

Patakaran ng Optus sa Paghawak ng mga Reklamo

Sa Optus, nakatuon kami sa mabilis na paglutas ng mga reklamo hangga't maaari. Nauunawaan namin na hindi laging naaayon sa plano ang mga bagay, at kapag nangyari ito, narito kami upang makinig at tumulong na maitama ang sitwasyon.

Ang patakarang ito ay nagsasaad:

- **Kung paano maghain ng reklamo**, kabilang ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan para maghain ng reklamo;
- **Ano ang maaasahan mo mula sa Optus** kapag naghahain ng reklamo at sa bawat yugto ng proseso sa paghawak ng reklamo; at
- Partikular na gabay para sa **mga reklamong may kaugnayan sa mga pagkawala ng serbisyo sa network** dahil ang prosesong ito ay naiiba sa ilang aspeto sa aming pangkalahatang proseso sa paghawak ng mga reklamo.

Ang iyong karapatang magreklamo

May karapatan kang maghain ng reklamo kung hindi ka nasisiyahan sa aming mga serbisyo, kung paano namin pinangasiwaan ang iyong pagtatanong, o kung hindi mo natanggap ang suportang iyong inaasahan.

Ang bawat reklamo ay sineseryoso at sinusuri batay sa mga merito nito. Kung hindi klaro kung nais mong maghain ng reklamo, magalang naming hihilinging linawin mo ito. Ang paghahain ng reklamo ay hindi makaaapekto sa iyong serbisyo, sa mga pakikipag-ugnayan mo sa amin sa hinaharap, o sa paraan ng aming pakikitungo sa iyo bilang customer, at hindi ka sisingilin para sa pag-asikaso ng iyong reklamo.

Paano namin pinangangasiwaan ang iyong personal na impormasyon kapag naghahain ka ng reklamo

Pinangangasiwaan namin ang anumang personal na impormasyong ibinabahagi mo sa amin o hawak namin tungkol sa iyo alinsunod sa aming Patakaran sa Pagkapribado, na maaaring ma-access sa aming website sa www.Optus.com/privacy.

Upang mapangasiwaan ang iyong reklamo, maaari naming isiwalat ang iyong impormasyon, tulad ng iyong pangalan, mga detalye ng serbisyo, at/o impormasyon tungkol sa iyong reklamo, sa mga third party kung kinakailangan.

Mga uri ng reklamo

May iba't ibang uri ng mga reklamo, at depende sa uri ng reklamo, ang paraan kung paano namin pangangasiwaan at bibigyang-prayoridad ang bawat reklamo. Gagawin namin ang aming makakaya upang malutas ang iyong reklamo sa unang pakikipag-ugnayan mo sa amin, anuman ang uri ng reklamong aming matanggap.

Uri ng reklamo	Paglalarawan
Mga Pangkalahatang Reklamo	Kapag hindi ka nasisiyahan sa aming mga serbisyo, sa paraan ng aming paghawak sa iyong pagtatanong, o kung hindi mo natanggap ang suportang iyong inaasahan.
Mga Agarang Pangkalahatang Reklamo	Ituturing namin ang mga sumusunod na sitwasyon bilang nangangailangan ng agarang atensyon. Mangyaring ipaalam sa amin kung alinman sa mga sumusunod ay naaangkop upang mabigyan namin ng wastong prayoridad ang iyong reklamo: • May banta sa iyong kaligtasan o sa kaligtasan ng iyong mga anak; • Ang reklamo ay may kaugnayan sa kahirapan sa pananalapi; o • Ang reklamo ay may kaugnayan sa pagkawala, o panganib na pagkawala ng serbisyo dahil sa pagkakadiskonekta kung saan hindi namin sinunod ang tamang proseso.
Mga Reklamo tungkol sa Pagkawala ng Serbisyo sa Network	Mayroon kaming mga partikular na proseso kapag may mga pagkawala ng serbisyo sa aming network, tulad ng nakasaad sa <i>Telecommunications (Consumer Complaints Handling) Industry Standard 2018</i>. Kung makikipag-ugnayan ka sa amin upang mag-ulat o maghain ng reklamo tungkol sa hindi paggana ng iyong serbisyo, gagawin namin ang lahat ng makatwirang hakbang upang matukoy kung may nagaganap na malaking lokal o pangunahing pagkawala ng serbisyo sa network na maaaring nakakaapekto sa iyo. Layunin naming ipaalam sa iyo nang agaran at malinaw kung ano ang nangyari, kung bakit ito nangyari, kung anong lugar ang naapektuhan, at kung kailan namin inaasahang maibabalik ang mga serbisyong naapektuhan.

	Maaari mong tingnan ang katayuan ng aming network sa [Check Network Status] upang malaman kung naapektuhan ka ng anumang natukoy na pagkawala ng serbisyo sa network. Nagbibigay rin ang pahinang ito ng impormasyon kung paano namin pinananatiling may kaalaman at updated ang mga customer sa panahon ng pagkawala ng serbisyo sa network. Matatagpuan ang higit pang mga detalye kung paano kami nakikipag-ugnayan tungkol sa mga pagkawala ng serbisyo sa [How we Communicate{ 3}].
Mga Agarang Reklamo tungkol sa Pagkawala ng serbisyo sa Network	Ituturing namin ang iyong reklamo tungkol sa pagkawala ng serbisyo sa network bilang agarang reklamo kung may panganib sa personal na kaligtasan o may kasamang malubhang panganib sa kalusugan, at hindi pa matagumpay na naibalik ang iyong serbisyo. Sa mga ganitong pagkakataon, mangyaring makipag-ugnayan sa amin sa lalong madaling panahon sa 133 937. Tatalakayin namin ang mga opsyong magagamit upang matulungan kang manatiling konektado habang may pagkawala ng serbisyo, kabilang ang mga alternatibo o pansamantalang solusyon kung maaari.
Mga Reklamo tungkol sa mga Pagkakamali sa Singil	Mga reklamo tungkol sa mga pagkakamali sa iyong singil at pag-iisyu ng invoice

Ano ang maaari mong asahan mula sa Optus

Nakatuon kami sa mabilis na pagtugon at pakikipagtulungan sa iyo upang makahanap ng patas na solusyon sa iyong reklamo, at kung maaari, malutas ang iyong reklamo sa unang pakikipag-ugnayan mo sa Optus.

Maaari mong asahan ang mga sumusunod na hakbang sa buong proseso ng paghawak ng reklamo:

1. Pagsusumite

Maaari kang makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng telepono, sa store, online, sa pamamagitan ng My Optus App, sa aming Messaging platform, email, o koreo. Ang kumpletong mga detalye ng pakikipag-ugnayan ay makikita sa seksyong “Paano maghain ng iyong reklamo” sa ibaba.

Kapag naghain ka ng reklamo, magtatalaga kami ng Customer Resolution Consultant o Specialist Care Consultant na nakatuon sa iyong kaso depende sa antas ng iyong pagiging mahina sa iyong kasalukuyang kalagayan. Kung makikipag-ugnayan ka sa amin sa store at hindi malutas ang iyong alalahanin sa oras na iyon, ihahain ng aming team member ang

iyong reklamo sa pamamagitan ng aming mga sistema, at direktang magpa-follow-up sa iyo ang isang consultant.

2. Pagkilala

Kapag nakipag-ugnayan ka sa amin sa pamamagitan ng telepono, sa store, online, sa pamamagitan ng My Optus App o sa aming Messaging platform, kukumpirmahin namin na natanggap namin ang iyong reklamo sa oras ng pagkatanggap namin dito. Kung makikipag-ugnayan ka sa amin sa pamamagitan ng email o koreo, kukumpirmahin namin na natanggap namin ito sa loob ng 2 araw ng trabaho. Sa lahat ng pagkakataon, bibigyan ka namin ng natatanging reference number ng reklamo at mga tagubilin kung paano susubaybayan ang iyong reklamo.

Magbabahagi rin kami ng mga detalye ng isang miyembro ng aming Customer Resolution team na mamamahala sa iyong reklamo at magpapaliwanag kung ano ang susunod na mangyayari.

Sa kaso ng mga reklamong may kaugnayan sa pagkawala ng serbisyo sa network, kung makikipag-ugnayan ka sa amin upang mag-report o maghain ng reklamo tungkol sa hindi paggana ng iyong serbisyo, gagawin namin ang lahat ng makatwirang hakbang upang matukoy kung may nagaganap na malaking lokal o pangunahing pagkawala ng serbisyo sa network na maaaring nakakaapekto sa iyo.

