

**QUESTION PARLEMENTAIRE ORALE N° 25356 DE KATTRIN JADIN  
CONCERNANT LE SERVICE CLIENT DE PROXIMUS (02/05/2018)**

**QUESTION**

Monsieur le Ministre,

Comme vous le savez très bien, le problème de zone blanche en communauté germanophone est toujours d'actualité.

Dernièrement, je vous avais déjà fait part de l'initiative du Député européen Pascal Arimont ayant lancé un site web pour récolter les plaintes du citoyen quant à la mauvaise connexion – ce qui n'est en soi qu'une campagne politique.

Mais d'après de nouvelles informations que certains citoyens m'ont rapportées, même le service client de Proximus renvoie maintenant déjà les clients insatisfaits au site web du Député européen en question – ce qui est une véritable gifle pour celles et ceux qui se battent, en collaboration avec les services adéquats, depuis des années déjà pour une meilleure connexion – car cette initiative ne fait que travailler contre les services responsables, à des fins communicatifs, et non pas avec les responsables du réseau.

Monsieur le Ministre, mes questions sont les suivantes :

- La transmission de la part du service client de Proximus au site web [www.schnelles-internet.be](http://www.schnelles-internet.be) du Député européen est-elle une infraction au code de conduite ?
- Que pouvons-nous entreprendre afin que ce genre de situation ne puisse plus se répéter ?

**Réponse à la question orale numéro 25356 de madame Jadin concernant 'Le service client de Proximus'**

J'ai bien pris connaissance de votre question dans laquelle vous indiquez que votre constat du renvoi potentiel des clients insatisfaits de leur couverture large bande vers le site/la plateforme du député Pascal Arimont se base sur "*de nouvelles informations que certains citoyens vous ont rapportées*". En l'absence d'informations plus précises, vous comprendrez qu'il est difficile d'investiguer la réalité des faits.

Proximus que j'ai interrogée à ce sujet a vérifié avec ses services internes et me dit ne pas avoir connaissance de tels faits de la part de son service à la clientèle. En cas de plainte concernant la couverture large bande ou autre, les directives internes de l'entreprise ne recommandent en aucune façon de renvoyer vers un site ou un interlocuteur externe. Le cas échéant, ce service invite le client à introduire une plainte via les canaux classiques (contact center ou points de vente).

Proximus est toutefois disposée à investiguer les cas concrets et détaillés que vous pourriez lui communiquer. Je vous invite à cet égard à prendre directement contact avec l'entreprise.

Pour ce qui concerne l'initiative de Monsieur Arimont, je ne puis que répéter ce que j'ai indiqué dans ma réponse précédente, à savoir que nous ne pouvons nous prononcer sur les intentions de ce dernier et qui sont de sa responsabilité.

De son côté, Proximus me confirme continuer à travailler avec les autorités locales en vue d'améliorer la couverture. Le Gouvernement de la Communauté Germanophone et Proximus ont d'ailleurs procédé le 23 mars dernier à une communication conjointe en ce qui concerne le déploiement de la fibre dans la région