

Proses Penanganan Pengaduan Telstra

Sekilas pandang

Meski pun kami berusaha keras memberikan pelayanan kelas dunia kepada para pelanggan kami, kami tidaklah sempurna dan memahami bahwa kadang-kadang kami mungkin salah.

Dokumen ini menunjukkan komitmen kami kepada para pelanggan mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan. Kami juga akan mengambil langkah-langkah yang perlu untuk mengidentifikasi dan menindak-lanjuti pengaduan yang tidak dapat diselesaikan.

Apakah pengaduan itu?

Kami memandang pengaduan sebagai setiap pemaparan rasa ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan kepada kami mengenai sesuatu produk atau pelayanan kami, atau caranya kami menangani suatu pengaduan.

Walau pun kami mencoba menyelesaikan pengaduan dengan cepat, kami memahami bahwa beberapa macam pengaduan didahulukan daripada lainnya. Kami sebut ini pengaduan yang mendesak (“urgent complaints”) dan ini termasuk yang berikut ini:

- (a) para pelanggan yang termasuk dalam kebijakan kesulitan keuangan kami, jika masalah yang berkenaan dengan pengaduan itu dapat memperberat kesulitan keuangan pelanggan tersebut;
- (b) pemutusan atau bakal terjadi pemutusan pelayanan Telstra kepada pelanggan itu, jika kami tidak menuruti proses yang benar dalam memutuskan pelayanan itu; dan
- (c) pelayanan untuk salah satu pelanggan Priority Assist (bantuan yang diprioritaskan).

Siapa yang dapat mengajukan pengaduan?

Siapa saja mempunyai hak mengajukan pengaduan, dan kami memastikan agar semua pengaduan ditangani secara efisien, objektif dan adil.

Kami juga memberikan bantuan kepada siapa saja yang memerlukannya untuk membuat, memasukkan dan melanjutkan keluhannya dengan kami.

Kami bertekad menjawab pengaduan-pengaduan

Kami bertekad untuk memberi jawaban tentang pengaduan anda dalam cara yang cepat.

Ini berarti bahwa ketika anda mengajukan pengaduan melalui telepon atau di took, kami akan segera memberi anda:

- (a) suatu nomor rujukan/referensi yang khusus supaya anda dapat mengidentifikasi dan mengikuti pengaduan anda;
- (b) perkiraan waktu kapan kami dapat menyelesaikan pengaduan anda; dan
- (c) keterangan mengenai bagaimana anda dapat memperoleh keterangan mengenai proses penanganan pengaduan.

Jika pengaduan diajukan dengan email, melalui salah satu situs web kami, dengan pos, faks, atau pesan yang direkam, kami akan memastikan kami menyampaikan informasi ini kepada anda dalam waktu satu hari kerja setelah menerima pengaduan anda.

Bagaimana anda dapat memantau pengaduan anda

Selagi pengaduan anda diperiksa, kami akan memberi anda berita terakhir mengenai ini agar anda tahu apa yang sedang dilakukan. Anda juga dapat menghubungi kami untuk menanyakan jalannya pengaduan anda.

Langkah-langkah yang kami ambil untuk menyelesaikan pengaduan

Kami akan mencoba menyelesaikan pengaduan anda pada waktu pengaduan itu diajukan. Tetapi, jika kami perlu melakukan penyelidikan lebih lanjut, kami berusaha untuk menyelesaikannya, atau memberi tahu anda apa yang kami lakukan untuk menyelesaikannya, dalam waktu lima hari kerja.

Waktu yang kami perlukan untuk menyelidiki pengaduan ditentukan oleh keseriusan dan kerumitannya, tetapi kami bertekad menyelesaikan semua pengaduan dalam waktu 15 hari kerja setelah pengaduan itu diterima.

Begitu kami menyelesaikan soal itu dengan anda, kami bertujuan mengambil semua langkah untuk melaksanakan penyelesaian itu dalam waktu 10 hari kerja. Kami hanya akan melaksanakan penyelesaian itu setelah anda menerimanya.

