

## Formulaire de plainte

*Instructions: Veuillez remplir le formulaire et prendre note des symboles d'avertissement. Veuillez écrire en caractères d'imprimerie afin d'assurer la lisibilité et le traitement de votre plainte.*

<b>Nom du client ou de l'entreprise</b>		
<b>Votre nom</b> (s'il est différent du nom du client ou de l'entreprise)		
<b>Adresse de service</b> (celle où le service est fourni)		
Rue, appartement		
Ville, municipalité	Province	Code postal
<b>Adresse de facturation</b> (seulement si elle est différente de l'adresse de service)		
Rue, appartement		
Ville, municipalité	Province	Code postal
<b>Numéros de contact où nous pouvons vous joindre du lundi au vendredi entre 9h-20h Heure Normale de l'Est (HNE)</b>		
Au travail :		
À domicile :		
Cellulaire :		
Courrier électronique		
<b>Information sur le compte</b>	Nom du service :	
	Numéro de compte :	
	Code ou nom d'utilisateur :	

1. S'agit-il d'une plainte existante?  OUI  NON

Si OUI, veuillez inscrire le numéro d'incident CPRST \_\_\_\_\_

2. Le fournisseur de services de télécommunications (FST) concerné par la plainte :

\_\_\_\_\_



*Nous ne pouvons prendre des mesures concrètes qu'à l'endroit des FST qui participe dans CPRST.*

3. Avez-vous tenté de résoudre cette plainte directement avec l'entreprise?  OUI  NON



*Si vous avez répondu NON, le CPRST recommande fortement de communiquer d'abord avec le fournisseur.*

4. Êtes-vous un consommateur ou une petite entreprise?  Consommateur  Petite entreprise



*Un consommateur est défini comme quelqu'un qui reçoit des services de télécommunications à des fins personnelles. Une petite entreprise est définie comme un client d'affaires d'un fournisseur participant du CPRST dont la plus récente facture mensuelle pour tous les services de télécommunications fournis par cette compagnie était de 2 500 \$ ou moins (avant taxes). Le CPRST ne traitera que les plaintes de consommateurs ou de petites entreprises, selon la définition ci-dessus.*

**5. Est-ce que d'autres organismes avec le pouvoir de verser des indemnités à un client pour des pertes sont présentement saisis de votre plainte?**  OUI  NON



*Une autre organisation peut inclure votre fournisseur de services de télécommunications, le CRTC, le Bureau d'éthique commerciale du Canada, le Bureau de la concurrence du Canada, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, la cour des petites créances ou un groupe de défense des intérêts des consommateurs. Si les renseignements relatifs à cette plainte ont déjà été étudiés par une autre organisation qui a le pouvoir de verser des indemnités au client pour les pertes demandées qui découlent du fait traité, le CPRST enregistrera la plainte, mais ne pourra prendre de mesures concrètes.*

**6. À quel service la plainte est-elle associée?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Services téléphoniques (y compris les fonctions téléphoniques et VoIP) | <input type="checkbox"/> Annuaires pages blanches  |
| <input type="checkbox"/> Services interurbains (y compris les cartes d'appel prépayées)         | <input type="checkbox"/> Assistance-annuaire       |
| <input type="checkbox"/> Services téléphoniques sans fil  | <input type="checkbox"/> Services de téléphonistes |
| <input type="checkbox"/> Services d'accès à Internet  | <input type="checkbox"/> Autre service             |



*Si le service NE figure PAS dans la liste, le CPRST enregistrera la plainte, mais il pourrait être incapable de prendre des mesures concrètes.*

**7. Quelle est la nature de la plainte?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Litige lié à un contrat (respect des conditions et engagements)   | <input type="checkbox"/> Gestion du crédit                 |
| <input type="checkbox"/> Facturation   | <input type="checkbox"/> Transfert de service non autorisé |
| <input type="checkbox"/> Prestation du service (installation, réparation et débranchement) | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser)         |
|  | _____  |
|  | _____  |

**8. Détails de la plainte.**



***Dans le cas d'une plainte relative à une installation ou réparation,** veuillez fournir les détails relatifs aux dates d'installation, de réparation ou de débranchement.*

***Dans le cas d'une plainte relative à un détournement,** veuillez fournir la date et les détails du transfert, par ex., la date où les services ont été transférés d'un fournisseur à un autre et veuillez préciser qui étaient les fournisseurs en question.*

***Dans le cas d'une plainte relative à la facturation ou la gestion du crédit,** veuillez fournir les détails des erreurs de facturation, des crédits accordés ou des erreurs de facturation corrigées.*

Détails de la plainte



<b>Quel serait un règlement acceptable de ce différend à vos yeux?</b>

**9. Attestation / Consentement**

Veuillez examiner la politique de confidentialité du CPRST aux pages 5 et suivantes. Cochez toutes les cas applicables ci-dessous, puis signez et datez le formulaire de plainte. Le CPRST NE traitera PAS la plainte en l'absence de signature.

