

Procedura seguita da Telstra nel rispondere a reclami

In generale

Nonostante tutto quello che facciamo per assicurare ai nostri clienti un servizio di qualità a livello mondiale, non siamo perfetti e perciò comprendiamo che a volte qualcosa va storto.

Questo documento specifica i nostri impegni con i clienti per quanto riguarda la gestione e risoluzione di reclami. Adotteremo anche misure appropriate per identificare e trattare con maggiore considerazione reclami che non possono essere immediatamente risolti.

Che cosa è un reclamo?

Consideriamo come reclamo qualsiasi manifestazione di malcontento o lamentela sottopostaci riguardo a qualsiasi dei nostri prodotti o servizi, o al modo con cui abbiamo trattato un reclamo.

Ci sforziamo di risolvere tutti i reclami in un periodo di tempo ragionevole, riconosciamo però che alcuni hanno la precedenza rispetto ad altri. Questi sono da noi classificati come "reclami urgenti" e includono i seguenti casi:

- (a) utenti che ricadono nei termini del nostro codice di comportamento in casi di ristrettezze finanziarie quando la questione sollevata dal reclamo potrebbe essa stessa contribuire alle difficoltà finanziarie in cui si trova il cliente;
- (b) la revoca o imminente revoca di un servizio prestato da Telstra a un cliente quando noi non abbiamo seguito la corretta procedura nella sospensione di detto servizio; e
- (c) il servizio prestato riguarda uno dei nostri clienti classificato come 'Priority Assist'.

Chi può fare un reclamo?

Chiunque ha il diritto di presentare un reclamo, e noi facciamo sì che tutti i reclami siano trattati efficientemente, obiettivamente ed equamente.

Inoltre aiuteremo chiunque abbia bisogno di aiuto nella formulazione, presentazione e nel monitoraggio di un reclamo rivolto a noi.

Noi siamo veramente decisi a rispondere ai reclami

Noi siamo veramente decisi a prendere prontamente atto del tuo reclamo.

Questo significa che quando presenti un reclamo tramite telefono oppure in uno dei nostri punti di vendita, ti forniremo immediatamente:

- (a) un numero particolare di protocollo che ti permette di identificare e monitorare il tuo reclamo;
- (b) quella che potrebbe essere la scadenza entro cui risolveremo il tuo reclamo; e
- (c) particolari su come puoi ottenere informazioni sulle nostre procedure nel trattare reclami.

Quando un reclamo è fatto tramite email, uno dei nostri siti web, posta, fax, oppure messaggio lasciato su segreteria telefonica, faremo di tutto affinché queste informazioni ti siano inviate entro un giorno lavorativo da quando abbiamo ricevuto il reclamo.

Come puoi monitorare il tuo reclamo

Mentre il tuo reclamo viene considerato, ti terremo periodicamente aggiornato su quanto si sta facendo. Puoi anche metterti in contatto con noi per vedere come sta procedendo il tuo reclamo.

I passi che seguiamo nel risolvere reclami

Cercheremo di risolvere il tuo reclamo al momento in cui lo sottoponi. Però, se dobbiamo investigarlo più dettagliatamente, cercheremo di risolverlo, o dirti cosa stiamo facendo per risolverlo, entro cinque giorni lavorativi.

Quanto tempo spendiamo nell'investigare un reclamo dipende dalla sua gravità e complessità, ma siamo decisamente impegnati a risolvere tutti i reclami entro 15 giorni lavorativi da quando sono stati ricevuti.

Quando abbiamo risolto la questione, miriamo a completare tutti i necessari passi per fartene conoscere il risultato entro 10 giorni lavorativi. Daremo effetto al risultato solo quando è stato accettato da te.

I soli casi in cui questo può non avvenire sono quando tu approvi una differente scadenza entro cui risolvere il reclamo oppure noi chiediamo che tu faccia qualcosa di specifico per finalmente risolvere il reclamo.

A volte non siamo in grado di risolvere un reclamo entro le scadenze indicate sopra. In questo caso, ci metteremo in contatto con te e spiegheremo le ragioni del ritardo e ti specificheremo una nuova scadenza entro cui il reclamo sarà risolto.

Quando si tratta di reclami urgenti, miriamo a risolverli entro due giorni lavorativi da quando sono stati ricevuti.

Cosa succede se non sei soddisfatto del risultato?

Se non sei soddisfatto di come il tuo reclamo è stato risolto, hai diverse alternative.

Possiamo portare il reclamo ad un livello superiore di gravità e rivedere la soluzione che ti è stata proposta. Questo potrebbe risultare nel dichiarare il tuo reclamo come quanto mai serio ed urgente ed elevarlo a un maggiore grado di attenzione, oppure nel nominare per questo caso un case manager tra i nostri team specializzati in casi di reclami.

Ci sono a tua disposizione anche possibilità di risolvere reclami esternamente. Tra queste c'è la possibilità di sottoporre un reclamo al Telecommunications Industry Ombudsman (TIO).

Per questioni di telecomunicazioni di più ampio respiro che non ricadono nella giurisdizione del TIO, puoi rivolgerti all'Australian Communication & Media Authority (ACMA) oppure, per questioni di carattere commerciale, all'Australian Consumers Competition Commission (ACCC).

Come presentare un reclamo o monitorare il progresso di un reclamo

Se devi fare un reclamo, o se desideri verificare a che punto sia il tuo reclamo, sei pregato di metterti in contatto con noi tramite uno dei seguenti metodi:

Telefono: Per favore telefona all'appropriato numero e di "complaint"

Servizi personali:	13 2200
Servizi commerciali:	13 2000
Chiamate da fuori dell'Australia:	+61 2 9396 1193
Chiamate TTY (telescrivente):	1800 808 981

Email: per favore compila online il nostro modulo al [online complaints form](#)

Posta: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Fax: per favore invia tramite fax il tuo reclamo al 1800 753 949

Negozi: Puoi fare un reclamo anche in qualsiasi dei nostri negozi. Puoi trovare la lista dei nostri negozi usando l'elencatore automatico al sito <http://store-locator.tstores.com.au/>

Servizi per i disabili

Se sei disabile e hai bisogno di fare un reclamo o di comprendere come funziona la procedura per i reclami, puoi metterti in contatto con noi usando una delle seguenti opzioni.

Chat in diretta (Live Chat): Puoi iniziare una conversazione online con noi usando il nostro servizio Live Chat al <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

Servizio relay Puoi metterti in contatto con noi tramite il National relay Service al 13 3677 oppure usando l'Internet Relay Service al <http://www.relayservice.com.au/>

Servizi traduzioni e interpreti

Se preferisci di parlare in italiano con un Impiegato del servizio clienti di Telstra, puoi telefonarci al nostro Centro servizi multiculturali al **1800 649 013**.

Anche il Dipartimento d'Immigrazione e Affari multiculturali (Department of Immigration and Multicultural Affairs) offre un Servizio traduzioni e interpreti (TIS) per chi non parla l'inglese. Se parli un'altra lingua puoi telefonare a TIS al 13 1450 e chiedere di metterti in contatto con Telstra al 1800 199 458.