



CPRST

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

Notre rôle est de résoudre les plaintes des consommateurs et petites entreprises relatives aux services au détail de télécommunications, incluant le service téléphonique local, interurbain et sans fil, ainsi que le service d'accès à internet. Les consommateurs ayant une plainte non résolue portant sur des sujets tels la facturation, les modalités contractuelles ou la prestation de services, et qui sont dans l'incapacité de la résoudre directement auprès de leur fournisseur peuvent déposer une plainte au CPRST pour un examen indépendant, impartial et équitable.

SAVIEZ-VOUS?

Plus de la moitié des plaintes que nous acceptons sont résolues à la satisfaction mutuelle des consommateurs et des fournisseurs de services, et ce dans les 30 jours.

Parlons solutions



SAVIEZ-VOUS?

Les consommateurs d'un bout à l'autre du pays dont les fournisseurs sont des participants au CPRST peuvent accéder à nos services ... gratuitement et sur une base confidentielle.



CONTACTEZ-NOUS

Pour faire une plainte, utilisez le [formulaire](#) électronique affiché sur notre site – c'est rapide, facile et cela nous assure d'avoir toute l'information requise pour vous aider à résoudre votre plainte.

www.ccts-cprst.ca

Vous pouvez aussi nous contacter pour discuter d'une plainte ou nous poser une question :

Par téléphone ou ATS

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 9h à 20h heure normale de l'est.

SANS FRAIS : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

Par courriel

response@ccts-cprst.ca

Par fax

1-877-782-2924

Par la poste

C.P. 56067 - Minto Place RO

Ottawa (Ontario) K1R 7Z1

CE QUE NOUS FAISONS

Si vous avez de la difficulté à résoudre un problème avec l'un de nos fournisseurs participants, le CPRST peut probablement vous aider. Nous discuterons de votre plainte avec vous et votre fournisseur, examinerons tous les documents pertinents et recommanderons une solution équitable.

VOUS AVEZ UNE PLAINTÉ?

Essayez de la résoudre directement avec votre fournisseur. Si cela ne fonctionne pas, contactez-nous. Consultez notre [Guide pour le dépôt d'une plainte](#).

COMMENT NOUS POUVONS VOUS AIDER

Nous tenterons d'abord de résoudre votre plainte d'une manière informelle. Si cela ne fonctionne pas, nous procéderons à une enquête en vertu de notre code de procédures. Si à la fin de notre enquête nous concluons que votre fournisseur n'a pas respecté ses obligations, nous pourrions le forcer à :

- présenter ses excuses;
- régler le problème;
- vous verser une compensation pour certaines pertes ou inconvénients subis.

Consultez notre [code de procédures](#) pour plus de détails.

Parlons solutions



CPRST
COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS