

سياسة التعامل مع الشكاوى في Optus

في Optus، نحن ملتزمون بحلّ الشكاوى في أسرع وقت ممكن. نحن ندرك أن الأمور لا تسير دائماً كما هو مخطّط لها، وعندما يحدث ذلك، نحن هنا للاستماع والمساعدة في تصحيح الأمور.

تنصّ هذه السياسة على ما يلي:

- **كيفية تقديم شكوى**، بما في ذلك معلومات الاتصال لتقديم الشكوى؛
- **ما يمكنك توقعه من Optus** عند تقديم شكوى وفي كلّ مرحلة من مراحل عملية التعامل مع الشكوى؛ و
- إرشادات محدّدة للشكاوى المتعلقة بانقطاع الشبكة حيث تختلف هذه العملية في جوانب معيّنة عن عملية التعامل مع الشكاوى العامة لدينا.

حقك في تقديم شكوى

لديك الحقّ في تقديم شكوى إذا كنت غير راضٍ عن خدماتنا، أو عن كيفية تعاملنا مع استفسارك، أو إذا لم تتلقّ الدعم الذي تتوقّعه.

يتمّ التعامل مع كل شكوى بجدية ويتمّ تقييمها على أساس جدارتها. إذا لم يكن واضحاً ما إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، فسنطلب منك بأدب توضيح ذلك. لن يؤثر رفع شكوى على خدماتك أو تعاملاتك المستقبلية معنا أو على كيفية معاملتنا لك كعميل، ولن يتمّ فرض رسوم عليك مقابل التعامل مع شكواك.

كيف نتعامل مع معلوماتك الشخصية عندما تتقدّم بشكوى

نحن نتعامل مع أيّ معلومات شخصية تشاركها معنا أو تلك التي نحتفظ بها عنك وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا، والتي يمكن الوصول إليها على موقعنا الإلكتروني على www.Optus.com/privacy.

لمعالجة شكواك، قد نُفصح عن معلوماتك، مثل اسمك وتفاصيل الخدمة و/أو المعلومات المتعلقة بشكواك، لأطراف خارجية عند الضرورة.

أنواع الشكاوى

هناك أنواع مختلفة من الشكاوى، ويحدّد نوع الشكوى كيفية معالجة كل شكوى وإعطائها الأولوية. سنبدّل قصارى جهدنا لحلّ شكواك من اللحظة الأولى التي تتصلّ فيها بنا، بغضّ النظر عن نوع الشكوى التي نتلقاها.

نوع الشكوى	التعريف
الشكاوى العامة	عندما تكون غير راضٍ عن خدماتنا، أو عن كيفية تعاملنا مع استفسارك، أو إذا لم تتلقّ الدعم الذي تتوقّعه.
الشكاوى العامة العاجلة	سوف نتعامل مع الظروف التالية على أنّها تتطلّب اهتماماً عاجلاً. يرجى إعلامنا إذا كان أيّ مما يلي ينطبق حتى نتمكن من تحديد أولوية شكواك بشكل صحيح: • هناك تهديد لسلامتك أو سلامة أطفالك؛ • الشكوى تتعلّق بضائقة مالية؛ أو • تتعلّق الشكوى بفقدان أو خطر فقدان الحصول على الخدمة بسبب انقطاع الخدمة حيث لم نتّبع الإجراءات القانونية الواجبة