Sa lalong madaling panahon na magagawa namin, kami ay:

- a) Kukumpirmahin ang iyong reklamo sa unang pakikipag-ugnayan
- b) Bibigyan ka ng natatanging reference number ng reklamo at mga tagubilin kung paano subaybayan ang iyong reklamo.
- c) Bibigyan ka ng impormasyon kung paano manatiling updated tungkol sa pagkawala ng serbisyo sa network, kung naaangkop.
- d) Ipapaalam sa iyo kapag naibalik na ang iyong serbisyo at bibigyan ka ng impormasyon tungkol sa anumang mga alok na kalutasan na magagamit.

3. Pagsubaybay sa progreso

Sisiyasatin namin ang mga pangyayari na may kaugnayan sa iyong reklamo at bibigyan ka namin ng mga update sa progreso sa buong panahon ng pagsisiyasat sa reklamo.

- a) Maaari mong subaybayan ang progreso ng iyong reklamo gamit ang natatanging reference number ng reklamo sa pamamagitan ng iyong My Optus account o My Optus App.
- b) Para sa mga customer na nais makipag-usap sa isang team member upang subaybayan ang kanilang reklamo - maaaring tumawag ang mga customer sa 133 937; maaaring tumawag ang mga business customer sa 133 343; at ang mga customer na nangangailangan ng karagdagang suporta ay maaaring tumawag sa amin sa 1800 470 291.

4. Kalutasan

Tatawagan ka ng isang miyembro ng aming team upang talakayin ang aming pagsisiyasat at kalutasan ng iyong reklamo. Pagkatapos nito ay kukumpirmahin namin ang napagkasunduang kahihinatnan sa pamamagitan ng liham o email sa loob ng 5 araw ng trabaho mula sa iyong pagkatanggap.

Kung hindi ka namin makontak, patuloy naming susubukang makipag-ugnayan sa iyo nang hindi bababa sa 5 magkakahiwalay na beses sa loob ng 10 araw sa kalendaryo, kung saan ang bawat pagtatangka ay isasagawa sa magkakaibang araw.

Kung hindi ka pa rin namin makontak, magpapadala kami sa iyo ng liham o email na ipinapaalam ang tungkol sa aming mga hindi matagumpay na pagtatangkang makipag-ugnayan at sa kinalabasan ng reklamo, at bibigyan ka namin ng pagkakataong talakayin ang reklamo sa amin sa loob ng 10 araw ng trabaho. Kung wala kaming matatanggap na tugon mula sa iyo sa panahong ito, wawakasan na namin ang reklamo.

5. Pag-akyat ng Reklamo

Kung hindi ka nasiyahan sa kalutasan, ang iyong reklamo ay unang iaakyat sa isang team leader. Kung hindi pa rin nalutas, sumangguni sa seksyon sa ibaba na *‘If you are unhappy with the complaint resolution’* (*‘Kung hindi ka nasisiyahan sa kalutasan ng reklamo’*) para sa karagdagang mga opsyon.

Takdang panahon ng kalutasan ng reklamo

Hangga’t maaari, layunin naming malutas ang iyong reklamo sa unang pakikipag-ugnayan mo sa amin. Kung ang aming pagsisiyasat ay mas matagal kaysa sa inaasahan, ia-update ka namin tungkol sa dahilan nito pati na rin sa bagong inaasahang takdang panahon, at bibigyan ka namin ng mga opsyon na gumamit ng mga panlabas na serbisyo sa kalutasan ng hindi pagkakaunawaan kung nais mong gawin ito.

Uri ng reklamo	Takdang panahon ng kalutasan
Mga Pangkalahatang Reklamo	Layunin naming makipag-ugnayan muli sa iyo kasama ang iminungkahing kalutasan sa loob ng 10 araw ng trabaho mula sa pagkatanggap namin ng iyong reklamo. Pagkatapos nating magkasundo sa isang kalutasan, sisikapin naming ipatupad ito sa loob ng 5 araw ng trabaho (maliban kung may napagkasunduan na tayong iba bilang bahagi ng kalutasan).

