



¿Cuáles son sus opciones si no está de acuerdo con una decisión?

Si no entiende o no está de acuerdo con una decisión que hayamos tomado, puede pedirnos una explicación o solicitar una revisión formal.

Explicación de una decisión

Puede pedirnos que expliquemos nuestra decisión. Es posible que desee pedir una explicación si no entiende una decisión que hayamos tomado.

Puedo hacerlo en cualquier momento.

Un miembro experimentado del personal se comunicará con usted para explicarle la decisión y responder cualquier pregunta que tenga. Puede que podamos resolver su preocupación o cambiar la decisión sin necesidad de una revisión formal.

Si pide una explicación, nuestro objetivo es ponernos en contacto con usted dentro de 14 días.

No tiene que pagar por una explicación de una decisión.

Revisión formal

Puede solicitar una revisión formal de nuestra decisión. Es posible que desee solicitar una revisión formal si comprende nuestra decisión, pero no está de acuerdo con ella.

Puede solicitar una revisión formal en cualquier momento. No tiene que pedir una explicación previamente.

Si solicita una revisión formal, nuestro Authorised Review Officer (Funcionario autorizado para revisiones):

- intentará completar la revisión formal dentro de 49 días
- analizará los hechos, la ley y la política relacionados con la decisión
- cambiará la decisión si es incorrecta
- le avisará por escrito el resultado de la revisión formal.

No tiene que pagar por una revisión formal de una decisión.

Cómo solicitar una explicación o una revisión formal

Puede pedir una explicación o solicitar una revisión formal por medio de cualquiera de las siguientes opciones:

- llame a su línea de pagos regulares de Centrelink
- llámenos al **131 202** para hablar con alguien en su idioma.
- visite un centro de servicios.

También puede completar el formulario de *Explanation or formal review of a decision* (explicación o revisión formal de una decisión) y enviarnos documentos de respaldo en línea, por medio de:

- su cuenta en línea de Centrelink a través de myGov
- la aplicación móvil Express Plus Centrelink.

Visite servicesaustralia.gov.au/ss351 para descargar el formulario de *Explanation or formal review of a decision*.

Si no puede enviarnos los documentos en línea, puede enviarlos por correo a:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Para decisiones acerca de Assistance for Isolated Children deberá completar un formulario diferente. Se trata del *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* (Formulario de explicación o revisión formal de una decisión para ABSTUDY y Assistance for Isolated Children (AIC)). Puede enviárnoslo usando los datos del formulario.

Visite servicesaustralia.gov.au/sy054 para acceder al *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*.

Si no está de acuerdo con una deuda de Centrelink

En general, puede pedir una explicación o solicitar una revisión formal de su deuda en cualquier momento. Algunas deudas tienen diferentes límites de tiempo para solicitar una revisión formal. Puede leer más acerca de los límites de tiempo a continuación.

Tipo de pago	Límites de tiempo para una revisión formal
Assistance for Isolated Children	Debe solicitar una revisión formal dentro de los 3 meses de la fecha en la que tomamos nuestra decisión.
Tertiary Access Payment (Pago de acceso a nivel terciario)	Debe solicitar una revisión formal dentro de las 13 semanas desde que le informemos nuestra decisión.

Si tiene una deuda, puede pedirnos que interrumamos sus reembolsos hasta que se complete la explicación o la revisión formal. Puede hacer eso cuando hable con nosotros acerca de una decisión.

Límites de tiempo cuando se solicita una revisión formal

Debería solicitar una revisión formal dentro de las 13 semanas de la fecha en la que le informemos nuestra decisión.

Algunos pagos tienen diferentes límites de tiempo para solicitar una revisión formal. Esto se aplica a decisiones de reclamos y de derechos.

Aún puede solicitar una revisión formal después del límite de tiempo de revisión del pago. No obstante, si la decisión se cambia, es posible que solo pueda recibir el pago a partir de la fecha en la que solicitó la revisión formal.