نطبق إجراءات محدّدة عند حدوث انقطاع في شبكتنا، كما هو موضح في Telecommunications (Consumer Complaints Handling) Industry Standard 2018 معيار صناعة الاتصالات (معالجة شكاوى المستهلكين) لعام 2018. إذا اتّصلت بنا للإبلاغ أو تقديم شكوى بشأن عدم عمل خدمتك، فسننخذ جميع الخطوات المقبولة لتحديد ما إذا كان هناك انقطاع كبير في الشبكة المحلية أو الرئيسية الذي قد يؤثر عليك. سنسعى إلى إبلاغكم بسرعة ووضوح بما حدث، ولماذا حدث، وما هي المنطقة المتضررة، ومتى نتوقع استعادة الخدمات المتأثرة. يمكنك التحقق من حالة شبكتنا [Check Network Status] لمعرفة ما إذا كنت متأثرًا بأي انقطاع معروف للشبكة. توفّر هذه الصفحة أيضًا معلومات حول كيفية إبقاء العملاء على علم واطلاع على آخر المستجدات أثناء انقطاع الشبكة. يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول كيفية تواصلنا بشأن الانقطاع [How we Communicate].	شكاوى انقطاع الشبكة
سنعامل مع شكاوك بشأن انقطاع الشبكة على أنها عاجلة إذا كان هناك خطر على السلامة الشخصية أو مخاطر صحية جسيمة، أو لم تتم إعادة تفعيل خدمتك بنجاح. في هذه الحالات، يرجى الاتصال بنا في أقرب وقت ممكن على الرقم 133 937 . سنناقش الخيارات المتاحة لمساعدتك على البقاء على اتصال أثناء الانقطاع، بما في ذلك الحلول البديلة أو المؤقتة حيثما أمكن ذلك.	شكاوى عاجلة بشأن انقطاع الشبكة
شكاوى حول أخطاء في الفواتير وإرسالها إليك	شكاوى أخطاء الفواتير

ما يمكنك توقعه من أوبتوس Optus

نحن ملتزمون بالاستجابة السريعة والعمل معك لإيجاد حلّ عادل لشكاوك، وحيثما أمكن، حلّ شكاوك في المرة الأولى التي تتصل فيها بشركة Optus.

يمكنك أن تتوقع الخطوات التالية طوال عملية معالجة الشكاوى:

1. التقديم

يمكنك الاتصال بنا عبر الهاتف، أو في المتجر، أو عبر الإنترنت، أو عبر تطبيق My Optus، أو منصة المراسلة الخاصة بنا، أو عبر البريد الإلكتروني، أو عن طريق البريد. تفاصيل الاتصال الكاملة متاحة في قسم 'كيفية تقديم شكاوك' أدناه.

عند تقديم شكوى، سنقوم بتعيين مستشار متخصص لحلّ مشاكل العملاء أو مستشار رعاية متخصص لقضيتك اعتمادًا على مستوى الضرر في ظل ظروفك الحالية. إذا اتّصلت بنا في المتجر ولم تتمكّن من حل مشكلتك في ذلك الوقت، فسيقوم أحد أعضاء فريقنا بتقديم شكاوك من خلال أنظمتنا، وسيقوم أحد المستشارين بمتابعتك مباشرة.

2. الإقرار

عندما نتصل بنا عبر الهاتف، أو في المتجر، أو عبر الإنترنت، أو عبر تطبيق My Optus أو منصة المراسلة الخاصة بنا، فإننا سنؤكد استلام شكاوك بمجرد استلامها. إذا اتصلت بنا عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي، فسنقرّ بالاستلام خلال يومي عمل. في جميع الأحوال، سنزوّدك برقم مرجعي فريد للشكوى وتعليمات حول كيفية متابعة شكاوك.

سنوفّر أيضًا معلومات عن أحد أعضاء فريق حلّ مشاكل العملاء لدينا الذي سيدير شكاوك وسيشرح لك ما سيحدث بعد ذلك.

في حالة الشكاوى المتعلقة بانقطاع الشبكة، إذا اتصلت بنا للإبلاغ أو تقديم شكوى بشأن عدم عمل خدمتك، فسننجز جميع الخطوات المقبولة لتحديد ما إذا كان هناك انقطاع كبير في الشبكة المحلية أو الرئيسية الذي قد يؤثر عليك.

