

CCTS

COMMISSIONER FOR COMPLAINTS
FOR TELECOMMUNICATIONS SERVICES

Let's talk solutions



CPRST

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Parlons solutions

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

ON PARLE SOLUTIONS, ET ON EN TROUVE



TABLE DES MATIÈRES

UN	Message de la présidente du conseil d'administration	3
DEUX	Message du commissaire	4
TROIS	Qui nous sommes et ce que nous faisons	5
	Notre mandat	5
	Notre processus de traitement des plaintes	6
QUATRE	Faits saillants de 2009-2010 – L'année en revue	9
	Faits saillants du plan financier	12
CINQ	Fournisseurs de services participants (au 31 juillet 2010)	13
SIX	Données Statistiques	14
	Définitions	14
	Comment on nous a rejoint	15
	Données globales (du 1 ^{er} août 2009 au 31 juillet 2010)	16
	Contacts – fournisseurs de services participants – hors mandat	17
	Contacts – fournisseurs de services non-participants	17
	Nature des plaintes	18
	Plaintes selon le type de service	19
	Résumé des plaintes par fournisseurs de services (2009-2010)	20
	Nature des plaintes par fournisseurs de services (2009-2010)	23
	Trafic du site web du CPRST	26
	Plaintes par province ou territoire	27
SEPT	Sujets et tendances	28
	Comprendre votre contrat de services de télécommunications	28
	Étude de cas n° 1	29
	Étude de cas n° 2	30
	Étude de cas n° 3	30
	Transférabilité des numéros – parfois pas aussi simple qu'il n'y paraît	31
	Étude de cas n° 1	31
	Étude de cas n° 2	32
	Transférabilité des numéros – Gare au piège!	32
	Messages textes à tarification supplémentaire (codes abrégés)	34
HUIT	Notre conseil d'administration	36
	Administrateurs indépendants	36
	Administrateurs provenant de l'industrie	36
NEUF	Biographies des administrateurs	37
DIX	Pour communiquer avec nous	39

UN MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, MARY M. GUSELLA

Je suis heureuse de présenter, au nom du conseil d'administration, le troisième rapport annuel du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), un organisme qui fournit aux consommateurs de services de télécommunications au Canada un recours pour la résolution indépendante de leurs plaintes. Le présent rapport porte sur la deuxième année depuis la nomination du conseil d'administration permanent en juin 2008.

Comme le décrit le présent rapport, le nombre de communications de la part des consommateurs a augmenté de 150 % au cours de la dernière année. Le nombre de plaintes reçues et résolues a également augmenté de façon importante. La campagne de sensibilisation du public lancée en collaboration avec les fournisseurs de services participants aide les consommateurs à découvrir le CPRST et la façon de communiquer avec nous, en particulier lorsqu'ils s'aperçoivent d'un problème ou qu'ils ont une préoccupation.

Nous comptons poursuivre nos efforts pour sensibiliser davantage les consommateurs à notre organisation.

Dès le début, le conseil a constaté que le Code de procédures devait être modifié afin de favoriser la résolution opportune et efficace des plaintes. Il a donc lancé et mené un examen du Code afin de déterminer les possibilités de simplifier les processus de traitement des plaintes. Les modifications du Code de procédures ont été approuvées par le conseil en avril 2010 et sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2010.

Le CPRST est un modèle de règlement de différends qui agit dans l'intérêt public, mais qui est indépendant des processus du gouvernement et qui ne reçoit aucun financement de ce dernier. La gouvernance de cet organisme mené par les intervenants et financé par l'industrie est essentielle à son succès. Le conseil du CPRST a donc établi un comité de gouvernance qui a travaillé au cours de la dernière année à bâtir son infrastructure de gouvernance. Le conseil d'administration a également mené un exercice de planification stratégique et, en décembre 2009, a confirmé sa mission, sa vision et ses valeurs.

Les autres faits saillants de l'année comprennent l'acceptation par le conseil, en février 2010, d'une

demande de la part du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) visant à établir une collaboration avec les fournisseurs participants du conseil afin d'élaborer un Code de conduite de l'industrie pour décrire les droits et les responsabilités des fournisseurs et des clients en ce qui concerne les dépôts et les débranchements. En dépit d'un énorme travail et de nombreuses consultations auprès des groupes de consommateurs et des participants de l'industrie, il n'a pas été possible d'atteindre un accord sur ce code. Néanmoins, l'exercice s'est avéré valable pour évaluer la capacité du CPRST d'entreprendre ce nouveau type de rôle en plus de son rôle central de règlement des différends.

En dernier lieu, lorsqu'il a été créé par décision du CRTC en décembre 2007, le CPRST s'est engagé à tenir un examen des trois premières années, ce à quoi nous faisons maintenant face. Le 30 avril 2010, le CRTC a amorcé une instance publique visant à examiner tous les aspects des activités du CPRST. Cet examen consiste aussi à évaluer son efficacité et à déterminer s'il y a lieu de maintenir l'exigence d'adhésion obligatoire pour certains fournisseurs de services. En juin, un certain nombre de parties intéressées, notamment des fournisseurs et des groupes de consommateurs, ont fourni des commentaires écrits. En dépit des points de vue très divergents

parmi les intervenants concernant un si grand nombre de questions liées aux télécommunications, nous avons été heureux de constater que les commentaires appuyaient l'efficacité du CPRST dans son principal secteur d'activité, le règlement de différends. Une audience publique aura lieu en novembre 2010 et une décision est attendue à la fin décembre. Cela marquera un moment crucial dans notre brève histoire.

Nous sommes fiers de nos réalisations jusqu'à maintenant, tout en étant très conscients du travail à venir. Comme mentionné ci-dessus, le conseil d'administration a approuvé une expression officielle de notre mission, de notre vision et de nos valeurs. Nous avons pour mission d'offrir d'excellents services de règlement des différends aux consommateurs canadiens et aux fournisseurs de services de télécommunications et nous espérons poursuivre cet objectif avec vigueur et professionnalisme.

**Nous comptons
poursuivre nos efforts
pour sensibiliser
davantage les
consommateurs à
notre organisation.**

DEUX MESSAGE DU COMMISSAIRE, HOWARD MAKER

Au cours de l'année qui vient de se terminer, nous nous sommes concentrés sur les deux objectifs suivants : améliorer le service que nous offrons aux consommateurs et aux fournisseurs de services; élargir la sensibilisation des consommateurs à la disponibilité de notre service. Nous avons atteint ces deux objectifs. Il est tentant d'affirmer que nous avons « accompli » ces objectifs, mais ils ne peuvent pas être « accomplis ». Ce terme suppose un objectif qui peut être réalisé et retiré de la liste. Or ces objectifs n'entrent pas dans cette catégorie. Nous pouvons (et devrions) toujours nous efforcer d'améliorer ce que nous faisons et la façon dont nous le faisons.

De même, les organisations comme la nôtre font face à des défis uniques lorsqu'il s'agit de veiller à ce que les consommateurs soient conscients de notre existence et des services que nous offrons pour leur venir en aide. Mais je suis heureux d'annoncer que nous avons fait de grands progrès dans l'atteinte de ces objectifs.

Au début de 2010, nous avons lancé notre nouveau site web, qui comprend notre nouveau logo et notre nouveau slogan « Parlons solutions ». L'accent que nous mettons sur la résolution des plaintes lorsque c'est possible a suscité une réponse très positive de la part des clients et des fournisseurs de services. Cela nous a aussi permis de résoudre un plus grand nombre de plaintes et ce, de façon plus rapide. En 2009-2010, nous avons reçu 3 747 plaintes (16 % de plus que l'année dernière) et nous en avons traité 3 522 – une augmentation de plus de 500 par rapport à l'année précédente. Cela signifie que nous avons achevé 94 % du travail dont nous avons été chargés – un taux enviable. Parmi les 3 522 dossiers que nous avons traités, nous avons atteint une résolution satisfaisante pour les deux parties dans 84 % des cas, parmi lesquels environ 65 % ont été réglés dans les 30 jours.

Nous avons transformé notre site web pour permettre aux consommateurs d'en apprendre davantage sur nous. Afin de fournir aux consommateurs des renseignements pertinents à notre sujet, nous avons tout réécrit et nous avons ajouté du nouveau contenu. Nous avons également amélioré notre formulaire de plainte en ligne afin qu'il soit encore plus facile pour les clients de déposer leurs plaintes.

Nos fournisseurs de services participants font également leur part pour accroître notre profil public. Les messages semestriels sur les factures, que les fournisseurs utilisent pour informer leurs clients de l'existence du CPRST, se sont avérés la méthode la plus efficace. D'importants pics dans le nombre d'appels reçus par notre centre d'appels ont coïncidé avec l'émission de ces messages par les fournisseurs plus importants. Bien que tous ces demandeurs n'aient pas eu une plainte à déposer,

dans tous les cas nous avons profité de l'occasion pour les informer de notre rôle. En plus des messages sur les factures, les fournisseurs ont convenu de mettre à la disposition des clients, sur leurs sites Web et dans leurs répertoires de « pages blanches », les renseignements prescrits à propos de nous.

Afin d'améliorer davantage l'accessibilité des consommateurs au CPRST, le conseil d'administration a adopté, le 1^{er} juin 2010, certaines modifications à notre Code de procédures, le document qui décrit notre mandat et la mesure de notre pouvoir de règlement des différends. Nous avons éclairci certaines formulations et apporté certaines modifications pour améliorer la lisibilité du Code, son inclusion et son ton. En particulier, nous avons modifié la norme d'examen pour fournir au CPRST des outils supplémentaires pour l'aider à traiter les plaintes.

Pour la première fois, plus de la moitié des plaintes que nous avons acceptées visait un secteur d'activité : celui des services sans fil. Nous avons reçu plus du double de plaintes au sujet des services sans fil que pour tout autre secteur d'activité. Mais cela ne devrait pas réellement nous surprendre. Le secteur des services sans fil a le plus haut taux de croissance, le rythme le plus élevé de changement et le plus haut degré de complexité, au niveau du détail. Avec l'arrivée récente de nouveaux fournisseurs de services sans fil et celle anticipée d'un nombre encore plus grand dans un avenir rapproché, nous pouvons nous attendre à ce que cette tendance se poursuive.

Cet automne, nous ferons l'objet d'un examen par le CRTC. Nous espérons que le CRTC conviendra que nous atteignons les objectifs décrits en premier lieu dans le rapport du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, ensuite dans un décret en conseil (C.P. 2007-533) et, en dernier lieu, dans deux décisions du CRTC (2007-130 et 2008-46), expressément pour offrir aux consommateurs des services indépendants, impartiaux et efficaces de règlement de différends dans le secteur des télécommunications non réglementées.

Je remercie sincèrement les membres de notre conseil d'administration et, en particulier, notre présidente, Mary Gusella, pour leur soutien constant et indéfectible. Et je termine avec une mention concernant notre personnel. Nous insistons pour que nos employés possèdent des attributs particuliers pour l'organisation, soit un intérêt pour les télécommunications, un désir de travailler avec les gens et une passion pour l'équité. Je peux affirmer sans crainte de contradiction que les membres de notre personnel se distinguent cette année en offrant un service exceptionnel à nos clients. C'est avant tout à leurs efforts que nous devons le succès du CPRST cette année. Je les remercie au nom de tous nos clients pour leur travail.

TROIS QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS

Le CPRST est un organisme indépendant qui travaille avec les clients, consommateurs ou petites entreprises et les fournisseurs de services de télécommunications canadiens participants pour résoudre les plaintes relatives à la plupart des services de télécommunications au détail non réglementés. Nous nous efforçons d'aider les clients et les fournisseurs de services de façon indépendante, équitable, efficace et efficiente, après qu'une communication directe entre un client et un fournisseur de services se soit avérée inefficace.

NOTRE MANDAT

Notre mandat nous permet d'aider les clients à solutionner un large éventail de plaintes portant sur les domaines suivants du secteur des télécommunications :



Téléphonie résidentielle;



Services interurbains

(incluant les cartes d'appels prépayées);



Service d'accès internet sans fil et filaire;



Services sans fil

(incluant les services téléphoniques, de transmissions de données et de messages textes);



Annuaire des pages blanches, assistance-annuaire et assistance téléphonique;

La majorité des différends constatés entre un client et son fournisseur portent sur des problèmes pouvant faire l'objet de notre assistance, tels que :



Conformité aux modalités et engagements contractuels – par exemple, les différends relatifs à la détermination de l'existence ou non d'un contrat, de ce qui est compris dans un contrat ou de la façon dont le contrat devrait être interprété, de savoir si la conduite d'un fournisseur satisfait à ses obligations contractuelles, ou des malentendus concernant les particularités ou la durée d'un contrat.



Différends et erreurs liés à la facturation – par exemple, les plaintes concernant les clients qui ont convenu d'un prix et qui reçoivent ensuite une facture dont le prix est supérieur, qui reçoivent une facture dont le prix est supérieur en raison d'une erreur du système de facturation ou dont le prix est différent de celui qui est annoncé, ou qui reçoivent une facture pour des services à la carte qu'ils allèguent ne pas avoir utilisés.



Prestation des services – par exemple, les plaintes relatives aux installations, aux réparations ou aux débranchements, y compris la qualité du service ou les interruptions non raisonnables du service.



Gestion du crédit – par exemple, les plaintes relatives aux dépôts de garantie, à des accords de paiement et à des procédures de recouvrement.



Changement non autorisé de fournisseur de services (« détournement ») – par exemple, les plaintes relatives au transfert de service d'un client d'un fournisseur à un autre, sans son consentement.

Quelques services et problèmes n'entrent pas dans le cadre de notre mandat. Pour tous les détails, veuillez visiter la page suivante : <http://www.ccts-cprst.ca/en/complaints/mandate>.

NOTRE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Nous passons continuellement en revue notre processus de traitement des plaintes afin de vérifier qu'il est complet, juste et efficient.

Notre processus fonctionne de la façon suivante :

1 Évaluation

Lorsque nous recevons une plainte, nous l'examinons afin de déterminer si elle entre dans le cadre de notre mandat. Le cas échéant, nous en acheminons copie au fournisseur de services de télécommunications et lui demandons de tenter de résoudre la question avec le client et de nous faire rapport des résultats dans les trente (30) jours.

Une fois reçue, nous évaluons la réponse du fournisseur de services et déterminons si la plainte a été résolue à la satisfaction du client. La majorité des plaintes sont résolues à ce stade. Lorsqu'une plainte demeure non résolue, nous évaluons sa complexité, la quantité de renseignements supplémentaires pouvant être exigés et la probabilité de succès d'une résolution informelle.

2 Résolution

Les plaintes qui semblent pouvoir faire l'objet d'une résolution informelle sont assignées à un membre de notre personnel qui collabore avec le client et le fournisseur de services afin de parvenir à une résolution rapide du différend. Nous demandons habituellement

aux deux parties des renseignements et documents supplémentaires afin d'entreprendre une médiation informelle qui permettra de résoudre ce différend. À ce stade, bon nombre des plaintes sont résolues à la satisfaction des deux parties.

3 Enquête

Les plaintes qui soulèvent des questions particulièrement difficiles ou qui sont d'une grande complexité feront l'objet d'une enquête. Au cours d'une enquête, nous demandons, à ou aux parties impliquées, des renseignements et documents supplémentaires qui permettront de déterminer si le fournisseur de services s'est acquitté raisonnablement de ses obligations contractuelles envers son client. Tout au long de l'enquête, nous pouvons également tenter une médiation informelle afin de résoudre le différend.

Une plainte peut être rejetée à n'importe quelle étape du processus d'enquête ou de résolution si nous déterminons que le fournisseur a pris des mesures raisonnables pour s'acquitter de ses obligations contractuelles ou résoudre la plainte, même si la résolution n'est pas acceptable aux yeux du client.

4 Recommandation

Au terme d'une enquête, nous pouvons formuler une recommandation écrite pour la résolution de la plainte en nous fondant sur notre analyse de son bien-fondé. Nous pouvons recommander que le fournisseur de services prenne une certaine mesure ou qu'il s'abstienne d'en prendre (branchement ou débranchement du service, renonciation à des frais, procédure de recouvrement, etc.). Il est aussi possible qu'une simple action, comme la présentation d'excuses, ou d'explications, suffise à redresser la situation. Nous pouvons également recommander au fournisseur de services d'effectuer un paiement maximal de 5000\$ au client pour compenser la perte, les dommages ou les inconvénients subis découlant directement des faits dévoilés dans le cadre de la plainte. Notre processus accorde au client et au fournisseur de services une certaine période pour étudier la recommandation et décider de son acceptation ou rejet.

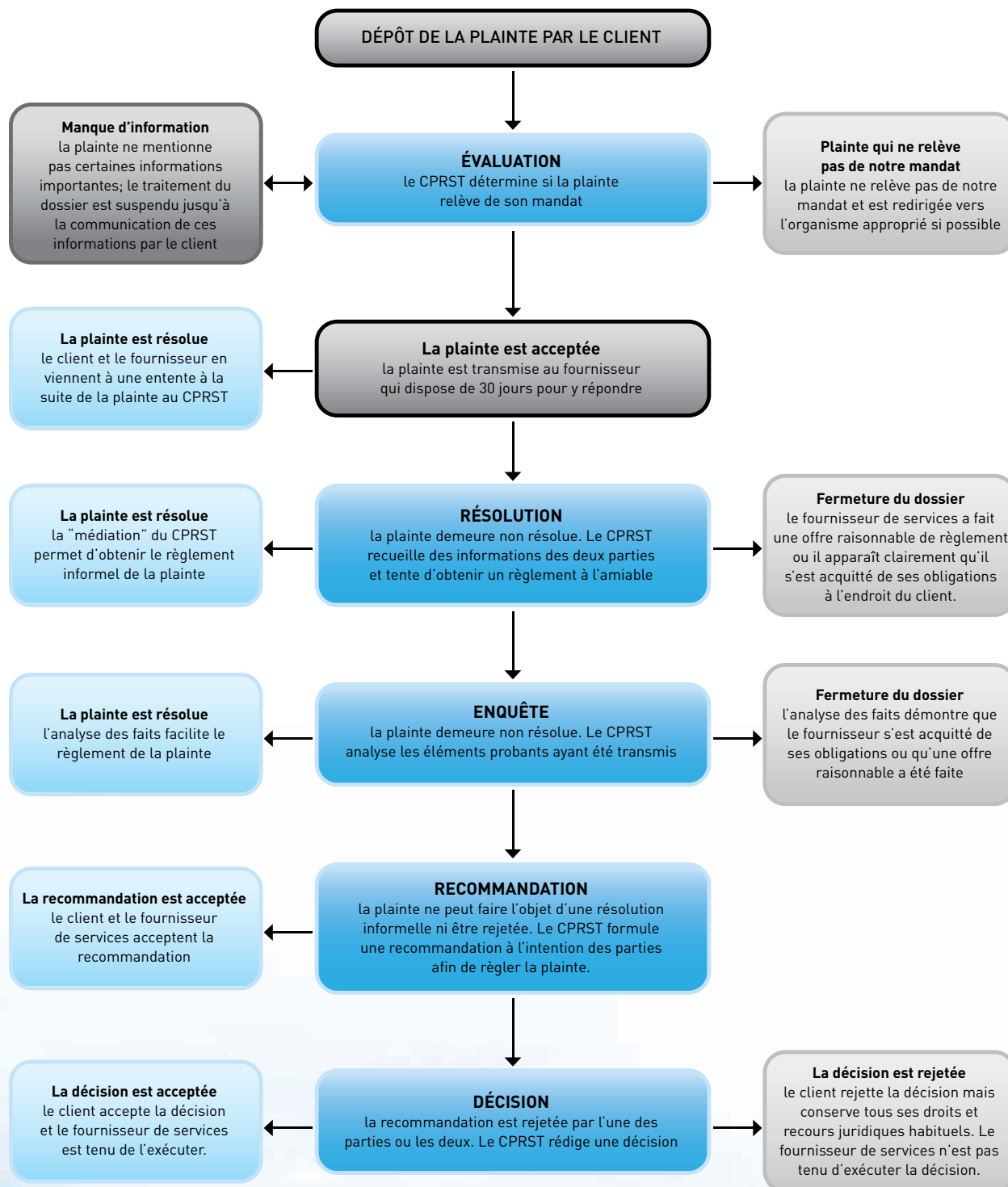
5 Décision

Si le client ou le fournisseur de services rejette la recommandation, nous demandons le motif du rejet afin que nous puissions réexaminer notre réponse à la plainte en fonction de leurs préoccupations persistantes. Nous analysons les motifs du rejet de la recommandation et nous prenons une décision. La décision du commissaire peut maintenir la recommandation ou la modifier s'il juge qu'un doute substantiel existe au niveau de la justesse de la recommandation. Si la décision est acceptée par le client, elle devient exécutoire pour le fournisseur de services. Toutefois, si le client la rejette, le fournisseur de services n'est pas tenu de l'exécuter et le client est libre de donner suite à tous ses droits et recours juridiques habituels.



TABLEAU DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le tableau qui suit permet de visualiser les étapes de notre processus de traitement des plaintes.



QUATRE FAITS SAILLANTS DE 2009-2010 – L'ANNÉE EN REVUE

Mise en œuvre réussie du plan de sensibilisation du public, y compris notre nouveau site web amélioré et notre nouvel outil en ligne pour le dépôt des plaintes



Cette année, nous avons mis en place un programme de sensibilisation du public conçu pour informer les consommateurs à propos du CPRST et faciliter la communication avec nous. À cette fin, nous avons entièrement remodelé notre site web. Nous avons réécrit le contenu existant et ajouté du nouveau contenu, conçu pour fournir des renseignements aux consommateurs sur tous les aspects du CPRST. Nous avons amélioré notre formulaire et notre processus de plainte en ligne afin que les clients puissent facilement nous transmettre leurs plaintes et les documents connexes, de façon rapide et sécuritaire. Et nous avons entièrement transformé le site afin de le rendre plus attrayant et convivial.

Nous avons également tenté d'accroître la sensibilisation en fournissant des renseignements sur le CPRST à d'autres ressources auxquelles les consommateurs peuvent s'adresser pour leurs plaintes relatives aux services de télécommunications. Nous avons créé une

brochure que nous avons fournie par voie électronique et sur papier à chacun des membres titulaires des législatures fédérale, provinciales et territoriales, ainsi qu'à Service Canada et au Bureau de la consommation.

Nos fournisseurs de services participants ont inclus les renseignements prescrits à propos du CPRST, décrivant l'accessibilité au CPRST et la façon de communiquer avec nous, dans leurs répertoires « pages blanches », sur les factures à leurs clients (deux fois par année) et sur leurs sites Web. Ils ont également inclus sur leurs sites Web les détails de leurs processus internes de traitement des plaintes, afin que les clients puissent suivre l'avancement de leur plainte au sein de l'entreprise.

Accroître la sensibilisation du public est un travail à temps plein et nous sommes engagés à poursuivre nos efforts dans le cadre de cet important objectif.

Un plus grand nombre de consommateurs peuvent accéder aux services du CPRST – plus de 90 fournisseurs de services et marques participent à l'heure actuelle



Cette année, d'autres fournisseurs se sont joints au CPRST. Tous les noms et toutes les marques qu'ils utilisent pour offrir leurs produits et leurs services aux Canadiens et aux Canadiennes sont énumérés

sur notre site web (www.ccts-cprst.ca/fr/plaintes/services-participants). Le nombre de consommateurs canadiens qui ont accès à nos services continue de croître.

TÉMOIGNAGE « Bien je trouve vraiment indispensable le cprst » —É.D., USAGER DE SERVICE INTERNET

Nos statistiques démontrent l'efficacité de nos initiatives de sensibilisation du public et l'efficience de nos processus.



