



¿Qué ocurre si no está de acuerdo con una decisión?

Si no está de acuerdo con una decisión acerca de los beneficios que le corresponden, tiene derecho a solicitar una revisión de dicha decisión.

Puede solicitar una revisión de una decisión acerca de sus pagos y reembolsos, o de una evaluación del monto para la manutención de los hijos (child support), escribiendo, llamando por teléfono o visitando uno de nuestros service centres.

No discriminamos a los clientes que ejercen el derecho de apelar.

Hable con nosotros

Si desea obtener más información acerca de una decisión, debe ponerse en contacto con nosotros. Verificaremos los datos y le explicaremos la decisión. Esto le da una oportunidad de aclarar malentendidos y presentar nueva información.

Solicite una revisión

Si no está de acuerdo con una decisión, puede solicitar una revisión. Le remitiremos el tema a un funcionario revisor, que no participó de la decisión, y que puede cambiarla si no es la correcta.

Puede pedir una revisión de las siguientes maneras:

- llamándonos por teléfono
- por medio del formulario *Review of a Centrelink decision*, completándolo, imprimiéndolo y enviándolo por correo a un service centre,
- visitando un service centre.

El funcionario revisor:

- hablará con usted acerca de la decisión, en la medida de sus posibilidades
- examinará los hechos, la ley y la normativa
- cambiará la decisión si no es la correcta, y
- le informará el resultado de la revisión por escrito.

Administrative Appeals Tribunal

Si no está de acuerdo con la decisión tomada por el funcionario revisor, en la mayoría de los casos puede solicitar una revisión al Administrative Appeals Tribunal (AAT). Si se trata de una decisión referida a ABSTUDY o a Assistance for Isolated Children (y no a una deuda), o a un pago rural graciable, pueden aplicarse procesos de revisión y apelación diferentes.

El AAT es un tribunal independiente. Tiene la facultad de cambiar decisiones, pero solo de acuerdo a la ley y después de que un funcionario revisor haya examinado el caso. Existen dos

niveles de revisión por parte del AAT. Si no está de acuerdo con el resultado de la primera revisión del AAT, puede tener la posibilidad de solicitar una segunda revisión del AAT.

Debe solicitar una primera revisión del AAT **dentro de las 13 semanas** de haber sido notificado de la decisión del funcionario revisor. Si presenta la solicitud más de 13 semanas después de haber sido notificado y la decisión se cambia, solo podrá recibir los beneficios que le correspondan a partir de la fecha en la que solicitó la revisión.

Si no está de acuerdo con el resultado de la primera revisión del AAT, puede tener la posibilidad de solicitar una segunda revisión del AAT. Debe solicitar una segunda revisión del AAT dentro de los 28 días de haber recibido la primera decisión del AAT.

Presentar una solicitud ante el AAT no tiene costo alguno. No lo ayudaremos con los costos que puedan generarse para obtener una revisión del AAT. El AAT no le asignará gastos si el resultado es favorable para usted y, a su vez, no se le puede exigir que se haga cargo de nuestros gastos, si el resultado no es favorable para usted.

Para obtener más información, o solicitar una revisión, puede:

- llamar al **Freecall™ 1800 228 333**
- visitar **aat.gov.au**

Después de que haya presentado una solicitud ante el AAT, nosotros presentaremos ante el AAT una declaración con los motivos por los que se tomó la decisión y todos los demás documentos pertinentes que tenga el departamento. Usted recibirá una copia de la declaración y de los documentos.

Es posible que el AAT organice una reunión en la que usted podrá hablar con un representante nuestro. En dicha reunión, el AAT tratará de aclarar los temas y, de ser posible, de resolver el problema de una manera satisfactoria para ambas partes.

Si el problema no se resuelve, el AAT le dará a cada parte la oportunidad de presentar evidencia y defender su posición, posiblemente en una audiencia pública.

Las decisiones tomadas por el AAT son obligatorias para ambas partes. Cualquiera de las partes puede apelar una decisión del AAT ante los tribunales, pero solo por una cuestión de derecho.

Apelaciones ante los tribunales

Las apelaciones contra una segunda decisión del AAT acerca de una cuestión de derecho se presentan ante la Federal Court. Como última instancia, una decisión tomada por la Federal Court en pleno se puede apelar ante la High Court, si la High Court le otorga Special Leave para apelar ante la High Court.

Las apelaciones ante los tribunales no son gratuitas, pero es posible que se lo exima de pagar el arancel de presentación, y puede reducir los costos representándose a sí mismo. Si su apelación no le resulta favorable, tal vez deba hacerse cargo de los gastos incurridos por nosotros. Si su apelación le resulta favorable, es posible que nosotros paguemos los gastos efectuados por usted.