بمجرد أن نتمكن من ذلك، سوف نقوم بما يلي:

- نقرّ باستلام شكواك عند الاتصال الأول
- نزوّدك برقم مرجعي فريد للشكوى وتعليمات حول كيفية مراقبة شكواك.
- نقدم لك معلومات حول كيفية البقاء على اطلاع على آخر المستجدات بشأن انقطاع الشبكة، حسب الاقتضاء.
- نبلّغك عند استعادة خدمتك ونعلمك بأي عروض حلّ متاحة.

3. تتبّع التقدّم

سنقوم بالتحقيق في ظروف شكواك وسنقدّم لك تحديثات التقدّم طوال مدة التحقيق في الشكوى.

- بإمكانك تتبّع تقدّم شكواك باستخدام رقم مرجعي فريد للشكوى من خلال حسابك My Optus أو تطبيق My Optus الخاص بك.
- للعلماء الذين يرغبون في التحدّث إلى أحد أعضاء الفريق لتتّبّع شكواهم - يمكن للعملاء الاتصال بالرقم 133 937 ؛ ويمكن لعملاء المصالح التجارية الاتصال بالرقم 133 343 ؛ ويمكن للعملاء الذين يحتاجون إلى دعم إضافي الاتصال بنا على الرقم 1800470291.

4. الحلّ

سيتمصل بك عضو من فريقنا لمناقشة تحقيقنا وحلّ شكواك. وعند ذلك سنؤكّد النتيجة المتفق عليها عن طريق رسالة أو بريد إلكتروني خلال 5 أيام عمل من تاريخ قبولك.

إذا لم نتمكن من الاتصال بك، فسنستمر في المحاولة معك 5 مرات منفصلة على الأقل خلال فترة 10 أيام من أيام التقويم، مع إجراء كل محاولة في يوم منفصل.

إذا كنا ما زلنا غير قادرين للوصول إليك، فسنرسل إليك رسالة أو بريدًا إلكترونيًا لإبلاغك بفشل محاولتنا ونتيجة الشكوى ونمنحك فرصة لمناقشة الشكوى معنا في غضون 10 أيام عمل إذا لم نتلقَ أي رد منك خلال هذه الفترة، فسوف نقوم بإغلاق ملف الشكوى.

5. التصعيد

إذا لم تكن راضيًا عن الحلّ، فسيتمّ أولاً تصعيد شكواك إلى رئيس الفريق. إذا كانت لا تزال دون حلّ، راجع قسم "إذا كنت غير راضٍ عن حلّ الشكوى" أدناه للحصول على خيارات أخرى.

توقيت حلّ الشكوى

حيثما يمكن، نهدف إلى حل شكواك في المرة الأولى عندما تقوم بالاتصال بنا. إذا استغرق تحقيقنا وقتًا أطول من المتوقع، فسنقوم بإبلاغك على السبب بالإضافة إلى الإطار الزمني المتوقع الجديد وتزويدك بخيارات لاستخدام خدمات حلّ النزاعات الخارجية إذا كنت ترغب في القيام بذلك.

نوع الشكوى	الإطار الزمني للحلّ
الشكاوى العامة	هدفنا أن نعود إليك بقرار نقترح عليك في غضون 10 أيام عمل من تلقّي شكواك. بعد أن نتفق على قرار ما، سنسعى إلى تنفيذه خلال 5 أيام عمل (ما لم نتفق على خلاف ذلك كجزء من القرار).
الشكاوى العامة العاجلة	هدفنا هو حلّ الشكاوى العاجلة خلال يومي عمل.