- Le nombre de contacts du public a augmenté de 150 % – en raison en grande partie des messages des fournisseurs sur leurs factures, ce qui a causé une augmentation importante du nombre d'appels téléphoniques reçus des consommateurs.
- Le nombre de plaintes acceptées a crû de plus de 16 %. Nous n'avons pas élargi notre mandat; par conséquent, cela signifie qu'un plus grand nombre de clients utilisent le processus.
- Le nombre de plaintes traitées au cours de l'année a connu une hausse de plus de 17 %.
- 94 % du nombre de plaintes reçues ont été pleinement traitées cette année – les améliorations de l'efficience de nos processus et l'ajout de personnel nous ont permis de traiter un plus grand nombre de plaintes que l'année dernière et ce, de façon plus rapide.
- Des 3 522 plaintes traitées, 84 % ont été résolues entre les parties après que la plainte a été déposée auprès du CPRST. Plus de 65 % ont été résolues de façon rapide dès la première étape du processus, habituellement dans les 30 jours.
- De celles qui ont été achevées à l'étape de l'« enquête », plus de 66 % ont été résolues de façon informelle à la satisfaction du consommateur et du fournisseur, grâce aux efforts des employés du CPRST.
- Des 22 recommandations officielles émises par le CPRST, 18 (82 %) ont été acceptées par les deux parties. Le CPRST n'a dû rendre que quatre décisions. Ce taux d'acceptation de nos recommandations montre que les consommateurs et les fournisseurs respectent l'équité et l'indépendance du processus et des résultats.

Le personnel du CPRST s'accroît afin de prendre en charge le volume accru d'appels et de plaintes – des locaux à bureaux supplémentaires ont été loués.



Cette année, nous avons ajouté quatre agents de centre d'appel et deux agents de résolution des plaintes à notre personnel. À la mi-année, nous avons eu l'occasion de

louer des locaux à bureaux supplémentaires adjacents à nos locaux existants, et notre conseil d'administration a autorisé la dépense.

Code de procédures modifié



Notre Code de procédures régit la façon dont nous traitons les plaintes. Le 1^{er} juin 2010, nous avons apporté au Code un certain nombre de modifications conçues pour le rendre plus inclusif et accessible aux consommateurs, pour équilibrer davantage le ton et le contenu, pour simplifier certains délais et pour clarifier et définir la signification de certains termes. Il s'agit ici d'un accomplissement très important.

Voici certaines des modifications dignes de mention :

- Les modifications reflètent maintenant de façon officielle que le CPRST a recours à des processus informels de résolution des plaintes, et qu'il réserve les procédures plus officielles pour les cas exceptionnels qui les exigent;

- La « norme d'examen » est de savoir si le fournisseur de services a rempli ses obligations de façon raisonnable aux termes du contrat avec le client. Toutefois, les modifications ont été apportées pour autoriser expressément le CPRST à examiner si le fournisseur de services a suivi ses politiques et ses procédures opérationnelles habituelles dans son interaction avec le client. De plus, dans les cas où il

détermine qu'aucun accord contractuel n'a été conclu ou que le contrat est silencieux, nébuleux ou ambigu, le CPRST est maintenant autorisé de façon expresse à examiner les principes généraux de la loi, les bonnes pratiques de l'industrie et les codes de conduite ou de pratique pertinents, ainsi que « ce qui est juste et raisonnable selon les circonstances de la plainte ».

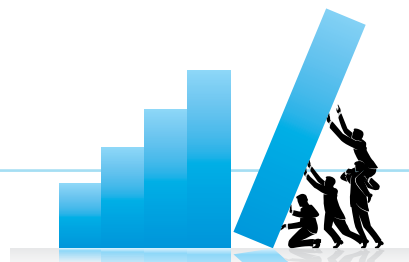
Formation personnalisée sur les modes alternatifs de règlement des différends



Nous avons retenu les services d'une firme respectée possédant une expertise dans les modes alternatifs de règlement des différends pour personnaliser et réaliser un programme de formation pour l'ensemble du personnel du CPRST. L'objectif était de fournir à notre

personnel les outils et les ressources nécessaires pour traiter les plaintes et résoudre les différends de façon très efficace, efficiente et professionnelle. Le programme a été réalisé sur deux jours en mai 2010 et il a été extrêmement bien accueilli.

Mise à niveau du système de gestion des cas



Notre système actuel de gestion des cas nous empêche de réaliser le type d'analyse statistique que nous souhaiterions. Nous croyons que notre efficacité serait accrue si nous pouvions fournir davantage de données précises sur les divers services, et les problèmes de plaintes uniques qui sont soulevés concernant chacun d'eux, ainsi que ceux qui leur sont plus communs.

Nous négocions à l'heure actuelle avec des fournisseurs de technologie de l'information (TI) en vue de la réalisation d'une mise à niveau de notre système afin d'en améliorer les capacités. Nous espérons que ce processus sera achevé avant notre prochain rapport annuel.

TÉMOIGNAGE « Je tiens à remercier vivement le bureau du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications pour l'excellence du service et pour sa rapidité exceptionnelle! Le problème communiqué dans cette plainte a été résolu à ma satisfaction. » —F.T., USAGER DE SERVICE SANS FIL



Nouvelle formule de financement

À compter du troisième trimestre de 2009-2010, nous avons modifié la formule selon laquelle les fournisseurs de services participants financent nos activités. Nous avons mis en place une nouvelle formule « hybride » qui comprend ce qui suit :

- a. Des frais fondés sur les revenus générés par chaque fournisseur à partir des services de télécommunications de détail non réglementés (proportionnellement aux revenus générés par tous les fournisseurs de services participants);
- b. Des frais que chaque fournisseur paye selon le nombre de plaintes reçues par le CPRST de la part de ses clients.

Cette modification a pour objectif principal de demander aux fournisseurs qui génèrent la majeure partie des plaintes de financer la majeure partie de nos activités. Nous espérons que cette modification aura pour effet d'encourager les fournisseurs à résoudre un plus grand nombre de leurs plaintes « à l'interne » dans l'espoir d'éviter les coûts additionnels liés à leur acheminement au CPRST.

FAIT SAILLANTS DU PLAN FINANCIER

Le budget du CPRST pour 2009-2010 s'élevait à environ 2,1 millions de dollars, comparativement au 1,9 million de dollars perçu en 2008-2009 des fournisseurs de services participants. En plus de nos dépenses normales en matière d'exploitation et de gouvernance, des allocations budgétaires particulières ont été effectuées pour des projets que le conseil d'administration croyait être de première importance, notamment :

- Nos activités de sensibilisation du public, y compris la reconception de notre site web et de notre outil de plainte en ligne, et la large distribution de notre matériel de communication aux personnes et aux organisations auxquelles les consommateurs non satisfaits pourraient s'adresser, y compris les représentants élus et le gouvernement;
- L'agrandissement de nos locaux à bureaux pour accommoder la croissance du personnel, rendu nécessaire par le nombre accru de contacts et de plaintes;
- La formation personnalisée de notre personnel sur les techniques des autres pratiques de règlement des différends;
- Les honoraires de conseil relatifs à l'officialisation de notre infrastructure de ressources humaines et de nos fonctions financières, et relatifs à nos efforts pour élaborer un code de conduite pour les dépôts et les débranchements, tel que demandé par le CRTC.

CINQ FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS (AU 31 JUILLET 2010)

Ci-dessous se trouve la liste alphabétique de nos fournisseurs de services participants et des différentes marques qu'ils utilisent pour se faire connaître. Les plaintes relatives aux services fournis sous ces noms sont admissibles à notre service de traitement des plaintes.

1010580	Delta Cable	Phonetime
3Web	Distributel	Premiere Conferencing Canada
450Tel	Dryden Mobility	Premiere Global Services
768812 Ontario Inc.	Eastlink	Primus
À dimension humaine	ENMAX	Quinte Long Distance
Access Communications	Envision	Rogers
All Communications Network of Canada (ACN Canada)	ExaTEL	SaskTel
AmericaTel	Execulink	Sears Connect
Amtelecom	Fido	Shaw
Atria Networks	Galilée	Simcoe County Long Distance
Bay Communications	Global Crossing Telecommunications Canada	Sogetel
Bell Aliant	Globalive Communications	Solo
Bell Canada	Globalstar	Speak Telecom
Blink Communications	Globility Communications	Startec
BMI Internet	Group of Gold Line	Straight of Canso Cable
Bragg Communications	Halifax Cablevision	Tata Communications
Bruce Municipal Telephone System	K-Right Communications	TBayTel
Bruce Telecom	Koodo	Télébec
Cablevision du nord du Québec	Le pigeon voyageur	Telehop
CallSelect	LooneyCall	Telizon
Canada Direct	LuckyCall	TELUS
Canada Payphone Corporation	MCI Canada	TeraGo Networks
Canopco	Mountain Cablevision	Uniserve
Caztel	MTS Allstream	Vancouver Telephone Company
CDTel	Net Reach	Verizon Canada
Cheetah	NorthernTel	Vianet Internet Solutions
Cityfone Telecommunications	Northwestel	Vidéotron Ltée.
Coast Cable	OneConnect Services	Virgin Mobile Canada
Cogeco	Ontera	Vonage Canada
Cogeco Data Services	Opcom Hospitality Solutions	Win-tel
Cogent Canada	People's Tel GP	WIND Mobile
Cybersurf Internet Access	Persona Communications	Yak Communications

SIX DONNÉES STATISTIQUES

Nous sommes heureux de présenter nos données statistiques globales et propres aux fournisseurs pour 2009-2010.

DÉFINITIONS

Afin de comprendre pleinement les données fournies, il est essentiel de connaître la terminologie utilisée. Il importe surtout de bien comprendre notre définition de « contact », « plainte », « résolue », « fermée », « recommandation » et « décision ». Ces termes sont présentés dans l'ordre dans lequel ils apparaissent lors de notre processus et dans l'ordre dans lequel ils apparaissent dans nos statistiques.

Contact — Toute communication par un membre du public avec le CPRST par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou par formulaire web, pourvu que la communication ne concerne pas une plainte que nous avons déjà acceptée. Un contact qui se transforme en plainte est encore considéré comme un contact.

Plainte — Une plainte que nous avons reçue, examinée et jugée comme relevant de notre mandat.

Résolue — Une plainte ayant pu, avec l'aide du personnel du CPRST, faire l'objet d'un règlement informel qui satisfait à la fois le client et le fournisseur de services participant.

Fermée — Une plainte ayant fait l'objet d'une enquête et le dossier a été fermé par la suite. Le dossier d'une plainte peut être fermé pour différentes raisons, dont celles-ci :

- Le fournisseur de services a corrigé le problème et/ou a fourni une réparation ou une compensation au client;
- Le fournisseur de services a fait une offre de règlement que nous jugeons raisonnable et équitable dans les circonstances;
- La plainte était non-fondée; ou
- Il serait plus adéquat que la plainte soit déposée auprès d'un autre organisme, tribunal ou d'une cour.

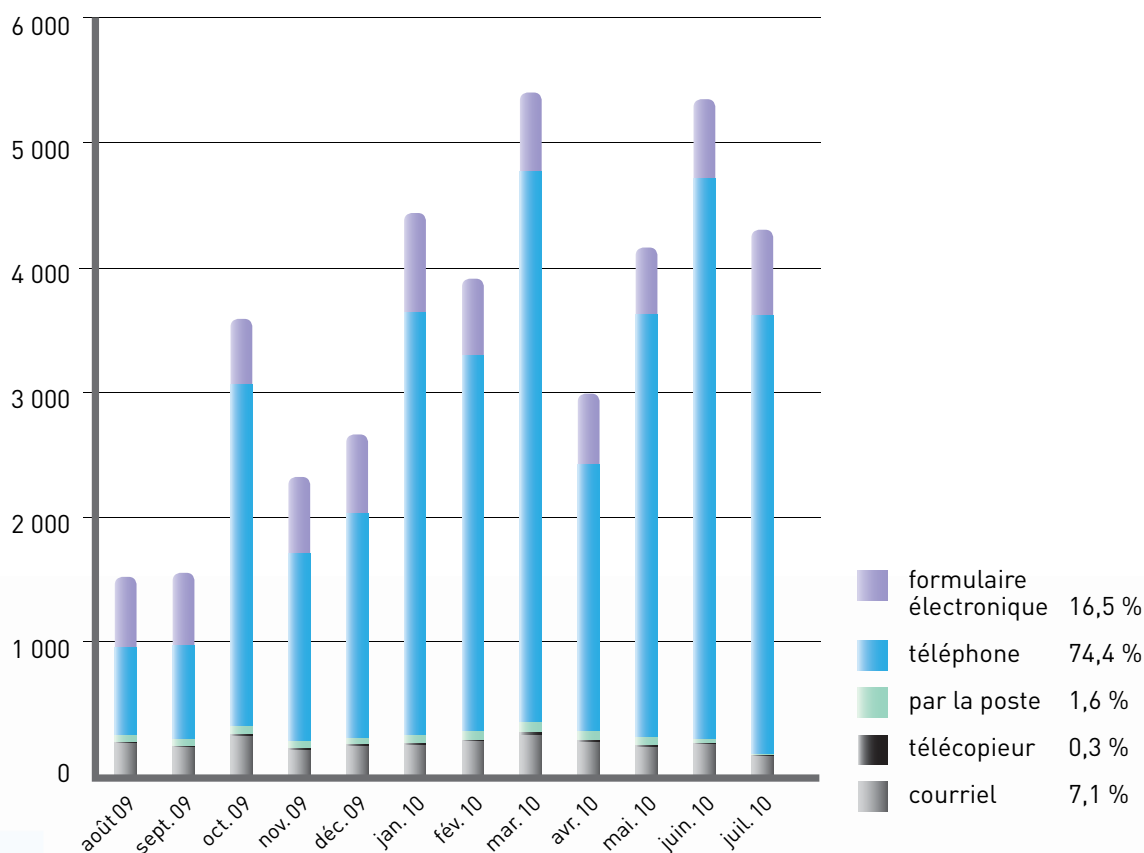
Recommandation — La plainte a fait l'objet d'une enquête approfondie. Souvent, le fournisseur de services n'a pas fait d'offre de règlement ou a fait une offre qui n'a pas été jugée raisonnable et équitable dans les circonstances. Conséquemment, le CPRST rédigera une recommandation, qui spécifiera les moyens que le fournisseur doit prendre pour résoudre cette plainte.

Décision — Une décision est produite si l'une ou l'autre des parties rejette la recommandation. La partie à l'origine du rejet devra motiver sa position. Le commissaire évaluera la recommandation et prendra une décision. Le commissaire pourra maintenir la recommandation ou la modifier de manière appropriée s'il juge qu'un doute substantiel a été soulevé à propos de sa justesse. La décision est exécutoire pour le fournisseur de services mais non pour le client. Le client peut rejeter la décision et initier d'autres recours.

COMMENT ON NOUS A REJOINT

En 2009-2010, les clients ont choisi de nous contacter principalement par téléphone (74.4%) afin essentiellement de discuter de notre mandat, d'obtenir des informations ou de discuter d'une plainte éventuelle. Bien que plusieurs clients nous aient contactés par téléphone, la majorité des plaintes reçues l'ont été par

écrit. Nous sommes en mesure d'accepter des plaintes par téléphone, en particulier de la part de clients qui auraient besoin d'un tel service. Néanmoins il est préférable, pour l'ensemble des parties impliquées, de déposer une plainte par écrit afin de garantir que nous soyons en possession de toute l'information requise.



DONNÉES GLOBALES (DU 1^{ER} AOÛT 2009 AU 31 JUILLET 2010)

Le tableau suivant indique le nombre de contacts que nous avons reçus, le nombre de plaintes acceptées, ainsi que le nombre de plaintes traitées aux diverses étapes de notre processus de plaintes. Le tableau permet également de visualiser le nombre de plaintes traitées cette année, leur étape finale de traitement et la nature de leur règlement.

	2008 – 2009	2009 – 2010
NOMBRE DE NOUVEAUX CONTACTS	17 407	43 609
NOMBRE DE PLAINTES OUVERTES	3 214	3 747
PRÉ-ENQUÊTE		
Plaintes résolues suite à l'intervention du CPRST	1 968	2 297
Plaintes fermées avant l'étape de l'enquête	239	225
ENQUÊTES		
Plaintes acheminées pour enquête	1 004	1 151
Plaintes résolues en cours d'enquête	427	663
Plaintes fermées après enquête	321	312
RECOMMANDATIONS		
Recommandations émises	48	25
Recommandations acceptées	31	18
Recommandations rejetées	6	4
DÉCISIONS		
Décisions émises	6	4
Décisions acceptées	5	4
Décisions rejetées	1	0

CONTACTS – FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS – HORS MANDAT

Parmi les 43 609 contacts reçus en 2009-2010, 9 320 reliés à des fournisseurs de services participants ont été jugés « hors mandat » parce que l'objet de leur plainte était exclu de notre code de procédures. Parce qu'ils ne relevaient pas de notre mandat, ces contacts n'ont pu devenir des plaintes. Voici la répartition de ces contacts :

Service à la clientèle	610
Annonce trompeuse	60
Sous-traitance des appels	25
Établissement des prix	382
Service hors mandat	828
Télémarketing	335
Politiques générales du fournisseur de services	848
Autre	6 232
TOTAL DES CONTACTS HORS-MANDAT	9 320

CONTACTS – FOURNISSEURS DE SERVICES NON-PARTICIPANTS

Parmi les 43 609 contacts reçus en 2009-2010, 1621 concernaient des fournisseurs de services non-participants. Nous compilons ces données statistiques en vue de fournir aux intervenants un aperçu du nombre de consommateurs que nous n'avons pu aider parce que leur fournisseur de services n'est pas membre du CPRST. Voici un résumé des questions soulevées dans le cadre de ces contacts :

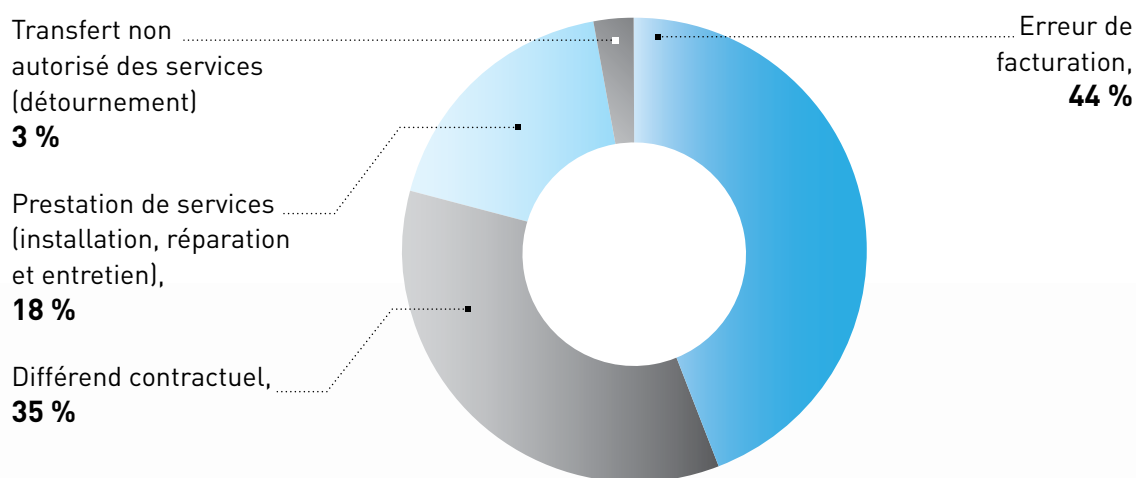
	CONTACTS	% DU TOTAL DES CONTACTS
QUESTIONS RELEVANT DE NOTRE MANDAT	177	10,9 %
<i>Erreur de facturation</i>	83	5,1 %
<i>Différend contractuel</i>	30	1,9 %
<i>Prestation de service (installation, réparation et entretien)</i>	34	2,1 %
<i>Transfert non autorisé des services (détournement)</i>	2	0,1 %
<i>Autre (relevant du mandat)</i>	28	1,7 %
QUESTIONS NE RELEVANT PAS DE NOTRE MANDAT	824	50,9 %
SUJET NON FOURNI	620	38,2 %
TOTAL	1 621	100 %

NATURE DES PLAINTES

Près de 80 % des plaintes acceptées en 2009-2010 portaient sur un différend contractuel ou une erreur de facturation. Voici la répartition des 3 747 plaintes acceptées cette année :

Erreur de facturation	44 %
Différend contractuel	35 %
Prestation de services (installation, réparation et entretien)	18 %
Transfert non autorisé des services (détournement)	3 %
TOTAL	100 %

Nature des plaintes



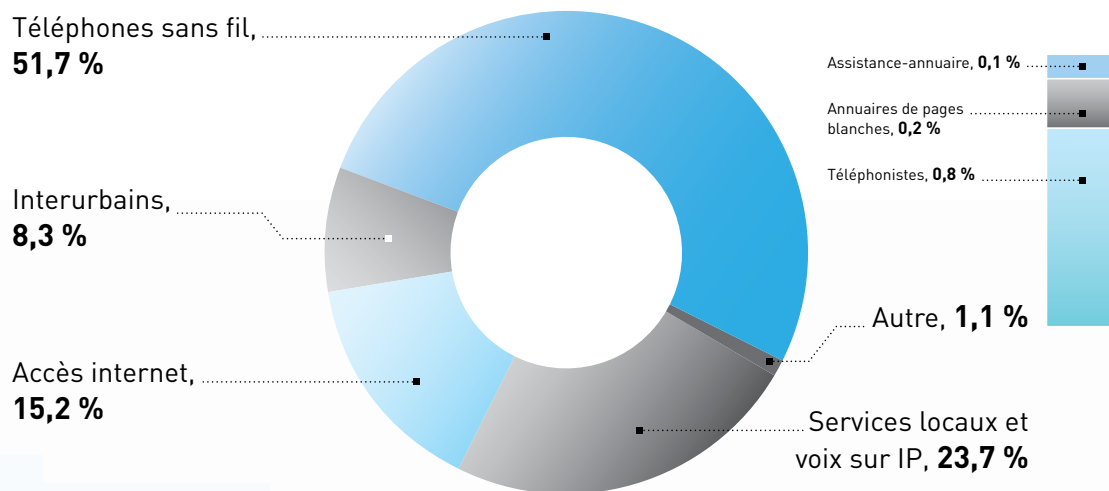
TÉMOIGNAGE « Je veux aussi vous remercier grandement pour votre support. J'avais tenté par moi-même de résoudre ce problème sur une longue période de temps, sans succès. Je sais donc que sans votre intervention, je serais encore en difficulté. » — J.T., USAGER DE SERVICE SANS FIL

PLAINTES SELON LE TYPE DE SERVICE

Une augmentation significative du nombre de plaintes concernant les services sans fil a été notée par rapport à 2008-2009.

TYPE DE SERVICE	2008 – 2009	2009 – 2010
Téléphone sans fil	38,01 %	51,7 %
Services locaux et voix sur IP	23,74 %	23,7 %
Accès internet	16,52 %	15,2 %
Interurbains	16,38 %	8,3 %
Autre	5,35 %	1,1 %
TOTAL	100,00 %	100,0 %

Plaintes selon le type de service



Fournisseur	plaintes acceptées	Résolues	Fermées	Acheminées pour enquête	Résolues	Fermées	Recommandations émises	Recommandations acceptées	Recommandations rejetées	Décisions émises	Décisions acceptées	Décisions rejetées
		Pré-enquête			Enquête			Recommandations			Décisions	
Rogers Communications Inc.	540	348	46	142	65	36	0	0	0	0	0	0
Sasktel	4	2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Sears Connect	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Shaw	23	10	2	9	2	2	0	0	0	0	0	0
Simcoe County Long Distance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sogetel	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Solo	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Speak Telecom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Startec	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Straight of Canso Cable T.V. Ltd.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tata Communications	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TBayTel	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Télébec	8	4	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0
Telehop	4	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0
Telizon	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TELUS Communications Company	657	435	40	133	77	28	2	3	0	0	0	0
TeraGo Networks Inc.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uniserve	3	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Vancouver Telephone Company	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verizon	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vianet Internet Solutions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vidéotron Ltée.	88	56	4	33	15	7	0	0	0	0	0	0
Virgin Mobile Canada	227	119	14	65	39	9	0	0	0	0	0	0
Vonage Canada Corporation	17	8	2	9	9	1	0	0	0	0	0	0
Win-tel	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0
Wind Mobile	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yak Communications Corp.	23	7	2	23	36	7	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3 747	2 297	225	1 151	663	312	25	18	4	4	4	0

TÉMOIGNAGE « Je vous remercie infiniment d'être intervenu pour résoudre ce problème et encore merci beaucoup. »
—H.J., USAGER DE SERVICE SANS FIL

NATURE DES PLAINTES PAR FOURNISSEURS DE SERVICES (2009-2010)

Le tableau suivant illustre le type de plaintes acceptées en 2009-2010, réparti entre les fournisseurs de services participants.