Puede leer más acerca de los límites de tiempo a continuación.

Tipo de pago	Límites de tiempo para una revisión formal
Family Tax Benefit	Debería solicitar una revisión formal dentro de las 52 semanas de la fecha en la que le informemos nuestra decisión.
Family Tax Benefit and Child Support	Debería solicitar una revisión formal dentro de las 52 semanas de la fecha en la que le informemos nuestra decisión. Si también es cliente de Child Support y la decisión afecta su evaluación para child support (manutención), debería solicitar una

	revisión formal dentro de los 28 días de la fecha en la que le informemos nuestra decisión.
Child Care Subsidy	Debería solicitar una revisión formal dentro de las 13 semanas de la fecha en la que le informemos nuestra decisión.
Parental Leave Pay	Debería solicitar una revisión formal dentro de los 28 días de la fecha en la que tomamos nuestra decisión.
Dad and Partner Pay	Debería solicitar una revisión formal dentro de los 28 días de la fecha en la que tomamos nuestra decisión.
Tertiary Access Payments	Debe solicitar una revisión formal dentro de las 13 semanas desde que le informemos nuestra decisión.
Assistance for Isolated Children Scheme	Puede solicitar una revisión formal en cualquier momento. Si la decisión es acerca de la recuperación de una deuda, debe solicitar una revisión formal dentro de los 3 meses de la fecha en la que tomamos la decisión.

Si no está de acuerdo con el resultado de una revisión formal

Si no está de acuerdo con el resultado de una revisión formal de una decisión de Centrelink, puede pedir al Administrative Review Tribunal (ART) (Tribunal de Revisión Administrativa) que haga una revisión de la misma. El ART es un tribunal independiente.

El ART tiene 2 niveles de revisión. Esto significa que si no está de acuerdo con la primera revisión del ART, puede solicitar una segunda revisión.

Si presenta una solicitud ante el ART, puede pedirnos que interrumamos sus reembolsos de la deuda hasta que se complete la primera revisión del ART.

Es posible que haya un proceso de revisión y apelación diferente si la decisión se relaciona con los siguientes pagos:

- Assistance for Isolated Children
- Rural ex-gratia payment.

Cuándo presentar una solicitud ante el ART

Debería presentar una solicitud dentro de las 13 semanas desde la fecha de nuestra decisión de revisión formal. Aún puede presentar una solicitud ante el ART después de 13 semanas. No obstante, si el ART cambia la decisión, es posible que solo reciba el pago a partir de la fecha en la que solicitó la revisión.

Si desea una revisión de una decisión acerca del Paid Parental Leave Scheme, debería presentar una solicitud dentro de los 28 días de nuestra decisión de la revisión formal.

Cómo presentar una solicitud ante el ART

Para presentar una solicitud de revisión de una decisión ante el ART, visite **art.gov.au** y siga las instrucciones.

Después de que presente una solicitud, le enviaremos una declaración al ART. Contendrá las razones de nuestra decisión y documentos importantes del organismo. Usted también recibirá una copia de nuestra declaración y de los documentos.

Si no está de acuerdo con la primera revisión del ART, es posible que pueda solicitar una segunda revisión del ART. Debería presentar una solicitud para una segunda revisión del ART dentro de los 28 días de haber recibido la primera decisión de la revisión.

¿Cuál es el costo?

Para ciertos tipos de decisiones, es posible que haya una tarifa por presentación de solicitud ante el ART.

No podemos ayudarlo con el costo de solicitar una revisión ante el ART. El ART tampoco puede imponerle costos si usted obtiene un resultado favorable.

Si la revisión ante el ART no es favorable, no le pediremos a usted que pague nuestros costos.

Qué más debería saber

Asistencia legal

Puede elegir su propio representante legal si desea obtener una revisión formal de una revisión.

Hay asesoramiento y asistencia gratuita disponibles en:

- El sitio web de Economic Justice Australia (Justicia económica de Australia): **ejaustralia.org.au**
- El sitio web de National Legal Aid (Asistencia legal nacional): **nationallegalaid.org**

Reclamos por indemnizaciones

En ciertos casos, es posible que puede reclamar una indemnización si cree que cometimos un error que le causó una pérdida financiera u otro daño.

Debería analizar todas las opciones de revisión antes de reclamar una indemnización. Es posible que no le otorguemos una indemnización si otras opciones pueden resolver el problema.

Puede reclamar una indemnización completando el formulario de *Compensation Application* (*Solicitud de indemnización*). Si no lo puede imprimir, puede pedirle al personal del centro de servicios más cercano que le imprima el formulario. También puede llamarnos a su línea regular de pagos de Centrelink o en el **131 202** y podemos enviárselo. Cuando llame a su línea de pagos, avísenos si necesita un intérprete y organizaremos este servicio de manera gratuita.

Visite **servicesaustralia.gov.au/ss509** para descargar el *Compensation Application form*.

Más información

- Visite **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** para obtener más información en inglés
- Visite **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** donde podrá leer, escuchar o ver información en su idioma
- Llame al **131 202** para hablar alguien en su idioma acerca de los pagos y servicios de Centrelink
- Llame al **132 011** para comunicarse con Medicare y al **131 272** para Child Support. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita
- Visite un centro de servicios.

Nota: las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “13” desde cualquier parte de Australia se cobran a una tarifa fija. Esa tarifa puede variar del costo de una llamada local y también puede variar entre los proveedores de servicios telefónicos. Las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “1800” son gratuitas. La duración

de las llamadas desde teléfonos públicos o celulares se puede medir y cobrar a una tarifa más elevada.

Descargo de responsabilidad

La información contenida en esta publicación está destinada únicamente como una guía para pagos y servicios. Es su responsabilidad decidir si desea solicitar un pago y presentar una solicitud con respecto a sus circunstancias particulares.



What are your options if you do not agree with a decision?

If you do not understand or agree with a decision we have made, you can ask for an explanation or apply for a formal review.

Explanation of decision

You can ask us to explain our decision. You may want to ask for an explanation if you do not understand a decision we have made.

You can do this at any time.

An experienced staff member will contact you to explain the decision and answer any questions you have. We might be able to sort out your concerns or change the decision without needing a formal review.

When you ask for an explanation, we aim to contact you within 14 days.

You do not have to pay for an explanation of a decision.

Formal review

You can apply for a formal review of our decision. You may want to apply for a formal review if you understand our decision but disagree with it.

You can apply for a formal review at any time. You do not have to ask for an explanation first.

When you apply for a formal review, our Authorised Review Officer will:

- aim to complete the formal review within 49 days
- look at the facts, the law, and the policy involved in the decision
- change the decision if it is wrong
- write to you to let you know the outcome of your formal review.

You do not have to pay for a formal review of a decision.

How to ask for an explanation or formal review

You can ask for an explanation or apply for a formal review using any of the following options:

- calling your regular Centrelink payment line
- calling us on **131 202** to speak with someone in your language
- visiting a service centre.

You can also fill in the *Explanation or formal review of a decision* form and give us any supporting documents online, using either:

- your Centrelink online account through myGov
- the Express Plus Centrelink mobile app.

Go to **servicesaustralia.gov.au/ss351** to download the *Explanation or formal review of a decision* form.

If you cannot give the documents to us online, you can post them to:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

For decisions about Assistance for Isolated Children you need to fill in a different form. This is the *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. You can return it to us using the details on the form.

Go to **servicessaustralia.gov.au/sy054** to access the *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*.

If you disagree with a Centrelink debt

Generally, you can ask for an explanation or apply for a formal review of your debt at any time. Some debts have different time limits for you to apply for a formal review. You can read more about time limits below.