سنطلعك على الوضع بمجرد استعادة خدمتك مما سيؤدي عادةً إلى حلّ شكاوك. سيعتمد الإطار الزمني لذلك على طبيعة الانقطاع و عملنا (الذي قد يشمل أحياناً مزوّد خدمات من جهات خارجية) لمعالجته. بمجرد استعادة خدمتك، سنرسل إليك إشعاراً منفصلاً نطلب منك فيه تأكيد استعادة خدمتك. إذا لم تتلقَ أيّ رد منك خلال 3 أيام عمل، فسوف نقوم بإغلاق ملف شكاوك. إذا كنت لا تزال تواجه مشكلات وغير راضٍ عن الحلّ، فيرجى الاتصال بنا على الرقم 133937. سنواصل العمل معك لاستعادة خدمتك أو مناقشة أفضل الخيارات. في بعض الأحيان، عندما يؤثر الانقطاع على العديد من العملاء، قد تقدّم Optus خيارات حلّ جماعية. تتوفّر تفاصيل هذه العروض على صفحة معلومات انقطاع الشبكة الخاصة بنا [Check Network Status] عند الاقتضاء.	شكاوى انقطاع الشبكة
سنسعى إلى الاتصال بك في غضون يومين من أيام التقويم للتأكد من أنّ خدمتك (الخدمات) التي تأثرت قد تمت استعادتها. إذا أخبرتنا أن الحلّ لم ينجح، فسننخذ إجراءً تصحيحياً خلال يوميّ عمل. لن نقوم بإغلاق ملف الشكاوى العاجلة لإنقطاع الشبكة حتى تؤكد أنّ خدمتك تمت استعادتها.	شكاوى عاجلة بشأن انقطاع الشبكة
سنقوم بحلّ ذلك ضمن فترة الفوترة الحالية الخاصة بك أو خلال 30 يوماً من أيام التقويم من تاريخ تلقي شكاوك.	شكاوى الأخطاء في الفواتير

إذا كنت غير راضٍ عن حلّ الشكاوى

إذا لم تكن راضياً عن كيفية تعاملنا مع شكاوك، فليدرك الحق في رفعها إلى أمين المظالم في صناعة الاتصالات (TIO)، وهي خدمة مجانية ومستقلة. نطلب منك أن تحاول حلّ مشاكلك مع Optus أولاً قبل الاتصال بـ TIO.

إذا أخبرتنا أنك غير راضٍ عن الحلّ المقترح، فسنرسل إليك رسالة أو بريداً إلكترونياً في غضون 5 أيام عمل من تبليغك نشرح فيها فهمنا للشكاوى والحلول المقدمة والخيارات الخارجية المتاحة لك، بالإضافة إلى تأكيد الرقم المرجعي والفريد لشكاوك.

نُرجى الملاحظة: من المفيد، ولكن ليس من الضروري، تزويد TIO برقم مرجع شكاوك الفريد والخاص بـ Optus لإظهار أنك حاولت حلّ مشكلتك معنا قبل استخدام خدمتهم.

لتصعيد الشكاوى إلى TIO، يمكنك الاتصال بالرقم 1800 062 058 (1800 675 692 من هاتف TTY وهو جهاز مصمّم لضعاف السمع أو النطق) أو الاتصال بهم عبر موقعهم الإلكتروني www.tio.com.au.

الدعم لتقديم شكاوى

يرجى إعلامنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتقديم شكاوى أو إحراز تقدّم فيها أو الإبلاغ عن انقطاع الخدمة.

يسعدنا التحدث إلى شخص آخر نيابة عنك، ولكننا سنحتاج إلى موافقتك أولاً. قد ننصّل بك عبر الهاتف أو كتابياً للتأكد من أنك لا تمنع ان نناقش شكاوك وتفاصيل حسابك مع الشخص الذي ترشّحه. يتوفّر مزيد من المعلومات حول السماح لأطراف خارجية بإجراء استفسارات نيابة عنك [[Third Party Authority](#)].