Fournisseur	Plaintes acceptées	Erreur de facturation	Différend contractuel	Prestation de services	Détournement
1010580	6	80.0 %	0.0 %	20.0 %	0.0 %
3Web	4	25.0 %	50.0 %	25.0 %	0.0 %
450Tel	1	0.0 %	0.0 %	100.0 %	0.0 %
768812 Ontario Inc.	1	0.0 %	0.0 %	100.0 %	0.0 %
A dimension humaine	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Access Communications Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
ACN Canada	56	41.8 %	25.5 %	25.5 %	7.3 %
Americatel	6	50.0 %	0.0 %	0.0 %	50.0 %
Amtelecom Telco GP Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Atria Networks	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Bay Communications Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Bell Aliant Regional Communications LP	46	53.2 %	31.9 %	12.8 %	2.1 %
Bell Canada	1 428	42.8 %	38.6 %	15.5 %	3.1 %
Blink	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
BMI Internet	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Bragg Communications Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Bruce Municipal Telephone System	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Bruce Telecom	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Cablevision du nord du Québec	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Call Select	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Canada Direct	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Canada Payphone Corporation	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Canopco	18	94.4 %	0.0 %	0.0 %	5.6 %
Castel	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
CD Tel	1	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Cheetah	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Cityfone	3	100.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Coast Cable	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Cogeco	20	44.4 %	5.6 %	50.0 %	0.0 %
Cogeco Data Services	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Cogent Canada	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Cybersurf Internet Access	6	66.7 %	0.0 %	33.3 %	0.0 %
Delta Cable	2	0.0 %	0.0 %	100.0 %	0.0 %
Distributel Communications	13	33.3 %	16.7 %	50.0 %	0.0 %
Dryden Mobility	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %

Fournisseur	Plaintes acceptées	Erreur de facturation	Différend contractuel	Prestation de services	Détournement
Eastlink	6	33.3 %	0.0 %	66.7 %	0.0 %
ENMAX	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Envision	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
ExaTEL Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Execulink	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Fido	242	56.3 %	30.4 %	11.6 %	1.8 %
Galilée	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Global Crossing Telecommunications Canada Ltd	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Globalive Communications Corp.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Globalstar	1	0.0 %	50.0 %	50.0 %	0.0 %
Globility Communications Corp.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Group of Gold Line	1	100.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Halifax Cablevision Ltd.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
K-Right Communications Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Koodo	59	73.2 %	12.5 %	14.3 %	0.0 %
Le pigeon voyageur	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
LooneyCall	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
LuckyCall	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
MCI Canada	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Mountain Cablevision Limited	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
MTS Allstream Inc.	28	29.6 %	37.0 %	29.6 %	3.7 %
Net Reach	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Northern Tel	2	50.0 %	50.0 %	0.0 %	0.0 %
Northwestel	2	0.0 %	0.0 %	100.0 %	0.0 %
OneConnect Services Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Ontera	9	22.2 %	66.7 %	11.1 %	0.0 %
Opcom Hospitality Solutions Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
People's Tel GP Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Persona Communications	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Phonetime	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Premiere Conferencing Canada Ltd.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Premiere Global Services	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Primus	174	43.2 %	17.3 %	28.1 %	11.4 %
Quinte Long Distance	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Rogers Communications Inc.	540	39.5 %	43.8 %	15.3 %	1.5 %
Sasktel	4	40.0 %	20.0 %	40.0 %	0.0 %
Sears Connect	2	50.0 %	0.0 %	0.0 %	50.0 %
Shaw	23	40.9 %	9.1 %	31.8 %	18.2 %
Simcoe County Long Distance	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Sogetel	1	100.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %

Fournisseur	Plaintes acceptées	Erreur de facturation	Différend contractuel	Prestation de services	Détournement
Solo	6	83.3 %	0.0 %	16.7 %	0.0 %
Speak Telecom	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Startec	5	60.0 %	20.0 %	0.0 %	20.0 %
Straight of Canso Cable T.V. Ltd.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Tata Communications	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
TBayTel	1	0.0 %	0.0 %	100.0 %	0.0 %
Télébec	8	22.2 %	66.7 %	11.1 %	0.0 %
Telehop	4	50.0 %	16.7 %	33.3 %	0.0 %
Telizon	1	100.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
TELUS Communications Company	657	35.4 %	39.1 %	24.0 %	1.6 %
TeraGo Networks Inc.	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Uniserve	3	33.3 %	0.0 %	33.3 %	33.3 %
Vancouver Telephone Company	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Verizon	1	50.0 %	0.0 %	50.0 %	0.0 %
Vianet Internet Solutions	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Vidéotron Ltée.	88	45.6 %	36.7 %	15.6 %	2.2 %
Virgin Mobile Canada	227	57.3 %	22.3 %	20.4 %	0.0 %
Vonage Canada Corporation	17	47.1 %	5.9 %	47.1 %	0.0 %
Win-tel	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Wind Mobile	1	100.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Yak Communications Corp.	23	44.0 %	28.0 %	8.0 %	20.0 %
DONNÉES GLOBALES	3 747	43.5 %	35.0 %	18.5 %	3.0 %

TÉMOIGNAGE « Je voudrais vous remercier très sincèrement pour les démarches que vous avez faites pour moi... Je suis convaincue que vous avez eu une très grande influence dans le règlement de mon dossier. Encore une fois, je tiens à vous remercier très sincèrement et je n'hésiterai pas à vous référer à quelqu'un de mon entourage si cette personne a des problèmes semblables. » — M.P., USAGER DE SERVICE DE TÉLÉPHONIE RÉSIDENIELLE

TRAFIC DU SITE WEB DU CPRST (2009-2010)

En 2009-2010, nous avons transformé notre site web et notre formulaire de plainte en ligne, ce qui a été complété en février 2010. Après cette date, le nombre de visiteurs uniques* sur notre site a augmenté de 84 % par rapport à la moyenne de 2008-2009.

Mois	Visiteurs unique en 2008-2009	Visiteurs unique en 2009-2010	Variation par rapport à l'année précédente
août	2 552	3 413	34 %
septembre	3 056	3 681	20 %
octobre	2 680	3 107	16 %
novembre	2 463	3 348	36 %
décembre	2 296	3 368	47 %
janvier	2 787	3 140	13 %
février	2 905	**	**
mars	3 302	5 692	72 %
avril	2 654	4 757	79 %
mai	2 553	4 527	77 %
juin	2 558	5 821	128 %
juillet	2 916	4 318	48 %

Moyenne de visiteurs uniques par mois en 2008-2009 : 2 727

Moyenne de visiteurs uniques par mois en février 2010 : 5 023

* Visiteurs uniques désigne le nombre de personnes qui ont visité le site web du CPRST à l'adresse www.ccts-cprst.ca une fois ou plus au cours du mois.

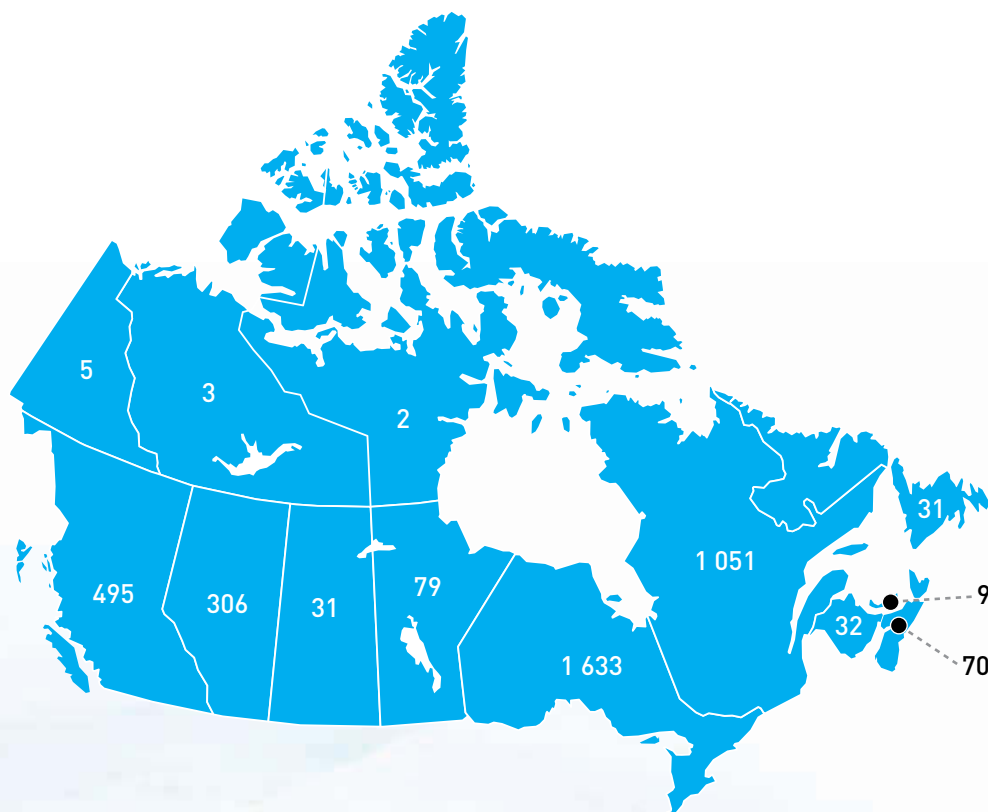
**Le site web transformé a été mis en service le 1er février 2010. En raison d'une erreur technique, les données ne sont pas disponibles pour le mois de février 2010.



PLAINTES PAR PROVINCE OU TERRITOIRE (2009-2010)

Le tableau qui suit illustre l'origine géographique des plaintes acceptées en 2009-2010.

Mois	Plaintes		Population ¹	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Alberta	306	8,2 %	3 687,7	10,9 %
Colombie-Britannique	495	13,2 %	4 455,2	13,2 %
Manitoba	79	2,1 %	1 222,0	3,6 %
Nouveau-Brunswick	32	0,9 %	749,5	2,2 %
Terre-Neuve	31	0,8 %	508,9	1,5 %
Territoires du Nord-Ouest	3	0,1 %	43,4	0,1 %
Nouvelle-Écosse	70	1,9 %	938,2	2,8 %
Nunavut	2	0,1 %	32,2	0,1 %
Ontario	1 633	43,6 %	13 069,2	38,7 %
Île-du-Prince-Édouard	9	0,2 %	141,0	0,4 %
Québec	1 051	28,0 %	7 828,9	23,2 %
Saskatchewan	31	0,8 %	1 030,1	3,1 %
Yukon	5	0,1 %	33,7	0,1 %
Total	3 747	100,0 %	33 740,0	100,0 %



¹Canada, Statistique Canada, *Population par année, par province et territoire*, (Ottawa, CANSIM, 2009) à <http://www40.statcan.gc.ca/l02/cst01/demo02a-fra.htm>.

SEPT SUJETS ET TENDANCES

COMPRENDRE VOTRE CONTRAT DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le nombre de plaintes relatives à des questions liées aux contrats continue d'augmenter à un rythme important. Dans notre rapport annuel de 2008-2009, nous avons mentionné que 27 % de la totalité des plaintes acceptées cette année-là étaient liées aux contrats. Cette année, 35 % des plaintes acceptées entraient dans cette catégorie. Parce que les plaintes relatives aux contrats augmentent, nous croyons qu'il est important de réexaminer cette question et de discuter de certaines des plaintes qui nous sont acheminées et de la façon dont nous les traitons.

