



Quali sono le tue opzioni se non sei d'accordo con una decisione?

Se non capisci o se non sei d'accordo con una nostra decisione, puoi chiedere una spiegazione o richiedere un revisione formale.

Spiegazione di una decisione

Puoi chiederci di spiegare la nostra decisione. Puoi chiedere una spiegazione se non capisci una decisione presa da noi.

Puoi farlo in qualsiasi momento.

Un membro esperto del personale ti contatterà per spiegare la decisione e per rispondere a tue eventuali domande. Potremmo essere in grado di risolvere le tue preoccupazioni o modificare la decisione senza che sia necessaria una revisione formale.

Quando ci chiedi una spiegazione, cerchiamo di contattarti entro 14 giorni.

Non devi pagare per la spiegazione di una decisione.

Revisione formale

Puoi fare richiesta per una revisione formale di una nostra decisione. Potresti voler richiedere una revisione formale se capisci la nostra decisione ma non sei d'accordo con essa.

Puoi richiedere una revisione formale in qualsiasi momento. Non devi prima chiedere una spiegazione.

Quando richiedi una revisione formale, un nostro Authorised Review Officer:

- cercherà di completare la revisione formale entro 49 giorni
- esaminerà i fatti, la legislazione e la politica coinvolti nella decisione
- modificherà la decisione se è errata
- ti scriverà per farti sapere il risultato della tua revisione formale.

Non devi pagare per una revisione formale di una decisione.

Come richiedere una spiegazione o una revisione formale.

Puoi richiedere una spiegazione o una revisione formale facendo uso di una delle seguenti opzioni:

- chiamando la tua linea di pagamento regolare del Centrelink
- chiamandoci al **131 202** per parlare con qualcuno nella tua lingua
- visitando un centro servizi.

Inoltre, puoi riempire il modulo per la *Explanation or formal review of a decision* e allegando la eventuale documentazione online, usando:

- il tuo account Centrelink online tramite myGov
- l'app mobile Express Plus Centrelink.

Vai a **servicesaustralia.gov.au/ss351** per scaricare il modulo '*Explanation or formal review of a decision*'.

Se non puoi darci la documentazione online, puoi inviarla per posta a:

Centrelink
Replay Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Per decisioni riguardanti Assistance for Isolated Children dovrai riempire un modulo diverso. This is the *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. Puoi rimandarcelo usando i particolari nel modulo.

Vai a **servicesaustralia.gov.au/sy054** per accedere al modulo *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision*.

Se non sei d'accordo con un debito a Centrelink

In generale, puoi richiedere una spiegazione o una revisione formale del tuo debito in qualsiasi momento. Alcuni debiti hanno limiti di tempo diversi per richiedere una revisione formale. Puoi leggere di più sui limiti di tempo qui di seguito.

Tipo di pagamento	Limiti di tempo per una revisione formale
Assistance for Isolated Children	Dovrai richiedere una revisione formale entro 3 mesi dalla data della nostra decisione.
Tertiary Access Payment	Dovrai richiedere una revisione formale entro 13 settimane da quando ti informiamo della nostra decisione.

Se hai un debito, puoi richiederci di sospendere i tuoi pagamenti fino a quando la spiegazione o la revisione formale si è conclusa. Puoi farlo quando ci parli di una decisione.

Limiti di tempo applicabili a una revisione formale

Dovrai richiedere una revisione formale entro 13 settimane dalla data in cui ti comunichiamo la decisione.

Alcuni pagamenti hanno limiti di tempo diversi per poter richiedere una revisione formale. Questo si applica sia alle decisioni sui reclami che sui diritti.

Puoi sempre richiedere una revisione formale dopo il limite di tempo della revisione del pagamento. Tuttavia, se la decisione è cambiata, potrai avere il tuo pagamento solo dalla data in cui richiedi la revisione formale.

Puoi leggere di più sui limiti di tempo qui di seguito.

Tipo di pagamento	Limiti di tempo per una revisione formale
Family Tax Benefit	Dovrai richiedere una revisione formale entro 52 settimane dalla data in cui ti comunichiamo la decisione.
Family Tax Benefit and Child Support	Dovrai richiedere una revisione formale entro 52 settimane dalla data in cui ti comunichiamo la decisione. Se sei anche un cliente di Child Support e la decisione influenza la tua valutazione del mantenimento dei figli, dovrai richiedere una revisione formale entro 28 giorni dalla data in cui ti comunichiamo la decisione.
Child Care Subsidy	Dovrai richiedere una revisione formale entro 13 settimane dalla data in cui ti comunichiamo la decisione.
Parental Leave Pay	Dovrai richiedere una revisione formale entro 28 giorni da quando prendiamo la decisione.

