Des plaintes sur nos prestations ? Dites-le-nous !

Chaque jour, les collaborateurs de Belnet sont là pour vous aider. Ils font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous pouvez toujours vous adresser au fonctionnaire en charge de votre dossier.

En cas d'absence de suivi de sa part, il est assez simple d'introduire une plainte. Notre service de plaintes la traitera et vous proposera une solution ou corrigera l'erreur.

Grâce à votre plainte, Belnet mettra tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pourra améliorer son fonctionnement et ses services.

En résumé : des plaintes sur nos prestations ? **Dites-le-nous !**

Coordonnées

- **Tel :** 02/790.33.33
- **Adresse :** Bvd. Bolivar 30-1000 Bruxelles
- **E-mail :** info@belnet.be
- **Site web :** www.belnet.be

Editeur responsable : Jan Torreele
Bd Bolivar 30 • 1000 Bruxelles
Dépôt légal : Janvier 2017

Des plaintes sur
nos prestations?

Belnet
dedicated connectivity

Des plaintes sur
nos prestations?

Dites-le-nous !

.be

Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services de Belnet peut envoyer une plainte.

Quel type de plainte ?

Votre plainte peut porter sur :

- le service ou le produit fourni
- la qualité de la prestation
- le traitement assuré par le collaborateur
- l'application de la législation

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence de Belnet.

Quelques exemples de plaintes :

- vous estimez que le délai de réponse en rapport à une question que vous avez posée à un de nos collaborateurs est trop long
- vous n'êtes pas satisfait(e) de l'accessibilité téléphonique
- vous estimez ne pas avoir été accueilli(e) correctement
- ...

Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes anonymes
- les plaintes relatives à des faits remontant à plusieurs années
- les plaintes ne relevant pas de la compétence de Belnet.

Attention : une plainte n'est pas un recours !

Si vous voulez faire annuler une décision administrative, vous devez introduire un recours. La procédure de recours à suivre est toujours précisée sur la lettre avec la décision administrative.

Comment introduire une plainte ?

Vous pouvez prendre contact avec notre service de plaintes dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

- **par tel :** 02/790.33.00
- **au moyen du formulaire en ligne :** www.belnet.be > Contact > Des remarques ou des plaintes ?
- **par courrier :** bd Bolivar 30, 1000 Bruxelles
- **à l'accueil**

Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique et, dans les 30 jours calendrier, nous vous faisons parvenir :

- une réponse motivée
- une rectification
- une solution

Nous évaluons annuellement toutes les plaintes et établissons un plan d'action dans le but d'améliorer notre fonctionnement et nos services.

Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de plaintes, contactez le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Coordonnées :

www.mediateurfederal.be
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
Numéro gratuit 0800 99 961