Les modalités de service (les « modalités ») d'un fournisseur de services participant établissent les droits et les responsabilités de chaque partie en ce qui a trait au service fourni. Les modalités, ainsi que tout autre document écrit qui établit les caractéristiques et le coût des produits et des services fournis, constituent le « contrat » de service (ces caractéristiques pourraient également faire l'objet d'un accord verbal). Lorsque nous enquêtons sur les plaintes, nous examinons, interprétons et appliquons le contrat afin de déterminer si le fournisseur « s'est acquitté raisonnablement de ses obligations en vertu du contrat applicable et a respecté ses politiques et modes de fonctionnement habituels dans ses rapports avec le client » (article 4.1 de notre Code de procédures). Lorsque nous concluons qu'aucun accord contractuel n'est en place ou que le contrat est silencieux, nébuleux ou ambigu, nous examinons également ce qui suit :

- Les principes généraux de la loi;
- Les bonnes pratiques de l'industrie;
- Les codes de conduite ou de pratique pertinents;
- Ce qui est équitable et raisonnable dans les circonstances de la plainte (article 4.2 du Code de procédures).

Nous continuons de recevoir des plaintes de clients qui nous disent que leur fournisseur ne les a pas informés de l'existence de modalités ou d'un contrat. Dans certains cas, le fournisseur peut nous démontrer qu'il

a en fait informé le client des modalités applicables et que le client les a acceptées. Dans d'autres cas, il ne peut le faire. Nous continuons également de recevoir des plaintes dans le cadre desquelles le client et le fournisseur conviennent de l'existence d'un contrat pour la prestation du service, mais ne sont pas d'accord sur certains aspects des détails du contrat ou sur le service qui devrait être fourni aux termes de celui-ci. Cela se produit le plus fréquemment dans le cas de contrats conclus verbalement (habituellement au téléphone). Mais cela peut également se produire dans le cas d'accords écrits. Parfois, aucune des parties n'a conservé une copie des documents précisant les détails de l'arrangement. D'autres fois, ce que le contrat établit est clair, mais la signification d'une disposition en particulier est ambiguë.

Dans la plupart des cas, nous pouvons examiner les modalités de service du fournisseur. Mais un grand nombre de plaintes portent sur les services particuliers fournis au client, ainsi que sur les conditions de la fourniture de ces services. Les cas dans le cadre desquels il n'existe aucune preuve de l'accord entre le fournisseur de services et le client sur ces détails importants sont extrêmement difficiles pour nous. Ces cas de versions contradictoires exigent de nous de faire des inférences fondées sur d'autres circonstances ou de déterminer la crédibilité des parties. Bien entendu, nous préférons nous fonder sur des éléments de preuve. Par conséquent, nous continuons d'**encourager fortement** les fournisseurs à veiller à ce que leurs clients connaissent pleinement tous les détails du contrat avant de conclure un accord ou d'apporter une modification à leur service. De plus, nous **recommandons fortement** aux fournisseurs de conserver un document qui fait foi du consentement du client au contrat ou à toute modification de son service (comme un accord écrit, un enregistrement d'appel téléphonique, ou toute autre méthode qui fait foi de façon raisonnable de l'accord du client) minimalement pour la période pendant laquelle le client conservera son service avec le fournisseur. Les fournisseurs nous ont affirmé qu'il est difficile pour eux de le faire, étant donné la législation sur la protection

des renseignements personnels ou en raison du coût élevé de l'archivage des documents. Nous ne trouvons pas ces arguments convaincants. Les fournisseurs qui ne conservent pas ces documents courent le risque réel que ces plaintes soient tranchées à leur encontre.

Bien entendu, ce n'est pas une voie à sens unique. Les consommateurs devraient veiller à ce que le fournisseur leur fournisse les détails complets du contrat (y compris les modalités). Ils devraient examiner le contrat et faire de leur mieux pour le comprendre **avant** d'accepter d'obtenir le service. S'ils ne sont pas d'accord avec les modalités, ils ne devraient pas accepter d'obtenir le service. Dans certains cas, ils peuvent obtenir le service d'un autre fournisseur sous des modalités différentes. Les consommateurs devraient également conserver les documents pertinents qui pourraient leur être nécessaires dans le futur.

Les fournisseurs et les clients ont des droits et des responsabilités aux termes du contrat. Les consommateurs se plaignent souvent auprès de nous que les modalités sont « partiales » ou biaisées à l'avantage du fournisseur. Les choses que nous entendons le plus fréquemment sont les frustrations des consommateurs à l'égard du droit que les modalités accordent souvent aux fournisseurs d'imposer des frais supplémentaires aux clients qui annulent leur service avant la fin de leur contrat. Nous entendons également des frustrations à l'égard des modalités qui permettent au fournisseur d'apporter des modifications aux modalités durant le contrat. Il n'est pas surprenant qu'une entreprise qui rédige un contrat le fasse à son avantage. Au CPRST, notre mandat est d'appliquer le contrat qui est en place et de fournir un recours aux consommateurs lorsque le fournisseur n'a pas respecté le contrat. Notre rôle n'est pas de déterminer s'il est équitable pour un fournisseur de pouvoir rédiger un contrat qui l'avantage. Il s'agit là d'une question politique. La politique du gouvernement en matière de télécommunications est que dans le marché des services de télécommunications non réglementés, une concurrence vigoureuse devrait corriger ces iniquités (c'est à dire, qu'afin de gagner des clients, les fournisseurs rédigeront leurs modalités en conséquence). On s'attend également à ce que des codes de conduite de l'industrie soient élaborés pour assurer l'équité de traitement des clients. Les consommateurs non satisfaits de cela devraient reconnaître qu'il s'agit d'une question politique, et non pas d'une question de règlement de différends, et ils devraient faire part de leurs préoccupations à leurs représentants élus.

Les études de cas ci-après décrivent plus en détail certains des scénarios que nous avons vus cette année, et la façon dont nous avons traité ces plaintes.

1 Étude de cas n° 1

La cliente avait convenu d'obtenir un service sans fil auprès de son fournisseur dans le cadre d'un contrat d'un an. À la fin de l'année, elle a communiqué avec le fournisseur dans l'intention d'annuler son service. Mais dans une tentative de conserver la cliente, le fournisseur lui a offert un nouveau plan qui était similaire à son ancien, mais à un prix mensuel moins élevé. Elle a convenu de demeurer cliente du fournisseur et elle a accepté le nouveau plan. Quelque temps après, la cliente a décidé d'annuler son service et le fournisseur lui a facturé des frais d'annulation anticipée. La cliente a déclaré que lorsqu'elle avait accepté le nouveau plan, elle n'avait pas convenu d'un nouveau contrat de durée fixe. Elle croyait qu'elle obtenait le service sur une base mensuelle et qu'on lui offrait la réduction pour la conserver comme cliente. Par conséquent, elle estimait ne pas avoir à payer les frais d'annulation anticipée.

Le fournisseur a confirmé que son agent téléphonique lui avait offert un plan afin de la conserver comme cliente. Toutefois, il a déclaré que cette offre était conditionnelle à ce que la cliente accepte un nouveau contrat de deux ans. Puisque la cliente a annulé son service avant l'expiration du contrat, le fournisseur lui a facturé les frais d'annulation anticipée conformément aux modalités de service. Le fournisseur a déclaré qu'après que la cliente ait accepté le contrat, il lui a envoyé un courriel pour en confirmer les détails, mais il n'a pu en fournir une copie au CPRST. La cliente ne disposait pas d'une copie du courriel que le fournisseur prétendait avoir envoyé.

Nous avons conclu que le fournisseur aurait pu éviter toute incertitude en documentant de façon précise l'arrangement entre sa cliente et lui, mais il n'a pas pu démontrer qu'il l'avait fait. Il n'existe aucune preuve sur laquelle se fonder pour conclure que l'offre à la cliente comprenait un contrat de deux ans. Puisque le fournisseur n'a pu démontrer que la cliente avait accepté de recevoir le service dans le cadre d'un nouveau contrat, nous avons estimé qu'il ne devrait pas lui facturer des frais d'annulation anticipée.

Message : Afin qu'un fournisseur puisse faire respecter ses modalités, il doit démontrer qu'il a fourni au client les détails du contrat, y compris les modalités connexes, et que le client a accepté d'être lié par celles-ci.

2 Étude de cas n° 2

Le client a convenu d'obtenir un service Internet auprès de son fournisseur dans le cadre d'un contrat de trois ans. Après environ six mois d'utilisation du service, le client a reçu une facture qui était beaucoup plus élevée que prévu. En examinant sa facture, il a constaté qu'on lui avait facturé des frais supplémentaires de « consommation de bande passante ». Il a communiqué avec son fournisseur de service Internet qui l'a informé que son plan Internet lui fournissait jusqu'à 25 Go de bande passante par mois et que, puisqu'il avait dépassé ce seuil, on lui facturait l'utilisation additionnelle. Le client a déclaré qu'il n'avait pas été informé de la limite de bande passante et que par conséquent il ne devrait pas avoir à payer des frais supplémentaires. Il a également déclaré qu'il ne savait pas ce qu'un « Go » représentait et, par conséquent, ne savait pas dans quelle mesure il pouvait utiliser son service.

Le fournisseur s'est fondé sur ses modalités de service ainsi que sur son accord avec le client pour lui facturer des frais supplémentaires d'utilisation de bande passante.

Au cours de notre enquête, le fournisseur nous a envoyé une copie du contrat qu'avait signé le client et qui démontrait de façon claire qu'il avait en effet convenu d'obtenir un service Internet et d'être lié par les modalités du fournisseur. Nous avons également constaté que le contrat fournissait au client tous les détails relatifs à son service, y compris l'attribution de 25 Go de bande passante, ainsi que le lien permettant d'accéder à toutes les modalités du fournisseur.

Les modalités mentionnaient de façon claire que des frais supplémentaires seraient facturés pour l'utilisation de bande passante dépassant l'attribution mensuelle et qu'il incombait au client de vérifier son utilisation de façon régulière. Un lien vers l'outil permettant de visualiser son utilisation avait également été fourni.

En conséquence, nous avons conclu que puisque le fournisseur avait démontré de façon claire que le client avait convenu d'être lié par les modalités, ce dernier avait la responsabilité de payer les frais supplémentaires d'utilisation de bande passante.

Message : Il est important que les clients lisent et comprennent les modalités avant d'accepter d'être liés par elles. Si nous constatons qu'un client a accepté les modalités, nous appliquerons ces dernières dans un effort de résolution de la plainte.

3 Étude de cas n° 3

Le client avait convenu d'obtenir un service sans fil sur ce qu'il croyait être une base mensuelle. Après environ une année et demie, le client a communiqué avec le fournisseur pour annuler le service, mais on l'a informé qu'il avait consenti à un contrat de trois ans. Puisqu'il annulait son service avant l'expiration du contrat, des frais d'annulation anticipée lui seraient facturés. Le client a confirmé qu'il avait signé un document, mais que l'entente consistait à obtenir un service sans fil sur une base mensuelle pour un prix fixe par mois. Il a déclaré qu'il n'avait pas accepté de conserver le service pendant trois ans; par conséquent, selon lui il ne devait pas avoir à payer des frais d'annulation anticipée.

Le fournisseur nous a envoyé une copie du contrat que le client a signé. Nous avons constaté que le contrat fournissait les détails du plan tarifaire du client, mais qu'il ne précisait pas que le service devait être fourni dans le cadre d'un contrat de trois ans. Le document contenait plutôt une note en bas de page, en petits caractères d'imprimerie, qui indiquait de façon générale qu'on facturerait au client des frais d'annulation anticipée s'il annulait son service avant l'expiration de son entente de 12, 24 ou 36 mois.

Le fournisseur nous a également envoyé des copies des factures mensuelles du client qui, selon le fournisseur, informait ce dernier de façon claire qu'il était lié par un contrat de trois ans. Toutefois, après avoir examiné les factures, nous n'avons pas repéré d'énoncé clair indiquant que le service était fourni dans le cadre d'un contrat de trois ans. Tout ce que nous avons pu trouver, est la mention « 36M » à côté du nom de son plan tarifaire pour services téléphoniques sans fil.