- Je comprends et j'accepte la politique de confidentialité du CPRST.
- J'ai lu et j'accepte d'être lié(e) par le Code de procédures du CPRST que je peux trouver à <http://www.ccts-cprst.ca>.
- Je suis la personne/entreprise qui porte plainte ou son représentant.

\_\_\_\_\_

**Signature**

\_\_\_\_\_

**Date**

**10. Veuillez soumettre le formulaire de plainte rempli et signé par:**

**FAX:** 1-877-782-2924

**POSTE:** Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications  
 B.P. 56067 – Minto Place RO  
 Ottawa, ON K1R 7Z1

*Dès la réception de la plainte, le CPRST l'examinera et vous fournira un numéro de suivi. Le traitement débute le jour ouvrable suivant la réception de la plainte.*

## Renseignements importants relatifs à la protection de la vie privée

En signant à la page 4, vous reconnaissez et acceptez que le CPRST puisse recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels comme suit :

### Renseignements personnels

Les renseignements personnels comprennent tout renseignement enregistré sous une forme quelconque relativement à une personne identifiée ou à une personne dont l'identité peut être sous-entendue ou déterminée d'après ce renseignement. Les renseignements personnels ne comprennent pas les renseignements touchant les contacts d'affaires (comme le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone commercial), ni l'information disponible au public.

Lors de vos échanges avec le CPRST, les renseignements personnels peuvent prendre la forme de documents physiques, de notes écrites ou de documents électronique (tels que des documents soumis par l'intermédiaire du site Web du CPRST, ou de renseignements communiqués par téléphone, télécopie, courriel ou d'autres moyens électroniques.)

### Collecte

Afin de vous aider à résoudre une plainte non réglée auprès d'un des fournisseurs de services participants, le CPRST doit recueillir certains renseignements personnels à votre sujet, tels que votre nom, coordonnées, les détails de votre compte et les renseignements à propos du litige avec le fournisseur de services participant.

### Utilisation

Le CPRST utilisera seulement les renseignements personnels pour tenter de résoudre la plainte non réglée concernant l'un des fournisseurs de services participants.

### Divulgation

Afin de tenter de régler votre plainte, le CPRST peut partager les renseignements personnels avec le fournisseur de services participant et le CPRST peut recevoir des renseignements personnels à votre sujet fournis par le fournisseur de services participant.

Si une plainte se situe hors du champ de compétence du CPRST, ou nous est transmise par erreur, nous pourrions vous référer à une autre agence de traitement de plaintes qui, de notre avis, pourrait être en mesure de vous aider à régler votre plainte.

Périodiquement, le CPRST produit des rapports concernant ses activités au public et à ses participants. Toutefois, aucun de vos renseignements personnels ne seront divulgués dans ces rapports. Par ailleurs, les décisions rendues par le Commissaire sont publiées, sans identification du plaignant ni divulgation des renseignements personnels.

Le CPRST n'utilisera pas ou ne divulguera pas vos renseignements personnels pour toute autre fin sans votre consentement sauf si requis ou permis autrement par la loi.

## Retrait de votre consentement

En fournissant vos renseignements personnels au CPRST, vous donnez votre consentement à ce que vos renseignements personnels soient recueillis, utilisés et divulgués conformément à la présente politique. Cependant, vous êtes libre de refuser ou de retirer votre consentement en tout temps en donnant un préavis raisonnable. Pour retirer votre consentement, veuillez nous rejoindre au [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca) ou au 1-888-221-1687. Veuillez noter que le CPRST ne sera pas en mesure de procéder au règlement d'une plainte si un consentement n'est pas obtenu ou si celui-ci est retiré.

