

## Hindi Ka Ba Nasiyahan sa Naging Tugon ng Iyong Telco?

Kung hindi ka nasiyahan sa naging tugon ng iyong telco, maaari mo silang hilingan na repasuhin ang kanilang desisyon. Kung hindi ka pa rin masaya, maaari kang pumunta sa Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) upang matulungan ka sa iyong reklamo.

Maaari mo ring kontakin ang TIO kung ang iyong telco ay:

- Mahirap kontakin.
- Walang-galang o bastos.
- Hindi ginagawa ang ipinangako nilang gagawin upang makatulong.
- Tumatangging ipasa ang iyong reklamo sa superbisor o tagapamahala kung hiniling mo ito.



Alamin ang higit pa tungkol sa TIO sa [tio.com.au](http://tio.com.au) o tumawag sa 1800 062 058



**Ang iyong tinig sa mga serbisyo sa telepono at internet.**

### Kontakin Kami

**Website:** [accan.org.au](http://accan.org.au)

**Twitter:** @ACCAN\_AU

**Facebook:** [facebook.com/accanau](https://facebook.com/accanau)

**E-mail:** [info@accan.org.au](mailto:info@accan.org.au)

**Telepono:** 02 9288 4000

Para sa karagdang impormasyon at mga mungkahi, pumunta sa: [accan.org.au/tips](http://accan.org.au/tips)



**Ang Iyong Gabay sa Maliit na Negosyo**

## Paggawa ng Reklamo



Kung ikaw ay hindi nasisiyahan sa serbisyong tinatanggap mo mula sa telco, maaari kang magreklamo.

Dapat sumunod ang mga telco sa mga tuntunin kung kailan maaaring madiskonekta ang maliliit na negosyo, ang tulong na ipauubaya nila kung hindi makabayad ng bill, at marami pa. Kung ang maliit na negosyo ay gumagastos ng mas mababa sa \$40,000 bawat taon sa isang telco para sa mga serbsiyo sa iyong internet, landline at mobile phone, ikaw ay protektado ng mga tuntuning ito.

## Paano Gumawa ng Reklamo

Ang iyong telco ay may impormasyon sa kanilang website kung paano gumawa ng reklamo. Ang mga hakbang sa ibaba ay makakatulong upang mas mapadali pa ito:

1. Malinaw na sabihin sa simula pa lang na ikaw ay gumagawa ng reklamo at ipaliwanag kung tungkol saan ito.
2. I-save ang anumang mga email at mga detalye ng mga pag-uusap sa telepono (petsa, oras at taong nakausap mo). Kung gumagamit ka ng live chat sa website ng iyong telco, siguruhin na nagtabi ka ng kopya ng pag-uusap. Magagawa mo ito sa pamamagitan ng pagkuha ng screenshot ng iyong kompyuter, telepono, o tablet. Maaari mo ring kunan ng litrato ang pag-uusap, o i-print ito.



## Ano ang Dapat Gawin ng Telco?

Dapat kilalanin ng iyong telco ang reklamo sa loob ng dalawang araw ng trabaho at sikaping lutasin ang reklamo sa lubos ng kanilang makakaya sa unang pag-kontak mo sa kanila.

Sa karamihan ng pagkakataon, dapat ipaalam ng iyong telco sa iyo kung paano nila aayusin ang iyong reklamo sa loob ng 15 araw ng trabaho (tatlong linggo).

Hangga't maaari, dapat lutasin ng iyong telco **ang mga reklamo** sa loob ng dalawang araw ng trabaho.

**Maaaring kabilang sa mga urgent na reklamo** ang mga reklamo ng mga taong dumaranas ng kagipitan sa pera, mga taong na-diyagnos na may karamdamang nagbabanta sa buhay at nangangailangan ng prayoridad na tulong, at mga reklamo kung saan ang serbisyo ay hindi makatarungang pinutol.

Dapat lutasin ng iyong telco ang mga reklamo tungkol sa maling billing nang hindi lalampas sa katapusan ng susunod na billing. Halimbawa, kung ikaw ay nagbayad ng iyong buwanang bill ng telepono at tumanggap ng maling bill sa Marso 20, dapat lutasin ng iyong telco ang reklamo hanggang sa Abril 20.

Kung kayo ay nagkasundo ng telco, dapat nilang ayusin ito sa loob ng 10 araw ng trabaho (dalawang linggo).