Nous avons fait part au fournisseur de nos préoccupations à l'égard de l'ambiguïté du contrat ainsi que du manque de documentation pour confirmer les particularités relatives à la durée du contrat, s'il en est, acceptées par le client. Néanmoins, parce que le client a signé le contrat, nous avons conclu qu'il avait en effet accepté une période contractuelle minimale. Puisque la note en bas de page l'informait que le minimum serait de 12, 24 ou 36 mois, nous avons conclu qu'il devait avoir accepté une période contractuelle minimale d'au moins 12 mois. Nous n'étions pas d'accord avec l'argument du fournisseur à savoir que la mention « 36M » sur sa facture, sans contexte supplémentaire, portait à conclure qu'il s'agissait d'une entente de trois ans. En l'absence d'autres renseignements, nous n'avons pas trouvé raisonnable de présumer que le client moyen aurait

compris qu'il s'agissait d'un avis que le service serait fourni dans le cadre d'un engagement de trois ans.

Puisqu'il incombe au fournisseur de veiller à ce que ses contrats soient clairs et non ambigus, et puisque le client avait déjà conservé son service sans fil pendant plus d'un an, nous avons recommandé que le fournisseur permette au client d'annuler son service sans payer les frais d'annulation anticipée. Les deux parties ont accepté cette recommandation.

Message : Les dispositions des modalités d'un fournisseur doivent être claires. Si elles sont ambiguës, elles seront interprétées à l'encontre du fournisseur. Afin d'appliquer ses modalités, un fournisseur doit pouvoir démontrer de façon claire que le client a accepté d'être lié par elles. Une note vague sur une facture mensuelle n'est pas suffisante pour démontrer l'acceptation d'un contrat par un client.

TRANSFÉRABILITÉ DES NUMÉROS – PARFOIS PAS AUSSI SIMPLE QU'IL N'Y PARAÎT

Nous recevons souvent des plaintes de la part de clients qui ont demandé le transfert de leurs numéros de téléphone d'un fournisseur de services à un autre et qui ont eu par la suite des problèmes de facturation inexacte ou de prestation de leurs services. Cela étonne les consommateurs qui s'attendent à pouvoir changer de fournisseur aisément tout en conservant leur numéro de téléphone, conformément au message de simplicité du processus puissamment véhiculé par l'industrie.

Nous avons constaté de façon générale que le processus utilisé par les fournisseurs pour transférer les numéros de téléphone filaire et les numéros de téléphone sans fil peut porter à confusion et que souvent des erreurs en découlent. Par exemple, nous avons vu des cas où les fournisseurs présentaient des renseignements erronés sur les clients ou de mauvaises dates de commande de transfert. Certains n'ont pas inclus tous les services qui devaient être transférés, tandis que d'autres ont inclus des services qui ne devaient pas être transférés. Nous avons constaté d'autres cas de fournisseurs qui ont présenté des commandes de transfert pour fournir un service filaire sans disposer en fait des installations nécessaires pour fournir le service au client. Ces erreurs entraînent des retards dans la prestation du service, ainsi que des erreurs dans la facturation connexe. Dans certains cas, le client est facturé par les deux fournisseurs pour le même service. Lorsque ces erreurs se produisent, les clients sont souvent déconcertés et perplexes quant à la façon de les résoudre et quant au fournisseur à approcher. Lorsque nous enquêtons sur ces types de plaintes, nous faisons souvent participer les deux fournisseurs impliqués afin de clarifier la situation et déterminer comment et où l'erreur s'est produite.

Nous comprenons qu'il existe des complexités en ce qui a trait à la transférabilité des numéros. Néanmoins, des lignes directrices réglementaires, comme les Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes (LDCL – C), existent pour détailler la façon dont le processus devrait fonctionner. Par conséquent, nous encourageons les fournisseurs à consacrer le temps nécessaire à la compréhension de ces complexités et à veiller à ce que leurs employés soient formés de façon appropriée afin de réduire au minimum les erreurs.

1 Étude de cas n° 1

La cliente recevait un service de téléphone filaire d'un fournisseur. Elle a communiqué avec un nouveau fournisseur de services (le nouveau fournisseur) pour lui demander de transférer son numéro et de commencer à lui fournir le service. Toutefois, à la date à laquelle le service devait être transféré, la cliente s'est retrouvée sans aucun service. Elle a donc communiqué avec son nouveau fournisseur et passé les jours suivants à tenter de régler son problème. Le nouveau fournisseur lui a fourni une explication différente à chaque fois qu'ils se sont parlés : l'ancien fournisseur n'avait pas rempli la commande de façon appropriée, un travail de réparation était exigé et, finalement, on examinerait la question et on la rappellerait dans les 24 heures. Lorsque la cliente n'a pas reçu d'appel de la part du fournisseur, elle s'est plainte auprès du CPRST.

Notre enquête a révélé que le nouveau fournisseur louait ses lignes d'un autre fournisseur afin d'offrir le service au public. Mais au moment où le représentant du nouveau fournisseur a convenu de transférer le numéro

de la cliente, le nouveau fournisseur ne disposait pas des installations nécessaires pour fournir le service. Il a donc « retenu » la commande jusqu'à ce qu'il dispose des installations nécessaires. Puisque l'ancien fournisseur avait déjà annulé le service de la cliente et puisque le nouveau ne pouvait pas fournir le service de façon immédiate, la cliente a été laissée « en suspens » entre les deux fournisseurs, sans aucun service. Nous avons travaillé avec le nouveau fournisseur pour corriger la situation en l'invitant à accélérer l'installation des installations nécessaires et en veillant à ce que le service de la cliente soit rebranché sous son numéro original et auprès du fournisseur de son choix.

Message : Les fournisseurs de service doivent s'assurer de remplir les commandes de transfert de façon appropriée et d'informer le client de tout retard dans la prestation du service.

2 Étude de cas n° 2

Le client a communiqué avec un nouveau fournisseur de service sans fil (le nouveau fournisseur) pour lui demander de transférer son numéro et de lui fournir le service. Le transfert a été effectué à la date demandée et le client a commencé à utiliser le service et à le payer. Quelques semaines plus tard, le client a reçu une facture de son ancien fournisseur de service sans fil (l'ancien

fournisseur) pour un service apparemment fourni après l'achèvement du transfert. Le client a communiqué avec l'ancien fournisseur, qui l'a informé que son système indiquait que son service était toujours actif et qu'à ce titre, il lui facturait ce service. Puisque le client recevait le service du nouveau fournisseur, il estimait ne pas avoir aussi à payer l'ancien fournisseur.

Lorsque nous avons reçu la plainte, nous avons travaillé avec les deux fournisseurs afin de déterminer la date à laquelle le service avait été transféré au nouveau fournisseur. Nous avons constaté que l'ancien fournisseur avait en effet transféré le numéro du client au nouveau à la date demandée, mais qu'il n'avait pas annulé la facturation du compte, qui est effectuée par l'entremise d'un système distinct. Le client recevait donc toujours des factures. Une fois que nous avons découvert ces faits, l'ancien fournisseur a convenu de renoncer à tous les frais facturés après le transfert du service au nouveau fournisseur.

Message : au moment de remplir des demandes de transfert de numéros de téléphone, les fournisseurs de services ont l'obligation d'assurer une transition sans heurt et par conséquent veiller à ce que tous les systèmes connexes soient exacts et à jour.

TRANSFÉRABILITÉ DES NUMÉROS – GARE AU PIÈGE!

Une autre caractéristique de bon nombre des plaintes relatives au transfert de numéros que nous avons reçu en 2009-2010 est la frustration des clients à l'égard de la « double facturation » par les deux fournisseurs. À la différence des cas dans le cadre desquels la double facturation découlait d'une erreur de transfert (comme ci-dessus), ces plaintes concernent des clients qui reçoivent des factures du « nouveau » fournisseur et de « l'ancien » pour des services fournis pendant la même période de temps.

La capacité des clients de conserver leurs numéros de téléphone filaire ou de téléphone sans fil lorsqu'ils changent de fournisseurs de services découle de diverses décisions émises par le CRTC. Dans le communiqué du CRTC du 20 décembre 2005 qui accompagnait la Décision de télécom 2005-72, l'ancien président du CRTC, Charles Dalfen, a déclaré que « les consommateurs doivent

profiter du plus grand choix possible de fournisseurs de services et être capables de changer d'entreprise téléphonique sans inconvénient et sans coût injustifié. » La capacité de transférer un numéro à un autre fournisseur est perçue comme un avantage important pour les consommateurs canadiens.

En pratique, toutefois, les consommateurs sont en règle générale obligés d'assumer des coûts inutiles et de faire face à des inconvénients afin de transférer un numéro.

Les clients qui désirent changer de fournisseur tout en conservant leur numéro se font dire que tout ce qu'ils ont à faire est d'en informer le nouveau fournisseur afin qu'il fasse les démarches nécessaires auprès de l'ancien fournisseur. Cependant les choses ne sont pas toujours aussi simples.

La plupart des fournisseurs exigent qu'un client fournisse un avis de 30 jours avant d'annuler son service, même s'il possède un contrat à durée fixe qui arrive à expiration. Par conséquent, le client doit également informer l'ancien fournisseur qu'il annule son service. S'il ne le fait pas, l'ancien fournisseur lui enverra une facture pour 30 jours additionnels de service à partir du moment où il aura été informé de l'annulation.

La réponse facile semble être pour le client de donner un avis de 30 jours à l'ancien fournisseur et, ensuite, de transférer le numéro au nouveau fournisseur. Toutefois, pour qu'un numéro soit transféré à un autre fournisseur, le numéro doit demeurer actif. En conséquence, le client ne peut pas annuler le service auprès de l'ancien fournisseur avant que la commande de transfert n'ait été complétée. S'il le fait, l'ancien fournisseur annulera le numéro et le client ne pourra pas le transférer.

Les clients doivent donc communiquer avec le nouveau fournisseur et lui demander de transférer le numéro. Une fois que cela est fait, l'ancien fournisseur transférera le numéro du client au nouveau fournisseur. Mais il continuera de facturer le client pour 30 jours supplémentaires de service, puisqu'un avis de 30 jours ne lui aura pas été fourni. Le client sera également facturé pour le service par le nouveau fournisseur de service. Par conséquent, le client devra payer les deux fournisseurs pour le service pour une période de 30 jours s'il souhaite transférer le numéro.

Selon nous, cette pratique n'atteint pas l'objectif de permettre aux clients de changer d'entreprise de téléphone sans « coût injustifié ou inconvenient ». En fait, elle aboutit au contraire. Elle crée des inconvenients additionnels et des frais supplémentaires. Le processus actuel n'est pas équitable pour les clients. Le client ne devrait pas avoir à faire plus d'un appel ou avoir à payer deux fournisseurs pour le même mois de service.

Par conséquent, nous **encourageons fortement** l'industrie à trouver une solution qui éviterait aux clients d'avoir à payer deux fournisseurs pendant la période où un seul fournisseur fournit le service, afin d'atteindre l'objectif devant permettre aux clients de changer de fournisseurs de services sans « coût injustifié ou inconvenient ».

Notre examen de ces plaintes nous porte à croire qu'il existe pour l'industrie au moins deux solutions possibles à ce problème. Une première option serait que les fournisseurs réexaminent la politique relative à l'avis requis de 30 jours pour l'annulation du service lorsqu'un client transfère son numéro à un autre fournisseur.

Une deuxième option comprend le « postdatage » d'une commande de transfert de numéro. Nous avons constaté au cours de certaines de nos enquêtes que les fournisseurs peuvent postdater une commande de transfert de numéro jusqu'à 30 jours. Donc, lorsque le nouveau fournisseur reçoit une demande de transfert du numéro d'un client, il peut la postdater de 30 jours. L'ancien fournisseur peut accepter cette demande comme étant l'avis de 30 jours du client. Au cours de cette période, l'ancien fournisseur continue de fournir le service qu'il est le seul à facturer au client. Trente jours plus tard, lorsque le numéro est transféré, le nouveau fournisseur commence à fournir le service, qu'il est le seul à facturer au client. Un appel téléphonique, un coût mensuel.