## Protection des renseignements personnels

Le CPRST maintient en place des dispositifs de sécurité appropriés relativement à ses bureaux et à ses installations de stockage de l'information, afin d'éviter la perte, l'emploi abusif, l'accès non autorisé, la divulgation ou la modification des renseignements personnels. À cette fin, le formulaire en ligne au [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca), utilise la technologie de chiffrement 256 bits de RSA afin d'assurer le transfert sécurisé de vos renseignements personnels. Le CPRST vous suggère fortement d'utiliser le formulaire en ligne pour nous transmettre tout renseignement personnel de nature délicate. Si vous souhaitez déposer une plainte contenant des renseignements personnels de nature délicate et que vous n'avez pas accès à notre formulaire en ligne, le CPRST suggère d'envoyer votre plainte par télécopieur au 1-877-782-2924 ou par la poste à l'adresse suivante B.P. 56067 – Minto Place RO Ottawa, ON K1R 7Z1.

**Le CPRST conseille fortement de ne pas envoyer vos renseignements personnels de nature délicate par courriel puisqu'il ne s'agit pas d'un moyen de communication sécurisé et il est possible que le message soit intercepté par une tierce partie non-autorisée. Ces renseignements peuvent être envoyés par l'entremise de notre formulaire en ligne.**

## L'utilisation de témoins (« cookies »)

Un témoin est un petit fichier texte qui contient un numéro d'identification unique permettant d'identifier votre fureteur lorsque vous visitez notre site web. Un témoin ne nous permet pas de vous identifier personnellement et aucun renseignement personnel n'est collecté par ces témoins. Le CPRST utilise des témoins persistants pour stocker temporairement votre langue de préférence lorsque vous visitez notre site web afin que vous n'ayez pas à discerner ceci à chaque fois que vous visitez notre site. Ces témoins sont effacés après une période de quatre heures.

Le CPRST utilise aussi des témoins provisoires lorsque vous remplissez notre formulaire de plainte en ligne afin de s'assurer que toute l'information que vous nous fournissez est capturée de façon exacte. Lorsque vous nous transmettez de l'information par l'entremise de notre formulaire de plainte en ligne, le CPRST utilise la technologie de chiffrement pour s'assurer que l'échange d'information demeure sécuritaire et confidentielle. Lorsque vous fermez votre fureteur, ce témoin est effacé.

Le CPRST n'utilise pas les témoins à des fins de commercialisation.

## L'enregistrement des appels

Le CPRST enregistre les appels entrants à son numéro sans frais ainsi que les appels reçus ou effectués par ses agents de résolution des plaintes et ses enquêteurs, afin d'assurer la qualité du service et pour les besoins de la formation.

## **L'exactitude de vos renseignements personnels**

Le CPRST maintient l'exactitude de vos renseignements personnels. Les renseignements personnels seront aussi exacts, complets et à jour que nécessaire aux fins pour lesquelles ils sont utilisés. Si les renseignements personnels que vous avez fournis au CPRST ont changés, il vous incombe de nous en avvertir et de nous fournir les nouveaux renseignements personnels.

## **L'accès à vos renseignements personnels**

Sur demande, le CPRST vous informera de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels et vous donnera accès à ces renseignements. Veuillez noter que l'accès aux renseignements personnels a ses limites. Le CPRST peut refuser l'accès aux renseignements personnels, lorsque les renseignements demandés:

1. divulguent i) des renseignements personnels, y compris des opinions au sujet d'une autre personne ou d'une personne décédée; ou ii) d'autres informations de nature confidentielle du CPRST ou d'un tiers;
2. entravent des négociations contractuelles ou d'autres négociations par le CPRST ou un tiers;
3. sont assujetties au privilège relatif au litige ou au privilège du secret professionnel entre un avocat et son client;
4. n'existent pas, ne sont pas détenus ou ne peuvent être trouvés par le CPRST;
5. peuvent raisonnablement occasionner un préjudice grave à la vie ou à la sécurité d'une personne;
6. peuvent nuire ou entraver les activités de maintien de l'ordre du respect de la loi et toutes autres fonctions d'enquête ou de réglementation d'un organisme légalement autorisé à exercer ces fonctions; ou
7. peuvent être dissimulés ou leur dissimulation est exigée en vertu d'une loi applicable.

Pour demander l'accès à vos renseignements personnels, veuillez nous envoyer une demande écrite précisant les renseignements exacts que vous cherchez.

## **Questions ou inquiétudes**

Si vous voulez faire une demande d'accès à vos renseignements personnels ou si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant cette politique, veuillez nous rejoindre par courriel à [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca) ou par la poste au :

CPRST  
B.P. 56067 – Minto Place RO  
Ottawa, ON K1R 7Z1.