

# CCTS

COMMISSIONER FOR COMPLAINTS  
FOR TELECOMMUNICATIONS SERVICES



# CPRST

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES  
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

## Annexe B: analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2015 et le 31 juillet 2016

Ce tableau détaille les problèmes soulevés dans les plaintes traitées entre le 1er août 2015 et le 31 juillet 2016. Le nombre total de problèmes excède le nombre de plaintes traitées car certaines plaintes soulevaient plus d'un problème.

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
<b>facturation</b>	<b>1,195</b>	<b>288</b>	<b>3,364</b>	<b>1,634</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6,485</b>
appels interurbains frauduleux	0	16	0	0	0	0	0	16
cartes d'appels	0	3	0	0	0	0	0	3
<i>frais non divulgués</i>	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>mauvais tarif</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>solde effacé</i>	0	2	0	0	0	0	0	2
crédit/remboursement non reçu	123	18	344	158	0	0	0	643
différend au sujet d'un arrangement de paiement	21	1	50	22	0	0	0	94
équipement loué	2	0	0	12	0	0	0	14
<i>adaptateur téléphonique &lt;&lt;VoIP&gt;&gt;</i>	2	0	0	0	0	0	0	2
<i>modem</i>	0	0	0	12	0	0	0	12
frais d'itinérance	0	0	215	0	0	0	0	215
frais de données	0	0	527	0	0	0	0	527

## Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2015 et le 31 juillet 2016

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
<b>facturation</b>	<b>1,195</b>	<b>288</b>	<b>3,364</b>	<b>1,634</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6,485</b>
frais de messages textes (pas ceux à tarification supplémentaire)	0	0	64	0	0	0	0	64
frais de messages textes à tarification supplémentaire	0	0	8	0	0	0	0	8
frais de réparation	6	0	0	13	0	0	0	19
<i>câblage intérieur</i>	1	0	0	0	0	0	0	1
<i>frais incorrects</i>	1	0	0	6	0	0	0	7
<i>frais non divulgués</i>	4	0	0	7	0	0	0	11
frais facturés par un tiers	26	17	28	0	0	0	0	71
frais non récurrents	113	3	357	227	0	0	0	700
<i>frais d'activation/réactivation</i>	29	2	87	58	0	0	0	176
<i>frais d'équipement</i>	26	0	193	113	0	0	0	332
<i>frais de désactivation</i>	29	1	18	19	0	0	0	67
<i>pénalité de retard</i>	29	0	59	37	0	0	0	125
messages tarifés	0	151	145	0	0	0	0	296
paiements mal crédités	40	6	100	51	0	0	0	197
paiements préautorisés	68	4	91	73	0	0	0	236
<i>absence d'autorisation</i>	49	3	63	51	0	0	0	166
<i>mauvais(e) compte bancaire/carte de crédit</i>	6	0	3	4	0	0	0	13
<i>montant incorrect</i>	13	1	25	18	0	0	0	57
politique d'annulation de 30 jours/ frais après l'annulation	295	29	386	399	0	0	0	1,109
prix du forfait mensuel	379	32	491	476	0	0	1	1,379
<i>frais incorrects</i>	374	31	478	474	0	0	1	1,358
<i>frais réglementaires et gouvernementaux</i>	5	1	13	2	0	0	0	21
réception de factures	45	7	198	54	0	0	0	304
<i>factures non reçues</i>	43	7	193	51	0	0	0	294
<i>frais pour factures papier</i>	2	0	5	3	0	0	0	10
réductions appliquées aux services groupés	46	1	11	46	0	0	0	104
service prépayé	0	0	120	0	0	0	0	120
<i>aucune facture</i>	0	0	2	0	0	0	0	2

Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2015 et le 31 juillet 2016

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
<b>facturation</b>	<b>1,195</b>	<b>288</b>	<b>3,364</b>	<b>1,634</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6,485</b>
service prépayé	0	0	120	0	0	0	0	120
<i>frais non divulgués</i>	0	0	14	0	0	0	0	14
<i>mauvais tarif</i>	0	0	13	0	0	0	0	13
<i>réapprovisionnement</i>	0	0	60	0	0	0	0	60
<i>solde effacé</i>	0	0	31	0	0	0	0	31
services à valeur ajoutée	17	0	64	0	0	0	0	81
services payables à l'utilisation	10	0	4	0	0	3	0	17
temps d'antenne	0	0	139	0	0	0	0	139
transfert de la responsabilité	4	0	22	1	0	0	0	27
utilisation de bande passante	0	0	0	102	0	0	0	102

## Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2015 et le 31 juillet 2016