À ce titre, et jusqu'à ce que l'industrie ait créé une autre solution, nous recommandons que les clients qui souhaitent transférer leur numéro à un nouveau fournisseur vérifient d'abord s'ils doivent donner un avis d'annulation de 30 jours à leur fournisseur actuel. Si un tel avis est exigé, nous recommandons que le client demande au nouveau fournisseur de postdater la commande de transfert de 30 jours.

MESSAGES TEXTES À TARIFICATION SUPPLÉMENTAIRE (CODES ABRÉGÉS)

Les messages textes à tarification supplémentaire sont des messages textes que vous recevez sur votre appareil sans fil. Les messages textes sont en règle générale envoyés à un code abrégé ou à partir d'un code abrégé (de 5 ou 6 chiffres). Ils sont le plus souvent associés aux concours et aux émissions de télévision interactive, comme « Canadian Idol », ou reliés à des abonnements permettant de recevoir des messages textes automatiques avec un contenu particulier, comme les sports, les jeux-questionnaires ou les horoscopes. Le coût peut varier de façon importante et se situer dans une fourchette de 0,15 \$ à 10 \$ par messages textes.

Ces messages textes ne proviennent pas de l'entreprise de services sans fil. Ils sont transmis et facturés par l'entreprise de services sans fil au nom d'un fournisseur tiers de contenu. Ce service est fourni aux termes d'un guide élaboré et administré par l'association industrielle des entreprises de services sans fil, l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS). Les fournisseurs de contenu sont assujettis aux lignes directrices exigeant qu'ils suivent un processus détaillé pour l'inscription de clients, ainsi que pour permettre aux clients d'annuler leur inscription. Des détails supplémentaires sur le programme sont disponibles à l'adresse suivante : www.txt.ca.

Parmi les plaintes principales des clients figurent celles-ci : ils ne se sont pas inscrits, ou ils n'étaient pas au courant de la fréquence ni du coût des messages, ou ils ne peuvent pas annuler leur inscription. Étant donné que les lignes directrices du guide pour les codes abrégés prescrivent des règles qui devraient empêcher toutes ces situations de se produire, le nombre de plaintes est surprenant. Pour qu'un client s'inscrive, le guide exige une « double adhésion », c'est-à-dire qu'après avoir envoyé un texte initial au code abrégé (ou s'être inscrit en ligne), le client devrait recevoir une réponse texte. Le client devrait ensuite être invité à répondre de nouveau, d'ordinaire avec un NIP, par messages textes ou en ligne. Une fois ce processus de « double adhésion » achevé, le client est inscrit à un service de messages textes à tarification supplémentaire. Les règles exigent également que le processus de double adhésion comprenne des renseignements concernant le prix et la fréquence de livraison des messages, les coordonnées

du fournisseur de contenu et une description de la façon dont le client peut annuler son inscription (d'ordinaire, en textant « ARRÊT » au code abrégé).

La bonne nouvelle est que presque toutes les plaintes relatives au message texte à tarification supplémentaire que nous avons reçues ont été résolues à la satisfaction des parties. Toutefois, afin d'éviter le problème ou de le résoudre rapidement s'il se produit, nous offrons certains conseils aux consommateurs :

- Soyez extrêmement prudents à l'égard de la diffusion en ligne de votre numéro de téléphone sans fil; soyez prudents lorsque vous utilisez des applications en ligne qui demandent votre numéro de téléphone sans fil, comme celles qui sont offertes par l'entremise de Facebook et d'autres sites de réseautage social;
- Traitez votre numéro de téléphone sans fil comme tout autre renseignement personnel. Divulguez-le seulement lorsque vous croyez qu'il est sécuritaire de le faire.

Si des frais relatifs à des messages textes à tarification supplémentaire sont ajoutés à votre facture de téléphone sans fil et que vous ne croyez pas vous être inscrit à un tel service, voici ce que vous devriez faire :

1. Textez immédiatement « ARRÊT » au code abrégé qui vous a envoyé le message texte (il devrait apparaître sur votre facture et, si vous ne l'avez pas supprimé sur votre appareil);
2. Vérifiez vos factures précédentes, puisqu'il se peut que ce ne soit pas la première fois que recevez des messages textes à tarification supplémentaire et qu'ils vous soient facturés;
3. Communiquez avec votre entreprise de services sans fil et (ou) l'entreprise qui vous a envoyé le message texte à tarification supplémentaire afin de porter une plainte; expliquez les circonstances et demandez l'annulation des frais;
4. Si vous ne pouvez pas régler le différend directement avec votre entreprise de services sans fil, communiquez avec nous;

5. L'ACTS est responsable du guide et elle veut veiller à ce que les fournisseurs de contenu suivent les règles. Si vous croyez que vous n'êtes pas inscrit au service et (ou) si vous avez texté « ARRÊT », mais que vous continuez de recevoir les messages textes, signalez le fournisseur de contenu visé à l'ACTS (site web : www.cwta.ca; courriel : info@cwta.ca) afin qu'elle puisse prendre les mesures appropriées pour s'assurer du respect des règles par ce fournisseur.

Les fournisseurs de services sans fil sont payés pour facturer les services et les percevoir au nom des entreprises qui envoient aux clients des messages textes à tarification supplémentaire (les fournisseurs de contenu). Lorsque nous recevons une plainte de la part d'un client concernant un message texte à tarification

supplémentaire, nous nous attendons à ce que le fournisseur de services sans fil ait examiné l'allégation du client et obtenu du fournisseur de contenu une preuve suffisante pour démontrer l'exactitude des frais. Lorsque nous enquêtons sur une telle plainte, nous nous attendons à ce que le fournisseur de services sans fil nous fournisse la preuve sur laquelle il se fonde pour démontrer l'exactitude des frais, incluant son respect des lignes directrices du guide pour les codes abrégés. Dans tous les cas où le fournisseur de services sans fil ne peut démontrer que les frais sont appropriés, nous recommanderons que le fournisseur y renonce.



HUIT NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La structure de notre conseil d'administration assure la participation de tous les intervenants tout en préservant son indépendance de l'industrie des télécommunications. Le conseil se compose de huit administrateurs, dont sept sont des administrateurs votants :

- Quatre administrateurs indépendants, dont deux sont nommés par des groupes de défense des consommateurs;
- Trois administrateurs provenant de l'industrie, chacun représentant respectivement les membres « ESLT » (entreprises de services locaux titulaires), les membres « entreprises de câblodistribution » et les autres fournisseurs de services participants; et
- Le commissaire, qui est un administrateur non votant et est indépendant de l'industrie des télécommunications.

ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

On s'attend des administrateurs indépendants qu'ils offrent une diversité d'expérience et d'intérêts, soient des individus connus et respectés à l'échelle régionale et nationale, et représentatifs de la population canadienne pour ce qui est de la représentation des genres, des langues, des minorités et des régions.

ADMINISTRATEURS PROVENANT DE L'INDUSTRIE

Les administrateurs provenant de l'industrie représentent chacune des catégories de membres ESLT, entreprises de câblodistribution et autres fournisseurs de services participants. Les administrateurs actuels provenant de l'industrie sont Jonathan Daniels (ESLT), Dennis Béland (entreprises de câblodistribution) et Jill Schatz (autres).

NEUF BIOGRAPHIES DES ADMINISTRATEURS

MARY M. GUSELLA (PRÉSIDENTE)

En 2006, après une carrière de 36 ans dans la fonction publique fédérale, Mme Gusella a pris sa retraite alors qu'elle occupait le poste de présidente de la Commission canadienne des droits de la personne, où elle a dirigé la transformation de l'organisme par l'élimination des arriérés de travail chroniques, la réduction draconienne des temps d'attente, le développement de nouveaux outils et partenariats pour la prévention en matière de droits de la personne, et l'optimisation du recours aux techniques de résolution des conflits pour régler des plaintes de façon opportune et efficace.

Avocate de formation, Mme Gusella est récipiendaire du Prix pour services insignes du premier ministre, le prix le plus prestigieux de la fonction publique, pour sa « contribution exceptionnelle à la fonction publique du Canada ». Elle a reçu la médaille du jubilé de la Reine et a été intronisée dans la Société honorifique de common law de l'Université d'Ottawa.

MARIE BERNARD-MEUNIER

Diplomate de carrière, Marie a travaillé à Ottawa à titre de sous-ministre adjointe, Enjeux mondiaux, et à l'étranger comme ambassadrice du Canada à l'UNESCO, aux Pays-Bas et en Allemagne. Elle a quitté le Service extérieur en 2005 et depuis, elle a beaucoup publié sur diverses questions de politique publique. Elle est

présentement administratrice de nombreux organismes publics, dont le Forum des politiques publiques et le Comité de vérification de l'Agence spatiale canadienne. Elle est titulaire d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal.

DICK GATHERCOLE

M. Gathercole est avocat et ancien directeur général du Centre pour la défense de l'intérêt public de la Colombie-Britannique. Au cours de sa carrière diversifiée, il a été président et directeur général du

B.C. Energy Council, membre de la Faculté de droit de l'Université de Toronto et conseiller au ministère du Procureur général de l'Ontario.

JEAN SÉBASTIEN

M. Sébastien est titulaire d'un doctorat en littérature comparée et il est professeur en médias et littérature au Collège de Maisonneuve à Montréal. Il a également été analyste des politiques dans les domaines de la radiodiffusion, des télécommunications et

des technologies de l'information à l'Union des consommateurs, et il a été administrateur à l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI). Auparavant, pendant une quinzaine d'années, M. Sébastien a travaillé à divers titres dans les médias.

DENNIS BÉLAND

M. Béland est directeur principal, Affaires réglementaires, télécommunications, à Quebecor Media Inc. Il est titulaire d'un baccalauréat en génie et gestion et d'une maîtrise en politique publique de la John F. Kennedy School of Government de l'Université Harvard. Il

est membre du conseil d'administration du Consortium canadien pour la TNL inc., Consortium de gestion de la numérotation canadienne inc., et ancien administrateur de l'Association canadienne des télécommunications sans fil.

JONATHAN DANIELS

Titulaire d'un baccalauréat des arts de l'Université McGill (1990) et d'un doctorat en droit de l'Université de Toronto (1994), M. Daniels est vice-président, Droit réglementaire, chez Bell Canada. Avant d'entrer chez Bell, il a occupé divers postes à Cable & Wireless aux îles Cayman, C1 Communications, Covad Communications et Sprint Canada, ainsi que comme associé au cabinet

d'avocats Stikeman Elliott. Il enseigne le droit des télécommunications à la Faculté de droit de l'Université de Toronto et a déjà enseigné la dynamique du marché des télécommunications à l'Université Ryerson; enfin, il a publié un certain nombre d'articles dans les domaines des télécommunications et de la radiodiffusion.

JILL SCHATZ

M^{me} Schatz s'est jointe à Primus Canada en 2008 à titre d'avocate générale et de vice-présidente, Droit, et elle a la responsabilité globale des questions d'ordre juridique de l'entreprise. Elle possède une vaste expérience interne de diverses sociétés publiques et privées et occupe, depuis 2000, des postes de conseillère juridique principale, de secrétaire générale et de cadre supérieure dans les industries des TI et des télécommunications, notamment à Momentum Advanced Solutions Inc. (anciennement OnX Enterprise Solutions Inc.) et Cybersurf Corp. Avant 2000, elle a oeuvré à ICI Canada Inc. (anciennement C-I-L Inc.) et TransCanada PipeLines Limited.

Mme Schatz est active dans la collectivité des conseillers juridiques et est ancienne présidente, vice-présidente et trésorière de l'Association canadienne des conseillers (ères) juridiques d'entreprises (ACCJE). Elle siège aux comités de direction de la Section des cadres des TI et du commerce électronique de l'Association du barreau de l'Ontario et de la section de Toronto de l'ACCJE. Mme Schatz est titulaire d'un doctorat en droit et d'une maîtrise en administration des affaires (majeur en finances) de l'Université de Toronto, ainsi que d'une maîtrise en droit (commerce international et droit de la concurrence) de l'Osgoode Hall Law School.

DIX POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS



Par courriel :
response@ccts-cprst.ca



Par téléphone :
Sans frais : 1-888-221-1687
ATS : 1-877-782-2384



Par télécopieur :
Sans frais : 1-877-782-2924



Par la poste :
C.P. 81088
Ottawa, ON K1P 1B1