Satu-satunya hal ketika ini dapat berbeda, adalah jika kerangka waktu penyelesaian anda berbeda dari kerangka waktu kami, atau kami perlu meminta anda melakukan sesuatu agar pengaduan itu terselesaikan.

Kadang-kadang kami mungkin tidak dapat menyelesaikan pengaduan di dalam kerangka waktu yang disebutkan di atas. Jika demikian, kami akan menghubungi anda dan menerangkan sebab dari kelambatan ini dan memberi anda kerangka waktu lain bagi penyelesaian ini.

Dalam hal pengaduan yang mendesak, kami berupaya menyelesaikannya dalam waktu dua hari kerja setelah diterima.

Apa yang terjadi jika anda tidak puas dengan hasilnya?

Jika anda tidak puas dengan bagaimana pengaduan anda diselesaikan, anda mempunyai beberapa pilihan.

Kami dapat meneruskan pengaduan itu dan meninjau kembali penyelesaian yang kami tawarkan. Ini dapat berupa meneruskannya ke tingkat manajemen yang lebih tinggi, atau penunjukan seorang manajer kasus dari salah satu tim khusus kami.

Ada juga beberapa pilihan penyelesaian persengketaan dari luar yang tersedia bagi anda. Ini termasuk mengajukan pengaduan kepada Telecommunications Industry Ombudsman (TIO, Ombudsman Industri Telekomunikasi).

Untuk masalah-masalah telekomunikasi yang lebih luas yang mungkin berada di luar yurisdiksi TIO, anda dapat juga menghubungi Australian Communication & Media Authority (ACMA, Badan Komunikasi & Media Australia) atau, untuk masalah-masalah praktek perdagangan, Australian Consumers Competition Commission (ACCC, Komisi Kompetisi Pelanggan Australia).

Bagaimana cara melakukan pengaduan atau mencari tahu jalannya pengaduan

Jika anda perlu melakukan pengaduan, atau ingin melihat sudah sampai di mana pengaduan itu, harap hubungi kami melalui salah satu dari cara-cara berikut ini:

Telepon: harap telepon nomor yang sesuai dan katakan "complaint" (pengaduan)

Untuk pelayanan nomor pribadi:	13 2200
Untuk pelayanan nomor bisnis/perusahaan:	13 2000
Menelepon dari luar Australia:	+61 2 9396 1193
Telepon TTY:	1800 808 981

Email: Harap isi [formulir pengaduan online](#) kami.

Melalui pos: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Faks: Harap faks pengaduan anda ke 1800 753 949

Di toko: Anda juga dapat mengajukan pengaduan di toko kami yang mana saja. Anda dapat melihat alamat toko-toko kami dengan menggunakan alat pencari alamat di <http://store-locator.tstores.com.au/>

Pelayanan orang cacat

Jika anda menyandang cacat atau perlu bantuan dalam mengajukan pengaduan atau memahami proses penanganan pengaduan, anda juga dapat menghubungi kami dengan menggunakan salah satu pilihan berikut in.

Live Chat (bercakap-cakap langsung): Anda dapat memulai percakapan online (melalui internet) dengan kami menggunakan fitur Live Chat kami <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

Relay Service (pelayanan bersambung/estafet): Anda dapat menghubungi kami melalui National Relay Service (Pelayanan Bersambung Nasional) pada 13 3677 atau dengan menggunakan Internet Relay Service (Pelayanan Internet Bersambung) <http://www.relayservice.com.au/>

Pelayanan penerjemah dan juru bahasa

Jika anda lebih suka bicara dengan Wakil Pelayanan Pelanggan (Customer Service Representative) Telstra dalam bahasa Indonesia, anda dapat menghubungi Pusat Pelayanan Multibudaya (Multicultural Service Centre) kami pada nomor **1800 429 432**.

Departemen Imigrasi dan Urusan Multibudaya (Department of Immigration and Multicultural Affairs) juga menyediakan pelayanan Penerjemah dan Juru Bahasa (Translating and Interpreting Service atau TIS) untuk orang-orang yang tidak berbahasa Inggris. Jika bahasa lain diperlukan anda dapat menelepon TIS pada 13 1450 dan mintalah agar dihubungkan dengan Telstra pada nomor 1800 199 458.