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
<b>Dispute contractuelle</b>	<b>973</b>	<b>91</b>	<b>2,706</b>	<b>1,189</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4,960</b>
absence de consentement	89	10	128	83	0	0	0	310
conformité aux modalités de service/contrat	170	32	676	318	0	0	0	1,196
<i>bris de contrat</i>	95	9	373	169	0	0	0	646
<i>modification au contrat/avis</i>	28	8	92	71	0	0	0	199
<i>modification significative au contrat sans pré-avis</i>	47	15	211	78	0	0	0	351
durée du contrat	13	1	26	18	0	0	0	58
frais de résiliation anticipée	282	1	456	249	0	0	0	988
<i>légitimité des frais de résiliation anticipée</i>	244	1	367	207	0	0	0	819
<i>montant des frais de résiliation anticipée</i>	38	0	89	42	0	0	0	169
garanties	1	0	266	3	0	0	0	270
<i>garantie du manufacturier</i>	0	0	184	2	0	0	0	186
<i>Garantie prolongée achetés auprès du fournisseur de services</i>	1	0	82	1	0	0	0	84
incitatif/plan d'acquisition de matériel	2	0	22	4	0	0	0	28
non divulgation des modalités de service/information trompeuse au sujet des moda	270	46	1,123	451	0	1	0	1,891
renouvellement de contrat	146	1	9	63	0	0	0	219
<i>absence de consentement</i>	33	0	9	16	0	0	0	58
<i>renouvellement automatique</i>	113	1	0	47	0	0	0	161

## Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2015 et le 31 juillet 2016

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
<b>prestation de services</b>	<b>816</b>	<b>171</b>	<b>1,402</b>	<b>1,209</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,598</b>
débranchement/suspension du service	111	9	318	100	0	0	0	538
<i>défait de paiement/recouvrement</i>	81	5	226	66	0	0	0	378
<i>fraude</i>	3	0	18	4	0	0	0	25
<i>paiement partiel</i>	8	1	14	5	0	0	0	28
<i>politique d'utilisation acceptable</i>	6	3	19	9	0	0	0	37
<i>surconsommation de bande passante</i>	0	0	7	2	0	0	0	9
<i>Suspension saisonnière</i>	13	0	34	14	0	0	0	61
installation/activation	95	5	53	149	0	0	0	302
<i>dommage à la propriété</i>	6	0	1	12	0	0	0	19
<i>erreur d'installation</i>	32	3	25	49	0	0	0	109
<i>non-respect de la date prévue/délai</i>	57	2	27	88	0	0	0	174
L'appareil été ajouté à la liste noire	0	0	14	0	0	0	0	14
réparation/perte de service	299	27	712	702	0	0	0	1,740
<i>câblage extérieur</i>	7	0	0	7	0	0	0	14
<i>câblage intérieur</i>	1	0	0	2	0	0	0	3
<i>dommage à la propriété</i>	2	0	0	4	0	0	0	6
<i>non-respect de la date prévue/délai</i>	37	1	52	50	0	0	0	140
<i>perte complète du service</i>	107	13	130	114	0	0	0	364
<i>qualité de service intermittent ou insuffisant</i>	145	13	530	525	0	0	0	1,213
résiliation à l'initiative du client	283	50	278	254	0	0	0	865
<i>non-respect de la date prévue/délai</i>	92	19	118	133	0	0	0	362
<i>portabilité impossible</i>	105	0	35	0	0	0	0	140
<i>résiliation impossible</i>	86	31	125	121	0	0	0	363
transfert du mauvais numéro ou service	8	1	7	1	0	0	0	17
transfert non autorisé du service	19	74	20	3	0	0	0	116
<i>suite à une demande de renseignements</i>	9	17	17	2	0	0	0	45
<i>suite à une sollicitation</i>	10	57	3	1	0	0	0	71
vente du fournisseur de services de télécommunication	1	5	0	0	0	0	0	6

Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2015 et le 31 juillet 2016

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
<b>crédit</b>	<b>102</b>	<b>12</b>	<b>459</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>718</b>
dépôt de sécurité	17	2	49	25	0	0	0	93
<i>différend sur l'exigence de dépôt</i>	3	0	15	3	0	0	0	21
<i>différend sur le montant du dépôt</i>	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>intérêts</i>	1	0	0	1	0	0	0	2
<i>non remboursement</i>	13	2	33	21	0	0	0	69
évaluation du crédit	85	10	397	120	0	0	0	612
limite de crédit	0	0	13	0	0	0	0	13
<i>dépassement de la limite</i>	0	0	10	0	0	0	0	10
<i>différend sur le montant de la limite de crédit</i>	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>limite de dépense/détails non divulgués</i>	0	0	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3,086</b>	<b>562</b>	<b>7,931</b>	<b>4,177</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>15,761</b>