Payment type	Formal review time limits
Assistance for Isolated Children	You must apply for a formal review within 3 months from the date we made our decision.
Tertiary Access Payment	You must apply for a formal review within 13 weeks from when we tell you about the decision.

If you have a debt, you can ask us to pause your repayments until your explanation or formal review is complete. You can do this when you talk to us about a decision.

Time limits when applying for a formal review

You should apply for a formal review within 13 weeks from the date we tell you about the decision.

Some payments have different time limits for you to apply for a formal review. This applies to both claim and entitlement decisions.

You can still apply for a formal review after your payment review time limit. However, if the decision is changed, you may only get your payment from the date you apply for the formal review.

You can read more about time limits below.

Payment type	Formal review time limits
Family Tax Benefit	You should apply for a formal review within 52 weeks from the date we tell you about the decision.
Family Tax Benefit and Child Support	You should apply for a formal review within 52 weeks from the date we tell you about the decision. If you are also a Child Support customer and the decision affects your child support assessment, you should apply for a formal review within 28 days from the date we tell you about the decision.
Child Care Subsidy	You should apply for a formal review within 13 weeks from the date we tell you about the decision.
Parental Leave Pay	You should apply for a formal review within 28 days from the day we make the decision.
Dad and Partner Pay	You should apply for a formal review within 28 days from the day we make the decision.

Tertiary Access Payments	You must apply for a formal review within 13 weeks from when we tell you about the decision.
Assistance for Isolated Children Scheme	You can apply for a formal review at any time. If the decision is about the recovery of a debt, you must apply for a formal review within 3 months from the date we made the decision.

If you disagree with a formal review outcome

If you disagree with a formal review outcome of a Centrelink decision, you can ask the Administrative Review Tribunal (ART) to review it. The ART is an independent tribunal.

The ART has 2 review levels. This means if you disagree with the ART's first review, you can apply for a second review.

If you are applying to the ART, you can ask us to pause your debt repayments until the ART's first review is complete.

There may be a different review and appeal process if the decision relates to the following payments:

- Assistance for Isolated Children
- Rural ex-gratia payment.

When to apply to the ART

You should apply within 13 weeks from the date of our formal review decision. You can still apply for an ART review after 13 weeks. However, if the ART changes the decision, you may only get your payment from the date you applied for the review.

If you want a review of a Paid Parental Leave Scheme decision, you should apply within 28 days of our formal review decision.

How to apply to the ART

To apply for an ART review of a decision, go to **art.gov.au** and follow their instructions.

After you submit an application, we will send the ART a statement. It will contain the reasons for the decision and relevant agency documents. You will also get a copy of our statement and documents.

If you disagree with the ART's first review, you may be able to apply for a second ART review. You should make an application for a second ART review within 28 days of receiving the first review decision.

What are the costs?

For some types of decisions, there may be an ART application fee.

We cannot help you with the costs of applying for an ART review. The ART also cannot award you costs if you are successful.

If your review with the ART is unsuccessful, we do not ask you to pay our costs.

What else you should know

Legal assistance

You can choose to have your own legal representative if you seek a formal review of a decision.

Free advice and assistance is available from:

- Economic Justice Australia website – ejaustralia.org.au
- National Legal Aid website – nationallegalaid.org

Compensation claims

In some cases you may be able to claim compensation if you think we have made a mistake that has caused you a financial loss or other harm.

You should explore all of your review options before you claim compensation. We may not compensate you if other options can resolve the issue.

You can claim compensation by completing the *Compensation Application* form. If you cannot print it, you can ask staff at your local service centre to print the form. You can also call us on your regular Centrelink payment line or **131 202** and we can send it to you. When calling your payment line, let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free.

Go to servicesaustralia.gov.au/ss509 to download the *Compensation Application* form.

For more information

- Go to servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals for more information in English
- Go to servicesaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch information in your language
- Call **131 202** to speak with someone in your language about Centrelink payments and services
- Call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- Visit a service centre.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.