

Beschwerden über unsere Dienstleistung ? ... Lassen Sie es uns wissen !

Jeden Tag sind föderale Beamte von belgischem Institut für Post- und Telekommunikationsdienste (BIPT) bereit, Ihnen zu helfen. Sie tun alles, um Ihnen eine gute Dienstleistung zu erbringen. Es kann aber passieren, dass Sie nicht zufrieden sind.

Um einen Fehler zu berichtigen, können Sie sich stets an den föderalen Beamten wenden, der für die Behandlung Ihrer persönlichen Akte zuständig ist.

Werden Sie jedoch nicht beachtet, können Sie ganz einfach eine Beschwerde einreichen. Unser Kundendienst behandelt Ihre Beschwerde und schlägt Ihnen eine Lösung vor oder berichtigt den Fehler.

Dank Ihrer Beschwerde kann Das BIPT gleichartige Beschwerden vermeiden und können wir unsere Arbeit und Dienstleistung verbessern.

Kurz: Beschwerden über unsere Dienstleistung ? ... **Lassen Sie es uns wissen!**

Kontaktangaben

Belgisches Institut für Post- und Telekommunikationsdienste (BIPT)

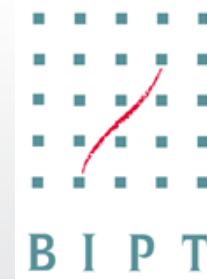
- tel: 02 226 88 88
- fax: 02 226 88 77
- Anschrift: BIPT - Ellipse Building, Bd. du Roi Albert II, 35
1030 Brüssel
- e-mail : info@bipt.be
- website : <http://www.ibpt.be/de/verbraucher/bipt/beschwerden>



Verantwortlicher Herausgeber: Jack Hamande



Beschwerden über unsere Dienstleistungen?



Beschwerden über unsere Dienstleistungen?

Lassen Sie es uns wissen!

Wie reichen Sie eine Beschwerde ein ?

Jede Person, jedes Unternehmen oder jede Einrichtung, die eine Dienstleistung von BIPT in Anspruch nehmen, können eine Beschwerde einreichen.

Welche Beschwerden können Sie einreichen ?

Sie können eine Beschwerde einreichen, wenn Sie nicht zufrieden sind mit:

- der erbrachten Dienstleistung oder dem gelieferten Produkt
- der Qualität der Dienstleistung
- der Behandlung durch den föderalen Beamten
- der Anwendung der Gesetzgebung

Ihre Beschwerde muss sich auf jeden Fall auf die Angelegenheiten beziehen, die zur Zuständigkeit von BIPT.

Einige Beispiele für Ihre Organisation :

- die Ausstellungsfrist einer Funkgenehmigung;
- die Behandlung Ihres Antrags auf einen Telefonsozialtarif;
- die Behandlung Ihres Dossiers im Rahmen der Überwachung der Anlagenmarkt.....

Welche Beschwerden werden nicht angenommen ?

Folgende Beschwerden werden nicht angenommen :

- anonyme Beschwerden
- Beschwerden über Fakten, die einige Jahre alt sind
- Beschwerden, die nicht zur Zuständigkeit von BIPT

Achtung : eine Beschwerde ist kein Einspruch !

Wenn Sie eine Verwaltungsentscheidung für nichtig erklären lassen wollen, müssen Sie einen Einspruch einreichen. Das Einspruchsverfahren wird immer auf der Mitteilung der Verwaltungsentscheidung vermerkt.

Wie können Sie eine Beschwerde einreichen ?

Sie können unseren Kundendienst unter folgenden Angaben erreichen :

- pertel : 02 226 88 88
- per fax : 02 226 88 77
- mittels des Webformulars:
<http://www.ibpt.be/de/verbraucher/bipt/beschwerden/anmerkungen-oder-eine-beschwerde-uber-unsere-dienstleistungen>
- per E-Mail : beschwerden-behandlung@bipt.be
- per Post BIPT - Ellipse Building, Bd. du Roi Albert II, 35
1030 Brüssel
- am Empfang

Was passiert mit Ihrer Beschwerde ?

Sie erhalten eine Empfangsbestätigung mit einer einzigartigen Verzeichnisnummer. Innerhalb von 40 Tagen erhalten Sie :

- eine begründete Antwort
- eine Berichtigung
- eine Lösung

Jedes Jahr bewerten wir alle Beschwerden und stellen wir einen Aktionsplan auf, um unsere Arbeit und Dienstleistung verbessern zu können.

Noch stets keine Lösung ?

Wenn unser Kundendienst Ihnen nicht oder nicht ausreichend helfen kann, können Sie sich an den föderalen Ombudsmann wenden. Er ist vollständig unabhängig, gehört keiner föderalen Behörde an und untersucht Ihre Beschwerden kostenlos und unparteiisch.

Angaben :

www.federaalombudsman.be
Leuvenseweg 48 bus 6 1000
Brüssel
Kostenlose Rufnummer 0800
99 962