Mga Agarang Pangkalahatang Reklamo	Layunin naming malutas ang mga agarang reklamo sa loob ng 2 araw ng trabaho.
Mga Reklamo tungkol sa Pagkawala ng Serbisyo sa Network	Ia-update ka namin oras na naibalik na ang iyong serbisyo, na karaniwang magresulta sa paglutas ng inyong reklamo. Ang takdang panahon para dito ay depende sa uri ng pagkawala ng serbisyo at sa aming mga gawain (na kung minsan ay maaaring may kasamang mga third-party provider) upang malutas ito. Kapag naibalik na ang iyong serbisyo, magpapadala kami sa iyo ng hiwalay na abiso na humihiling sa iyong kumpirmahin na naibalik na ang iyong serbisyo. Kung wala kaming matatanggap na tugon mula sa iyo sa loob ng 3 araw ng trabaho, wawakasan na namin ang iyong reklamo. Kung patuloy kang nakakaranas ng mga problema at hindi ka nasisiyahan sa kalutasan, mangyaring makipag-ugnayan sa amin sa 133 937. Patuloy kaming makikipagtulungan sa iyo upang maibalik ang iyong serbisyo o talakayin ang pinakamainam na mga opsyon. Minsan, kapag ang mga pagkawala ng serbisyo ay nakakaapekto sa maraming customer, maaaring mag-alok ang Optus ng mga pangmaramihang opsyon sa kalutasan. Ang mga detalye tungkol sa mga alok na ito ay ibinibigay sa aming pahina ng impormasyon tungkol sa pagkawala ng serbisyo sa network sa [Check Network Status] kapag naaangkop.
Mga Agarang Reklamo tungkol sa Pagkawala ng Serbisyo sa Network	Layunin naming i-update kayo sa loob ng 2 araw sa kalendaryo upang kumpirmahin na naibalik na ang iyong (mga) apektadong serbisyo. Kung sasabihin mo sa amin na hindi naging matagumpay ang kalutasan, magsasagawa kami ng hakbang upang maayos ito sa loob ng 2 araw ng trabaho. Hindi namin isasara ang isang agarang reklamo tungkol sa pagkawala ng serbisyo sa network hangga't hindi mo kinukumpirma na naibalik na ang iyong serbisyo.

Mga Reklamo tungkol sa mga Pagkakamali sa Singil	Aayusin namin ang mga ito sa loob ng iyong kasalukuyang billing period o sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa pagkatanggap namin ng iyong reklamo.
---	--

Kung hindi ka nasisiyahan sa kalutasan ng reklamo

Kung hindi ka nasiyahan sa paraan ng aming paghawak sa iyong reklamo, may karapatan kang dalhin ito sa Telecommunications Industry Ombudsman (TIO), na isang libre at independiyenteng serbisyo. Hinihiling namin na subukan mo munang lutasin ang iyong mga pag-aalala sa Optus bago makipag-ugnayan sa TIO.

Kung sasabihin mo sa amin na hindi ka nasisiyahan sa iminungkahing kalutasan, magpapadala kami sa iyo ng liham o email sa loob ng 5 araw ng trabaho mula sa petsa ng iyong abiso na nagpapaliwanag ng aming pagkaunawa sa reklamo, ang mga iniaalok na kalutasan, at ang mga panlabas na opsyong maaari mong gamitin, kasama ang kumpirmasyon ng iyong natatanging reference number ng reklamo.

Pakitandaan: Makakatulong, ngunit hindi kinakailangan, na ibigay sa TIO ang iyong natatanging reference number ng reklamo sa Optus upang maipakita na sinubukan mong lutasin muna ang iyong isyu sa amin bago gamitin ang kanilang serbisyo.

Upang iakyat ang isang reklamo sa TIO, maaari kang tumawag sa 1800 062 058 (1800 675 692 mula sa isang TTY handset) o makipag-ugnayan sa kanila sa pamamagitan ng kanilang website sa www.tio.com.au.

Suporta sa paghahain ng reklamo

Mangyaring ipaalam sa amin kung kailangan mo ng tulong sa paghahain o pagsubaybay ng isang reklamo, o sa pag-uulat ng pagkawala ng serbisyo.