نحن ملتزمون بالاعتراف بوجود عملاء يعيشون في ظروف هشة وبدعمهم وضمن قدرتهم على البقاء على اتصال. إذا كنت تواجه اعتداءً منزلياً أو عائلياً أو جنسياً، فيرجى الاتصال بفريق الرعاية المتخصصة لدينا على الرقم 1800 685 059 للحصول على دعم مخصص لك. يمكنك أيضاً العثور على سياستنا بشأن المساعدة في حالات العنف المنزلي والعائلي عبر الإنترنت [[Domestic and Family Abuse Assistance Policy](#)].

يُقدم فريق الرعاية المتخصصة لدينا أيضاً العملاء الذين يعانون من نقاط ضعف أخرى، أو احتياجات إمكانية الوصول، أو أولئك الذين هم من خلفيات غير ناطقة باللغة الإنجليزية والذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بسبب ضيق مالي، فيرجى الاتصال بفريق المساعدة في الدفاع عن العملاء لدينا Advocacy Assist حتى تتمكن من تحديد أفضل السبل لدعمك. يشرح موقعنا [Payment Assistance Policy](#) كيف بإمكاننا أن نساعدك. إذا كانت لديك شكوى بخصوص أي مصاعب، فيمكنك التواصل مع Specialist Care الرعاية المتخصصة للحصول على المساعدة.

تفاصيل الاتصال الخاصة بنا للحصول على الرعاية المتخصصة والمساعدة في الدفاع:

Specialist Care الرعاية المتخصصة من الإثنين إلى الجمعة: 8 صباحاً – 8 مساءً والسبت: 8 صباحاً – 4 بعد الظهر حسب التوقيت القياسي الشرقي لأستراليا/ التوقيت الشرقي الصيفي لأستراليا.	Vulnerable Customer Support 1800 470 291 لتقديم شكوى وإحراز تقدم بها. 1800 685 059 إذا كنت تواجه اعتداءً منزلياً أو عائلياً أو جنسياً.
Advocacy Assist المساعدة في الدفاع عن العملاء من الإثنين إلى السبت: 9 صباحاً – 9 مساءً حسب التوقيت القياسي الشرقي لأستراليا/ التوقيت الشرقي الصيفي لأستراليا.	Financial Hardship Support 1300 308 839 للحصول على دعم بشأن صعوبة مادية وتقديم شكوى وإحراز تقدم فيها.

إذا كنت تعاني من الصمم، أو من ضعف في السمع أو النطق، أو لا تتحدث الإنجليزية أو تحتاج إلى أي دعم إضافي، فيمكنك أيضاً الاتصال بـ:

- خدمة التتابع الوطنية: 13 36 77، 9 صباحاً-5 مساءً من الإثنين إلى الجمعة (في أستراليا) أو عبر الإنترنت على [Helping you Connect Hub](#).
- خدمات الترجمة في Optus: 1300 294 479
- لمزيد من المعلومات رجاءً تفقّد [\[Accessibility Services\]](#)

للحصول على فهم مفصّل لما يمكنك توقعه منا وكيفية الوصول إلى الدعم والرعاية الإضافية، بما في ذلك كيفية تقديم شكوى ومراقبة تقدّم شكواك، اضغط على [\[Vulnerability Guide\]](#).

ماذا نحتاج منك؟

للتأكد من أننا نحلّ شكواك بشكل صحيح، قد نحتاج إلى الاتصال بك للحصول على مزيد من المعلومات والتحدث عمّا يُقلقك. سنحتاج إلى تفاصيل الاتصال الخاصة بك حتى نتمكن من التواصل معك، وقد نطلب منك أن تكون متاحاً في أوقات متّفق عليها للمناقشة. سنستخدم أيضاً طرق الاتصال هذه لتأكيد نتيجة شكواك وإرسال نسخة منها إليك عبر البريد الإلكتروني/ أو في رسالة.

في حين يتمّ التحقيق في شكواك، يرجى دفع أيّ فواتير مستحقة غير متنازع عليها. لن نبدأ بتحصيل الديون عن المبالغ المتعلقة بشكواك، ولن نقوم بإلغاء أو تقييد خدماتك لأنك تقدّمت بشكوى. بمجرد حلّ شكواك أو إغلاق ملفّها، سيتمّ تطبيق شروط الخدمة المعتادة لدينا.