Dad and Partner Pay	Dovrai richiedere una revisione formale entro 28 giorni da quando prendiamo la decisione.
Tertiary Access Payment	Dovrai richiedere una revisione formale entro 13 settimane da quando ti informiamo della nostra decisione.
Assistance for Isolated Children Scheme	Puoi richiedere una revisione formale in qualsiasi momento. Se la decisione riguarda il recupero di un debito, dovrai richiedere una revisione formale entro 3 mesi da quando prendiamo la decisione.

Se non sei d'accordo con il risultato di una revisione formale

Se non sei d'accordo con il risultato di una revisione formale di una decisione di Centrelink, puoi chiedere all'Administrative Review Tribunal (ART) di rivederla. ART è un tribunale indipendente.

ART ha 2 livelli di revisione. Questo significa che se non sei d'accordo con la prima revisione dell'ART, puoi richiedere una seconda revisione.

Se stai facendo domanda all'ART, puoi chiederci di sospendere i pagamenti del tuo debito fino a quando la prima revisione dell'ART si concluderà.

Ci può essere una diversa procedura di revisione e di appello se la decisione riguarda i seguenti pagamenti:

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

Quando fare domanda all'ART

Dovrai fare domanda entro 13 settimane dalla data della nostra decisione di revisione formale. Puoi sempre fare domanda all'ART dopo 13 settimane. Tuttavia, se ART cambia la decisione, potresti avere il tuo pagamento solo dalla data in cui hai fatto domanda di revisione.

Se desideri una revisione di una decisione di un Paid Parental Leave Scheme, dovrai fare domanda entro 28 giorni dalla nostra decisione di revisione formale.

Come fare domanda all'ART

Per richiedere all'ART di rivedere una decisione, vai a art.gov.au e segui le loro istruzioni.

Dopo aver presentato una domanda, manderemo la dichiarazione dell'ART. Essa conterrà le ragioni per la decisione e documenti di agenzia pertinenti. Inoltre riceverai una copia della nostra dichiarazione e dei documenti.

Se non sei d'accordo con la prima revisione dell'ART, potresti essere in grado di richiedere una seconda revisione dell'ART. Dovresti fare domanda per una seconda revisione dell'ART entro 28 giorni dalla ricezione della decisione della prima revisione.

Quali sono i costi?

Per alcuni tipi di decisioni, ci potrebbe essere una tassa per la domanda all'ART.

Non siamo in grado di assistere con il costo della domanda per una revisione dell'ART. Inoltre, ART non può assegnarti costi se hai successo.

Se la tua revisione con ART non ha successo, non ti chiediamo di pagare le nostre spese.

Cos'altro dovresti sapere

Assistenza legale

Puoi scegliere di avere un tuo rappresentante legale se desideri una revisione formale di una decisione.

Consigli e assistenza gratuita sono disponibili da:

- Il sito web Economic Justice Australia - ejaustralia.org.au
- Il sito web National Legal Aid - nationallegalaid.org

Richieste di risarcimento

In alcuni casi potresti essere in grado di richiedere un risarcimento se ritieni che abbiamo fatto un errore che ti ha causato una perdita finanziaria o altri danni.

Dovresti esplorare tutte le altre opzioni di revisione prima di chiedere un risarcimento. Potremmo non risarcirti se altre opzioni possono risolvere la questione.

Puoi richiedere un risarcimento riempiendo il modulo "*Compensation Application*". Se non puoi stamparlo, puoi chiedere al personale del tuo centro servizi locale di stamparti il modulo. Inoltre, puoi chiamarci alla regolare linea Centrelink per i pagamenti o **131 202** e noi te lo mandiamo. Quando chiami la tua linea dei pagamenti, fatti sapere se hai bisogno di un interprete e noi ne forniremo uno gratuitamente.

Vai a servicesaustralia.gov.au/ss509 per scaricare il modulo "*Compensation Application*".

Per maggiori informazioni

- Vai a servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals per ulteriori informazioni in inglese.
- visitate servicesaustralia.gov.au/yourlanguage dove è possibile leggere, ascoltare o visualizzare informazioni nella vostra lingua
- Chiamate il **131 202** per parlare con qualcuno nella vostra lingua relativamente ai pagamenti e ai servizi di Centrelink.
- Chiamate il **132 011** per Medicare e il **131 272** per Child Support. Informateci se avete bisogno di un interprete e ne organizzeremo uno gratuitamente.
- Visitate un centro servizi.

Nota: le chiamate dal proprio telefono domestico ai numeri '13' da qualsiasi località in Australia sono addebitate a una tariffa fissa. Tale tariffa può essere diversa dal costo di una chiamata locale e può anche variare a seconda del fornitore di servizi di telefonia utilizzato. Le chiamate ai numeri '1800' dal proprio telefono domestico sono gratuite. Le chiamate da telefoni pubblici e telefoni cellulari possono venire calcolate e addebitate ad una tariffa più elevata.

Esclusione di responsabilità

Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono intese esclusivamente come guida ai pagamenti e ai servizi. È vostra responsabilità decidere se desiderate richiedere un sussidio e fare domanda relativamente alle vostre particolari circostanze.



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.