

¿No está conforme con la respuesta de su proveedor de telecomunicaciones?

Si no está conforme con las respuestas de su proveedor de telecomunicaciones, puede pedirles que revisen su decisión. Si aún no está conforme, puede comunicarse con el Telecommunications Industry Ombudsman (Ombudsman de la industria de las telecomunicaciones, TIO), para que lo ayuden con su reclamo.

También puede contactar al TIO si su proveedor de telecomunicaciones:

- No responde rápidamente.
- Es irrespetuoso o maleducado.
- No hace lo que prometió que haría para ayudar.
- Se niega a enviar su queja a un supervisor si usted lo solicita.



Conozca más acerca del TIO en tio.com.au o llame al 1800 062 058



Su voz en servicios telefónicos y de internet.

Contáctenos

Sitio web: accan.org.au

Twitter: @ACCAN_AU

Facebook: facebook.com/accanau

Correo electrónico: info@accan.org.au

Teléfono: 02 9288 4000

Para obtener más información y consejos, visite: accan.org.au/tips.



Guía para su pequeña empresa

Presentar un reclamo



Spanish - Español



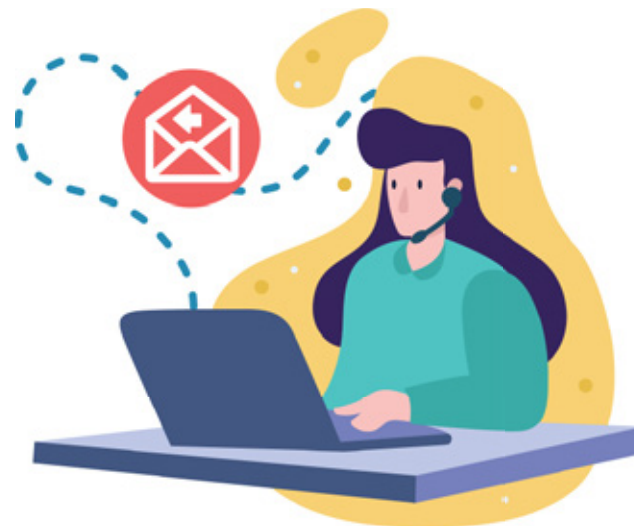
Si no está conforme con el servicio que está recibiendo de su proveedor de telecomunicaciones, puede presentar un reclamo.

Los proveedores de telecomunicaciones deben cumplir con normas respecto de cuándo se puede desconectar a las empresas pequeñas, ayuda que deben brindarles si no puede pagar una factura, y más. Si su pequeña empresa gasta menos de \$40 000 por año con un proveedor de telecomunicaciones para sus servicios de internet, teléfono fijo y móvil, las normas lo protegen.

Cómo hacer un reclamo

Su proveedor de telecomunicaciones tendrá información en su sitio web acerca de cómo hacer un reclamo. Los siguientes pasos pueden ayudar a facilitar esto:

1. Establezca claramente al principio que está haciendo un reclamo y explique sobre qué.
2. Guarde todos los correos electrónicos o llamadas telefónicas (fecha, hora y persona con quien habló). Si usa un chat en vivo en el sitio web del proveedor de telecomunicaciones, asegúrese de guardar una copia de la conversación. Puede guardar la conversación tomando una captura de pantalla en su computadora, teléfono o tableta. También puede tomar una foto de la conversación e imprimirla.



¿Qué deberá hacer el proveedor de telecomunicaciones?

Su proveedor de telecomunicaciones deberá acusar recibo del reclamo dentro de los dos días laborales y hacer su mejor esfuerzo por resolver el reclamo la primera vez que usted se comunica con ellos.

En la mayoría de los casos, su proveedor de telecomunicaciones debe informarle cómo planean arreglar su reclamo dentro de los siguientes 15 días hábiles (tres semanas).

Cuando sea posible, su proveedor de telecomunicaciones debe resolver los **reclamos urgentes** dentro de los dos días hábiles.

Los reclamos urgentes pueden incluir reclamos realizados por personas que están atravesando dificultades financieras, personas con una enfermedad potencialmente fatal diagnosticada que necesitan asistencia prioritaria, y reclamos donde un servicio ha sido desconectado injustamente.

Su proveedor de telecomunicaciones debe resolver los reclamos sobre facturación incorrecta antes de la finalización del siguiente periodo de facturación. Por ejemplo, si paga su factura mensual de teléfono y recibe una factura incorrecta el 20 de marzo, el proveedor de telecomunicaciones debe resolver su reclamo antes del 20 de abril.

Si llega a un acuerdo con su proveedor de telecomunicaciones, la empresa debe actuar sobre el mismo dentro de los 10 días hábiles (dos semanas).