Masaya kaming makipag-usap sa ibang tao sa ngalan mo, ngunit kailangan muna namin ang iyong pahintulot. Maaari kaming makipag-ugnayan sa iyo sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng sulat upang kumpirmahin na pumapayag ka na talakayin namin ang iyong reklamo at mga detalye ng iyong account sa taong iyong itinalaga. Mayroong karagdagang impormasyon na makukuha tungkol sa pagpapahintulot sa mga third party na gumawa ng mga pagtatanong sa ngalan mo sa [\[Third Party Authority\]](#).

Nakatuon kami sa pagkilala at pagsuporta sa mga customer na may mahihinang kalagayan at sa pagtiyak na maaari silang manatiling konektado.

Kung ikaw ay apektado ng Pang-aabuso sa Tahanan, Pamilya, o Sekswal, mangyaring makipag-ugnayan sa aming Specialist Care team sa 1800 685 059 para sa angkop na suporta. Maaari mo ring makita ang aming Patakaran sa Tulong laban sa Pang-aabuso sa Tahanan at Pamilya online sa [\[Domestic and Family Abuse Assistance Policy\]](#).

Sinusuportahan din ng aming Specialist Care team ang mga customer na nakakaranas ng iba pang mga kahinaan, may mga pangangailangan sa accessibility, o nagmula sa mga bansang hindi nagsasalita ng Ingles na nangangailangan ng karagdagang tulong.

Kung kailangan mo ng tulong dahil sa kahirapan sa pera, mangyaring makipag-ugnayan sa aming Advocacy Assist team upang matukoy namin kung paano ka namin pinakamahusay na masusuportahan. Ang aming [\[Patakaran sa Tulong sa Kabayaran\]](#) ay nagpapaliwanag kung paano kami makakatulong. Kung mayroon kang reklamo tungkol sa kahirapan sa pera, maaari kang makipag-ugnayan sa Specialist Care para sa tulong.

Ang aming mga detalye sa pakikipag-ugnayan para sa Specialist Care at Advocacy Assist:

Specialist Care (Espesyalistang Pangangalaga) Lunes hanggang Biyernes: 8am – 8pm at Sabado: 8am – 4pm AEST/AEDT.	1800 470 291 para sa Vulnerable Customer Support (Suporta sa Mahihinang Customer) upang maghain at isulong ang isang reklamo. 1800 685 059 kung ikaw ay apektado ng Pang-aabuso sa Tahanan, Pamilya o Sekswal.
Advocacy Assist (Tulong sa Adbokasiya) Lunes hanggang Sabado: 9am – 9pm AEST/AEDT	1300 308 839 para sa Financial Hardship Support (Suporta sa Kahirapan sa Pananalapi) at upang gumawa at isulong ang isang reklamo.

Kung ikaw ay Bingi, may kapansanan sa pandinig o pagsasalita, hindi nagsasalita ng Ingles o nangangailangan ng anumang karagdagang suporta, maaari mo ring ma-access ang:

- National Relay Service: 13 36 77, 9am-5pm Lunes hanggang Biyernes (sa buong Australia) o online sa pamamagitan ng [Helping you Connect Hub](#).
- Serbisyo ng Interpreter ng Optus: 1300 294 479.
- Para sa karagdagang impormasyon mangyaring i-click ang [\[Accessibility Services\]](#)

Para sa detalyadong pag-unawa kung ano ang maaari mong asahan mula sa amin at kung paano makakuha ng karagdagang suporta at pangangalaga, kabilang kung paano maghain ng reklamo at subaybayan ang progreso ng iyong reklamo, i-click ang [\[Vulnerability Guide\]](#).

Ano ang kailangan namin mula sa iyo?

Upang matiyak na malulutas namin nang maayos ang iyong reklamo, maaaring kailangan naming makipag-ugnayan sa iyo upang makakuha ng higit pang impormasyon at pag-usapan ang iyong mga pag-aalala. Kakailanganin namin ang iyong mga detalye sa pakikipag-ugnayan upang makipag-usap sa iyo, at maaari naming hilingin sa iyo na maging available sa mga napagkasunduang oras para sa pag-uusap. Gagamitin din namin ang mga paraan ng pakikipag-ugnayan na ito upang kumpirmahin ang kinalabasan ng iyong reklamo at magpadala sa iyo ng kopya sa pamamagitan ng email/liham.

