

## Fiche No. 5

TRR est là pour vous aider

# Procédure de traitement des réclamations de consommateurs par le bureau du régulateur des télécommunications et des radiocommunications (TRR)

Pour les besoins des directives du régulateur des télécommunications et des radiocommunications (TRR) concernant la procédure à suivre pour le traitement des réclamations de consommateurs, le terme 'consommateur' a le même sens que 'utilisateur final' ou 'usager final' qui sont employés dans la Loi de 2009 relative à la Réglementation des Télécommunications et des Radiocommunications (la Loi), à savoir la personne qui est le destinataire ultime d'un service de télécommunications ou d'un autre service fourni au moyen de ce service de télécommunications, mais ne comprend pas les affiliés d'un prestataire de services.

### Que dois-je faire si je ne suis pas content des services proposés par les opérateurs ?

1. Un consommateur peut soumettre une réclamation au prestataire de services concerné.
2. Le prestataire de services concerné doit y répondre dans les cinq jours qui suivent.
3. Si la réponse du prestataire de services ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre réclamation au bureau du Régulateur où elle sera considérée comme constituant un différend et le TRR fera une investigation.

### Où puis-je trouver le TRR et que dois-je faire ?

1. Le bureau du TRR est situé en face de la banque BRED, dans la galerie marchande qui mène à La Tentation (anciennement Rossi). Vous trouverez la plaque du TRR sur le mur du bâtiment.
2. Prenez un formulaire de réclamation pour consommateurs à la réception et complétez-le en y joignant des pièces justificatives. Pour de plus amples renseignements,

reportez-vous au site web [www.trr.vu](http://www.trr.vu) sous la rubrique "Affaires Consommateurs" ou en anglais "Consumer Affairs" ou téléphonez au 27621 pour en savoir plus.

### Que dois-je faire avec le formulaire après l'avoir rempli?

1. Vous devez remettre l'original du formulaire dûment complété au TRR, avec copie au prestataire de services concerné, et vous gardez une copie pour vous.
2. Quand la réceptionniste recevra votre réclamation, elle l'enregistrera et la transmettra au responsable concerné.



### Que fait le TRR de ma réclamation ?

1. Le TRR s'efforcera de résoudre par médiation le différend entre le consommateur et le prestataire de services porté à sa connaissance. Si le différend n'est pas résolu à votre satisfaction dans les 15 jours qui suivent, vous pourrez demander au TRR par écrit de prendre les mesures nécessaires pour régler le problème conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi.

### Que se passe-t-il si je ne suis pas satisfait(e) de la décision prise par le RTR suivant les Procédures de Traitement des Plaintes par les Utilisateurs?

1. L'utilisateur peut avoir recours à d'autres approches.

