

CONSEIL NATIONAL DES TELECOMMUNICATIONS - PROCEDURES DE DOLEANCE

L'auditeur ou téléspectateur doit d'abord adresser ses plaintes au fournisseur de service approprié.

Etape 1



Les consommateurs devraient envisager et épuiser toutes voies de recours disponibles au sein de la station de radio ou télévision avant toute référence au CONATEL.

Demander à la station de radio ou télévision pour le temps qu'il faudra pour régler le problème.

Etape 2



L'auditeur ou téléspectateur devrait demander à la station d'indiquer le délai dans lequel les plaintes seront résolues. Plaintes à une station de radiodiffusion seront résolues dans le délai tel que stipulé par la station. Tout écart doit être accompagné d'une explication écrite à la plainte.

Conserver les copies de la correspondance de la plainte.

Etape 3



Il est important que le plaignant conserve des registres de toutes les correspondances entre lui/elle et la station de radiodiffusion. Lorsque cela est possible, les plaignants devraient exiger des stations un accusé de réception en attachant leurs copies de lettres de plainte.

Escalader la plainte au plus haut niveau au bureau de la station de radiodiffusion.

Etape 4



Si une plainte n'est pas résolue dans un premier temps, l'auditeur ou téléspectateur devrait demander que la plainte soit indexée à un niveau supérieur en conformité avec les Lignes directrices pour traitement des plaintes de la station.

Escalader la plainte au CONATEL.

Etape 5



Au cas où la station de radiodiffusion n'a pas résolu de manière satisfaisante une réclamation, l'auditeur ou téléspectateur doit renvoyer cette plainte au CONATEL.

La notification de la plainte visée comprendra les éléments suivants:

1. Les noms et adresses des parties concernées;
2. Un bref exposé des FAITS sur la plainte;
3. Des copies de tous les documents pertinents et;
4. Le soulagement de la réparation demandée.

Les plaintes peuvent être portées au CONATEL par courrier, remis en mains propres, ou par courrier électronique.

