



Nous  
écoutons.  
Nous  
aidons.

Rapport annuel 2011-12



**CCTS**  
COMMISSIONER FOR COMPLAINTS  
FOR TELECOMMUNICATIONS SERVICES  
Let's talk solutions



**CPRST**  
COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES  
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS  
Parlons solutions

# Table des matières



<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Message de la présidente du conseil d'administration, Mary Gusella</b> 2</li> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Message du commissaire, Howard Maker</b> 3</li> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Qui nous sommes &amp; ce que nous faisons</b> 4</li> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Notre processus de traitement des plaintes : son fonctionnement</b> 5</li> <li><span style="color: #709248;">■</span> <b>Faits saillants de 2011-12 – Le bilan de l'année</b> 6 <ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement des plaintes des clients</li> <li>Code sur les politiques de débranchement et de dépôt</li> <li>Un code national pour les services sans fil</li> <li>Campagne de sensibilisation du public – mise à jour</li> </ul> </li> <li><span style="color: #4F6078;">■</span> <b>Plaintes 2011-12</b> 8 <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport de statistiques opérationnelles de 2011-12</li> <li>Résumé des principaux problèmes faisant l'objet des plaintes</li> <li>Résumé des problèmes soulevés dans les plaintes</li> </ul> </li> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Sujets et tendances</b> 12 <ul style="list-style-type: none"> <li>Facturation <ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de cas 1 – Service fantôme</li> <li>Étude de cas 2 – Mais tout est dans ma facture...</li> <li>Étude de cas 3 – Pourquoi ne pas m'avoir tout simplement informé?</li> </ul> </li> <li>Différends concernant les contrats <ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de cas 4 – Contrat? Quel contrat?</li> <li>Étude de cas 5 – Où était-ce écrit?</li> <li>Étude de cas 6 – Je ne vous ai pas demandé d'apporter cette modification</li> </ul> </li> <li>Prestation des services <ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de cas 7 – Appels interrompus de façon constante</li> <li>Étude de cas 8 – Quand le service est-il trop lent?</li> </ul> </li> <li>Avis de 30 jours pour la résiliation du service <ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de cas 9 – Pourrions-nous enfin obtenir la bonne réponse?</li> <li>Étude de cas 10 – Pourrions-nous enfin obtenir la bonne réponse? – partie 2</li> </ul> </li> <li>Vol d'un téléphone cellulaire <ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de cas 11 – Le téléphone a disparu, mais la facture demeure</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forfaits de services « illimités » <ul style="list-style-type: none"> <li>Votre forfait de services « illimités » est-il réellement illimité?</li> <li>Étude de cas 12 – Il y a des limites à « illimité »</li> </ul> </li> <li><span style="color: #A08060;">■</span> <b>Fournisseurs de services participants</b> 20 <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des fournisseurs de services</li> <li>Collaboration avec les fournisseurs de services pour améliorer le traitement et la résolution des plaintes</li> <li>Traitement défavorable des clients à la suite de plaintes au CPRST</li> <li>Liste des fournisseurs de services participants</li> </ul> </li> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Sondage auprès des clients</b> 23 <ul style="list-style-type: none"> <li>Ce que les clients ont affirmé à propos du CPRST</li> <li>Ce que les clients affirment au sujet des activités de « sensibilisation du public » des fournisseurs de services</li> </ul> </li> <li><span style="color: #C06030;">■</span> <b>Qui nous sommes</b> 27 <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil d'administration et biographies</li> <li>Notre équipe</li> </ul> </li> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Statistiques</b> 30 <ul style="list-style-type: none"> <li>Définitions</li> <li>Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes</li> <li>Analyse des plaintes fermées</li> <li>Analyse des indemnités</li> <li>Plaintes hors mandat</li> <li>Activités du centre d'appels</li> <li>Plaintes par fournisseur de services</li> <li>Plaintes par province</li> </ul> </li> <li><span style="color: #0070C0;">■</span> <b>Pour communiquer avec nous</b> 47</li> </ul>
--	--





## Message de la présidente du conseil d'administration

**En janvier 2011, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a ordonné à tous les fournisseurs de services de télécommunications canadiens de participer au processus du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) une fois qu'une plainte est reçue de l'un de leurs clients.**

En 2011-2012, 38 nouveaux fournisseurs de services sont devenus membres du CPRST. Ces derniers s'ajoutent aux 23 fournisseurs de services qui sont devenus membres au cours de la demi-année qui a suivi la décision du CRTC. Au total, 178 fournisseurs de services et marques participent maintenant au processus de règlement des différends du CPRST.