Habang iniimbestigahan ang iyong reklamo, mangyaring bayaran ang anumang natitirang mga bayarin na sinang-ayunan. Hindi kami magsisimula ng pangungolekta ng utang para sa mga halagang may kaugnayan sa iyong reklamo, at hindi rin namin kakanselahin o paghihigpitan ang iyong mga serbisyo dahil naghain ka ng reklamo. Kapag nalutas o

nagwakas na ang iyong reklamo, ang aming karaniwang mga kondisyon sa serbisyo ay ipatutupad.

Layunin naming tratuhin ang lahat ng mga reklamo nang patas, may paggalang, pasensya at pag-unawa. Dahil dito, hinihiling namin na tratuhin mo rin ang aming mga kawani nang may parehong konsiderasyon. Maaaring hindi namin malutas ang mga reklamo kung ikaw ay nagpapakita ng hindi makatwirang pag-uugali o kumikilos nang may agresyon.

Paano ihain ang iyong reklamo

Maaari kang makipag-ugnayan sa amin tungkol sa iyong reklamo sa pamamagitan ng alinman sa mga paraang nakalista sa ibaba.

Website (online form)	Kumpletuhin ang aming online form ng reklamo sa http://www.optus.com.au/complaints - isang masigasig na Customer Resolution Consultant ang itatalaga para sa iyong reklamo.
My Optus App Magagamit 24/7	Sa pamamagitan ng 'Help & Support' sa My Optus App. Isang masigasig na Customer Resolution Consultant ang itatalaga para sa iyong reklamo.
Magpadala sa amin ng Mensahe Magagamit 24/7	Sa pamamagitan ng My Optus app o sa pagbisita sa http://www.optus.com.au/myaccount
Telepono (lokal na oras) Magagamit 24/7	133 937 Mga Customer na Konsyumer
Telepono (lokal na oras) Magagamit 24/7	133 343 Mga Customer na Negosyo
Liham/Posta	Optus Complaints PO Box 888 North Ryde NSW 2113 Kikilalanin namin ang iyong reklamo sa loob ng 2 araw ng trabaho mula sa pagkatanggap nito.
Email	complaints@optus.com.au - Kikilalanin namin ang iyong reklamo sa loob ng 2 araw ng trabaho mula sa pagkatanggap nito
Sa tindahan Sa Oras ng Pagbubukas ng Store	Maaaring tulungan ka ng isa sa aming team member na maghain ng reklamo. I-click ang [Find an Optus Store] upang makita ang mga detalye tungkol sa iyong lokal na store.
Specialist Care Lunes hanggang Biyernes: 8am – 8pm at Sabado: 8am – 4pm AEST/AEDT.	1800 470 291 para gawin at isulong ng Vulnerable Customer Support (Suporta sa Mahihinang Customer) ang isang reklamo 1800 685 059 kung ikaw ay apektado ng Pang-aabuso sa Tahanan, Pamilya o Sekswal.

Advocacy Assist (Tulong sa Adbokasya) - Lunes hanggang Sabado: 9am – 9pm AEST/AEDT	1300 308 839 para sa Financial Hardship Support (Suporta sa Kahirapan sa Pananalapi) at upang gumawa at isulong ang isang reklamo
Kung ikaw ay Bingi, may kapansanan sa pandinig o pagsasalita o nangangailangan ng karagdagang suporta sa pakikipag-usap	• National Relay Service: Maaari kang makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng National Relay Service mula Lunes hanggang Biyernes 9am – 5pm (sa buong Australia) sa 13 36 77 o sa pamamagitan ng paggamit ng mga opsyon ng Internet Relay Service na Helping you connect . • Tumawag sa Optus’ Interpreter services team sa 1300 294 479. • O para sa karagdagang impormasyon mangyaring i-click ang [Accessibility Services] Tingnan ang seksyong “If extra support is needed to help make a complaint, we are here for you” (Kung kailangan ng karagdagang suporta upang makatulong sa paghain ng reklamo, narito kami para sa iyo) sa ibaba.