης παραπόνων, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας μία από τις ακόλουθες επιλογές.

Ζωντανή Συζήτηση: Μπορείτε να ξεκινήσετε μια συζήτηση μαζί μας μέσω ιντερνέτ χρησιμοποιώντας τη δυνατότητα που προσφέρουμε για Ζωντανή Συζήτηση <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

Υπηρεσία Αναμετάδοσης: Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο 13 3677 ή χρησιμοποιώντας την Υπηρεσία Αναμετάδοσης μέσω Ιντερνέτ στο <http://www.relayservice.com.au/>

Υπηρεσίες Μεταφραστών και Διερμηνέων

Αν προτιμάτε να μιλήσετε σε έναν Εκπρόσωπο του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών της Telstra στην ελληνική γλώσσα, μπορείτε να καλέσετε το Κέντρο μας Πολυπολιτισμικών Υπηρεσιών στο **1800 189 129**.

Το Υπουργείο Μετανάστευσης και Πολυπολιτισμικών Υποθέσεων (Department of Immigration and Multicultural Affairs) επίσης προσφέρει μια Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS) για μη-αγγλόφωνους. Αν χρειάζεται να επικοινωνήσετε σε κάποια άλλη γλώσσα καλέστε την (TIS) στο 131 450 και ζητήστε να σας συνδέσουν με την Telstra στο 1800 199 458.