

## CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE TELECOMMUNICATIE

Door de checklist door te lopen kunt u zelf bekijken of u uw klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.

<b>1)</b> Is het telecombedrijf waarover u een klacht heeft <u>aangesloten</u> bij de Geschillencommissie Telecommunicatie én was hij dit ook, op het moment waarop u voor het eerst <u>schriftelijk</u> heeft geklaagd? U kunt de aangesloten bedrijven vinden in het bedrijvenregister op onze internetsite <a href="http://www.degeschillencommissie.nl">www.degeschillencommissie.nl</a> . Beschikt u niet over internet, belt u dan onze telefonische infodienst: 070-310 53 10.	<input type="checkbox"/> nee ➔	U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen. N.B. Is de ondernemer gevestigd in een ander land van de Europese Unie, raadpleeg <a href="http://www.eccnl.eu">www.eccnl.eu</a> ; tel. 030-232 64 40.
---	-----------------------------------	---

↓  ja

<b>2)</b> Gebruikt u de telefoonaansluiting uitsluitend of in hoofdzaak voor privé-doeleinden <b>en</b> wordt deze privé betaald?	<input type="checkbox"/> nee ➔	U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.
---	-----------------------------------	--

↓  ja

<b>3)</b> Heeft uw klacht betrekking op: - een gesprekskostenberekening; of - de kwaliteit van de vaste of mobiele telefoonverbinding; of - de werking van het telefoonnetwerk; of - een openbare telefooncel; of - een weigering tot aansluiting vaste telefoonnetwerk?  Let op! klachten over het telefoontoestel zelf en klachten over uitsluitend internet kunnen dus <b>niet</b> worden behandeld. Klachten inzake internetten via de mobiele telefoonaansluiting en bellen via internet kunnen bij de geschillencommissie Telecommunicatie behandeld worden.	<input type="checkbox"/> nee ➔	U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.
--	-----------------------------------	--

↓  ja

**Voorwaarde is tenslotte dat u de klacht schriftelijk aan het telecombedrijf heeft voorgelegd én dat u het telecombedrijf een redelijke termijn (van 4 weken) heeft gegeven om inhoudelijk op uw klacht te reageren.**

**Heeft u hieraan voldaan dan kunt u het vragenformulier invullen en insturen.**

**Moet u het telecombedrijf nog aanschrijven en/of het telecombedrijf nog de tijd geven om te reageren, doet u dat dan eerst. Vraag in dat geval wel tijdig schriftelijk uitstel bij ons aan voor het insturen van het vragenformulier indien u –in afwachting van een reactie van het telecombedrijf- niet kunt voldoen aan de gestelde termijn waarbinnen u het vragenformulier aan ons dient te retourneren. U voorkomt hiermee dat het dossier definitief gesloten wordt en daarna behandeling van het geschil niet meer mogelijk is.**

**Vermeldt u bij uw correspondentie a.u.b. uw dossiernummer.**