نسعى إلى معالجة جميع الشكاوى بالإنصاف واللباقة والصبر والتعاطف. ولتحقيق هذه الغاية، نطلب منكم مراعاة ذلك في تعاملكم مع موظفينا. قد لا نستطيع حلّ الشكاوى عندما تتصرّف بسلوك غير مقبول أو بعدائية.

كيف تقدّم شكاوك

يمكنك الاتصال بنا بخصوص شكاوك من خلال أي من الطرق المذكورة أدناه.

الموقع الإلكتروني (استمارة عبر الإنترنت)	إملاً استمارة الشكاوى عبر الإنترنت على http://www.optus.com.au/complaints - سيتم تعيين مستشار متخصص لحل مشاكل العملاء خصيصاً لشكاوك.
تطبيق My Optus متوافر على مدار الساعة 7 أيام في الأسبوع	عبر 'Help & Support' في تطبيق My Optus. سيتم تعيين مستشار متخصص لحل مشاكل العملاء لينظر في شكاوك.
يرجى مراسلتنا متوافر على مدار الساعة 7 أيام في الأسبوع	عبر تطبيق My Optus أو تفقّد http://www.optus.com.au/myaccount
هاتف (التوقيت المحلي) متوافر على مدار الساعة 7 أيام في الأسبوع	133 937 للمستهلكين
هاتف (التوقيت المحلي) متوافر على مدار الساعة 7 أيام في الأسبوع	133 347 لعملاء المصالح التجارية
رسالة/بريد	شكاوى Optus PO Box 888 North Ryde NSW 2113 سوف نقوم بالردّ على شكاوك خلال يومي عمل من تاريخ استلامها.
البريد الإلكتروني	complaints@optus.com.au - سوف نقوم بالردّ على شكاوك خلال يومي عمل من تاريخ استلامها.
في المتجر خلال ساعات عمل المتجر	يمكن لأحد أعضاء فريقنا مساعدتك في تقديم شكوى. اضغط على Find an Optus Store [للعثور على تفاصيل حول متجرك المحلي]
Specialist Care الرعاية المتخصصة الاثنين إلى الجمعة: 8 صباحاً – 8 مساءً والسبت: 8 صباحاً – 4 بعد الظهر حسب التوقيت القياسي الشرقي لأستراليا/ التوقيت الشرقي الصيفي لأستراليا	Vulnerable Customer Support 1800 470 291 لتقديم شكوى وإحراز تقدّم فيها 1800 685 059 إذا كنت تواجه اعتداءً منزلياً أو عائلياً أو جنسياً.
Advocacy Assist – الاثنين إلى السبت: 9 صباحاً – 9 مساءً حسب التوقيت القياسي الشرقي لأستراليا/ التوقيت الشرقي الصيفي لأستراليا	Financial Hardship Support 1300 308 839 للحصول على دعم بشأن صعوبة مادية وتقديم شكوى وإحراز تقدّم فيها.
إذا كنت تعاني من الصمم، أو من ضعف في السمع أو النطق، أو تحتاج إلى دعم إضافي من أجل التواصل	- خدمة المتابع الوطنية: يمكنك الاتصال بنا من خلال خدمة المتابع الوطنية من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً – 5 مساءً (في جميع أنحاء أستراليا) على الرقم 13 36 77 أو باستخدام خدمة المتابع عبر الإنترنت، خيارات Helping you connect - فريق خدمات المترجمين الفوريين في Optus، اتصل على 1300 294 479. - أو لمزيد من المعلومات الرجاء الاتصال [Accessibility Services] راجع "إذا كانت هناك حاجة إلى دعم إضافي للمساعدة في تقديم شكوى، فنحن هنا من أجلك" في القسم أدناه