



Cosa fare se non siete soddisfatti di una decisione?

Se non siete soddisfatti di una decisione in merito ai vostri diritti, avete il diritto di richiedere una revisione.

Potete richiedere la revisione di pagamenti e agevolazioni che ricevete o della valutazione per l'assegno di mantenimento dei figli, scrivendo, chiamando o recandovi presso uno dei nostri service centres.

Non discriminiamo nei confronti di clienti che si avvalgono del proprio diritto di presentare ricorso.

Contattateci

Se desiderate maggiori informazioni su una decisione, contattateci. Controlleremo i dettagli e vi spiegheremo la decisione. Questo vi offre la possibilità di chiarire malintesi e presentare nuove informazioni.

Richiedete una revisione

Se non siete soddisfatti di una decisione potete richiedere una revisione. Inoltreremo la questione a un funzionario addetto alle revisioni che non è stato coinvolto nella decisione e che può modificare la decisione se questa è sbagliata.

Potete richiedere una revisione nei seguenti modi:

- chiamateci
- visionate il modulo *Review of a Centrelink decision*, compilatelo, stampatelo e speditelo a uno dei service centre,
- recatevi presso un service centre.

Il funzionario addetto alle revisioni:

- vi parlerà della decisione ove possibile
- esaminerà i fatti, la legislazione e il regolamento
- modificherà la decisione se questa non è giusta, e
- vi informerà per iscritto del risultato della revisione.

Administrative Appeals Tribunal

Se non siete soddisfatti della decisione presa dal funzionario, nella maggior parte dei casi potete richiedere una revisione presso l' Administrative Appeals Tribunal (AAT). Se la decisione riguarda ABSTUDY o Assistance for Isolated Children (e non un debito), o un pagamento rurale ex-gratia, le procedure di revisione e di appello potrebbero essere diverse.

L' AAT è un tribunale indipendente con il potere di modificare le decisioni ma solamente in base alla legge e solo a seguito della revisione del caso da parte di un funzionario per le revisioni. Esistono due livelli di revisione dell' AAT. Se non siete soddisfatti del risultato della prima revisione dell' AAT, potete richiedere la seconda revisione da parte dell' AAT.

Dovete richiedere la prima revisione dell' AAT **entro 13 settimane** dalla notifica della decisione del funzionario. Se la vostra richiesta perviene oltre 13 settimane dalla notifica e la decisione viene modificata, potreste ricevere quanto vi spetta solo a partire dalla data in cui avete richiesto la revisione.

Se non siete soddisfatti del risultato della prima revisione AAT, potete richiedere una seconda revisione da parte di AAT che va richiesta entro 28 giorni dalla data in cui avete ricevuto la prima revisione AAT.

Non vi sono costi per inoltrare una richiesta all' AAT. Non vi assisteremo con gli eventuali costi che potreste sostenere per ottenere una revisione presso AAT. Non sosterrete costi imposti dall' AAT se avrete successo e in cambio non siete tenuti a pagare i nostri costi qualora non aveste successo.

Per maggiori informazioni o per richiedere una revisione potete:

- chiamare **Freecall™ 1800 228 333**
- visitare il sito **aat.gov.au**

Dopo aver inoltrato la richiesta presso AAT, emetteremo una dichiarazione con le ragioni della decisione e tutti i documenti relativi all' AAT. Riceverete una copia di tale dichiarazione e di tali documenti.

AAT potrebbe organizzare un incontro durante il quale potete parlare con uno dei nostri rappresentanti. Durante tale incontro AAT cercherà di chiarificare la questione e, se possibile, risolvere la questione in modo soddisfacente per entrambe le parti.

Qualora la questione non venisse risolta, AAT darà ad ogni parte la possibilità di presentare le prove e di discutere la propria posizione in un'udienza pubblica.

Le decisioni prese da AAT sono vincolanti per entrambe le parti che possono fare ricorso in tribunale in merito a una decisione di AAT solamente su una questione di diritto.

Ricorsi in tribunale

Un ricorso contro la seconda decisione di AAT su una questione di diritto viene effettuato nella Federal Court. Infine una decisione definitiva della Federal Court può essere portata nella High Court, se la High Court vi concede Special Leave per fare ricorso presso la High Court.

I ricorsi in tribunale non sono gratuiti, tuttavia potreste essere esonerati dal pagamento di una tariffa per il ricorso e potreste ridurre i costi se vi rappresentate da soli. Se il vostro ricorso non avesse buon esito potreste dover pagare i costi che abbiamo sostenuto; se invece avesse successo, potremmo essere noi a dovervi rimborsare tali costi.

La richiesta deve essere inoltrata presso Federal Court Registry entro **28 giorni** dalla data di ricezione per iscritto della decisione di AAT's, sebbene in alcune circostanze potrebbe essere accettata una domanda oltre tale scadenza.

I requisiti imposti dal tribunale sono solitamente più formali di quelli di AAT. Per maggiori informazioni:

- contattate Federal Court Registry nel vostro stato o territorio
- visitate il sito **fedcourt.gov.au**
- rivolgetevi a un consulente legale per assistenza.

Assistenza legale

È possibile, ma non è necessario, essere rappresentati legalmente in qualsiasi fase della procedura di ricorsi e revisione.

Assistenza e consigli legali gratuiti sono disponibili presso:

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

Ulteriori informazioni

Per maggiori informazioni su cosa fare se non siete soddisfatti di una decisione in merito ai vostri diritti:

- visitate il sito **humanservices.gov.au/reviewsandappeals**
- chiamate il numero **131 202** e parlate nella vostra lingua
- visitate 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.