Si bien la solicitud debe presentarse ante el Federal Court Registry dentro de los **28 días** de haber recibido la decisión del AAT's por escrito, en determinadas circunstancias podría aceptarse una solicitud presentada después de ese lapso.

En general, los requisitos de los tribunales son más formales que los del AAT. Para obtener más información:

- póngase en contacto con el Federal Court Registry de su estado o territorio
- visite **fedcourt.gov.au**
- busque asesoramiento legal.

Asesoramiento legal

Aunque no tiene la obligación, puede tener representación legal en cualquier etapa del sistema de revisión y de apelaciones.

Puede obtener asesoramiento y asistencia gratuitos en:

- **welfarerights.org.au**
- **nationallegalaid.org**

Más información

Para obtener más información acerca de cómo proceder si no está de acuerdo con una decisión sobre los beneficios que le corresponden:

- visite **humanservices.gov.au/reviewsandappeals**
- llame al **131 202** para hablar con alguien en español,
- visite un service centre.



What if you do not agree with a decision?

If you do not agree with a decision about your entitlements, you have the right to ask for a review of the decision.

You can ask for a review of a decision about your payments and rebates, or a child support assessment, by writing to, calling or visiting one of our service centres.

We do not discriminate against customers who exercise their right of appeal.

Talk to us

If you would like more information about a decision, you should contact us. We will check the details and explain the decision. This gives you a chance to correct misunderstandings and present new information.

Ask for a review

If you do not agree with a decision, you can ask for a review. We will forward the matter to a review officer who has not been involved in the decision and can change the decision if it is wrong.

You can ask for a review by either:

- telephoning us
- viewing the *Review of a Centrelink decision* form, filling it in, printing it and posting it to any service centre,
- visiting a service centre.

The review officer will:

- talk to you about the decision where possible
- look at the facts, the law and policy
- change the decision if it is not correct, **and**
- advise you in writing about the result of the review.

Administrative Appeals Tribunal

If you do not agree with the decision made by the review officer, in most cases you can then seek review by the Administrative Appeals Tribunal (AAT). If the decision is about ABSTUDY or Assistance for Isolated Children (and not a debt), or about a rural ex-gratia payment, there may be a different review and appeal processes.

The AAT is an independent tribunal. It has the power to change decisions but only according to the law and only after a review officer has reviewed the case. There are two levels of review by the AAT. If you do not agree with the outcome of the AAT first review, you may be able to apply for an AAT second review.

You should request an AAT first review **within 13 weeks** of being notified about the review officer's decision. If your request is more than 13 weeks after being notified and the decision is changed, you may only receive your entitlement from the date you requested the review.

If you do not agree with the outcome of the AAT first review, you may be able to apply for an AAT second review. You should request an AAT second review within 28 days of receiving the AAT first review decision.

There is no charge for lodging an application to the AAT. We will not assist you with costs you may incur in pursuing a review by the AAT. You cannot be awarded costs by the AAT if you are successful and in turn you cannot be required to pay our costs if you are not successful.

For more information, or to request a review, you can:

- phone **Freecall™ 1800 228 333**
- go to **aat.gov.au**

After you have lodged an application to the AAT, we will lodge a statement of reasons for the decision and all relevant department documents to the AAT. You will receive a copy of the statement and documents.

The AAT may hold a conference at which you can talk to our representative. At this conference, the AAT will seek to clarify the issues and, if possible, resolve the matter to the satisfaction of both parties.

If the matter is not resolved, the AAT will give each party the opportunity to present evidence and argue their case. This may be in a public hearing.

Decisions made by the AAT are binding on both parties. Either can appeal an AAT decision to the Courts, but only on a question of law.

Court appeals

An appeal against an AAT second review decision on a question of law is made to the Federal Court. Ultimately, a full Federal Court decision can be appealed to the High Court, if the High Court grants you Special Leave to appeal to the High Court.

Court appeals are not free, but you may have the lodgement fee waived and keep costs down by representing yourself. If your appeal is unsuccessful, you may have to pay costs we have incurred. If your appeal is successful, we may have to pay your costs.

An application should be lodged with the Federal Court Registry within **28 days** of receiving the AAT's decision in writing, although a late application might still be accepted in some circumstances.

Court requirements are usually more formal than the AAT. For more information:

- contact the Federal Court Registry in your state or territory
- go to **fedcourt.gov.au**
- seek legal assistance.

Legal assistance

You can, but do not have to be, legally represented at any stage of the review and appeals system.

Free advice and assistance is available from:

- welfarerights.org.au
- nationallegalaid.org

More information

For more information about what to do if you do not agree with a decision about your entitlements:

- visit humanservices.gov.au/reviewsandappeals
- call **131 202** to speak to someone in your language,
- visit a service centre.