Notre croissance organisationnelle est reflétée non seulement dans le nombre croissant de fournisseurs de services participants, mais également dans le nombre croissant de plaintes reçues des consommateurs. En 2011-2012, le CPRST a accepté 10 838 plaintes de clients, une hausse de 35 % par rapport à l'exercice précédent.

En 2009, le conseil d'administration a élaboré un plan stratégique quinquennal, qui établit ses objectifs pour le CPRST jusqu'en 2014. Nous avons évalué nos progrès vers l'atteinte de ces objectifs de planification stratégique, et je suis heureuse d'annoncer que pratiquement tous les objectifs de cette année ont été atteints. De plus, le conseil d'administration a examiné les objectifs restants à réaliser au cours des deux prochaines années et préparé un plan visant à surveiller les progrès et réalisation de ceux-ci.

Depuis sa création, le conseil d'administration du CPRST a participé activement à un processus de détermination et d'adoption des « pratiques exemplaires » de gouvernance des organisations sans but lucratif. Cette année, le conseil d'administration a été confronté à un nouveau problème de gouvernance d'un type entièrement différent. Le gouvernement du Canada a introduit la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* (LCOBNL), qui est entrée en vigueur en octobre 2011. Cette loi aura un effet important sur la façon dont l'ensemble des sociétés sans but lucratif constituées en vertu d'une loi fédérale, comme le CPRST, doit être structuré et régi. Nous devons nous conformer à la LCOBNL d'ici octobre 2014.

Le CPRST a été créé, délibérément, avec des structures et des approches uniques au regard de la gouvernance, afin d'assurer l'indépendance de l'organisation tout en fournissant des rôles d'intervenants appropriés. Le conseil d'administration est maintenant chargé de tenter de reproduire cet équilibre délicat d'intérêts en vertu d'une nouvelle loi qui est extrêmement différente de celle qui était en place lorsque le CPRST a été créé. Cet exercice sera difficile pour le conseil d'administration et il est susceptible de donner lieu à une restructuration importante de nos règlements et des documents de gouvernance connexes. Le conseil d'administration a commencé ce travail dans le but d'atteindre la conformité à la LCOBNL, tout en maintenant l'indépendance et la structure délicate du CPRST. Cet objectif demeurera au centre des préoccupations du conseil d'administration au cours de la prochaine année, et probablement plus longtemps.

Dans le rapport du présent exercice, nous présentons pour la première fois des données statistiques améliorées concernant les problèmes de plaintes, que la reconstruction de notre système de gestion des cas nous permet maintenant de fournir. Le conseil d'administration espère que les lecteurs jugeront ces données intéressantes et que celles-ci s'avéreront utiles pour tous nos intervenants.



## Message du commissaire

La préparation de ce rapport annuel et de ce message a été particulièrement difficile. Tant de choses se sont passées dans le monde des télécommunications en général et au sein du CPRST en particulier, qu'il a été difficile de déterminer les problèmes auxquels accorder le plus d'attention.

Dans le présent rapport, nous avons décidé de nous concentrer sur quelques sujets clés :

*Croissance* – 2011-2012 a été un exercice de croissance saine, mais gérable, pour le CPRST. Nous avons de nouveau établi des records pour le nombre de plaintes acceptées et le nombre de communications reçues des clients. Nous avons également connu une croissance continue du nombre de fournisseurs de services qui sont devenus participants, ce qui nous permet d'offrir à un nombre croissant de Canadiens un accès à notre processus indépendant de règlement de différends. D'un point de vue opérationnel, nous avons traité un plus grand nombre de plaintes que jamais et le taux déjà élevé de plaintes réglées avec succès s'est accru.

*Statistiques* – Nous sommes heureux de produire notre premier rapport annuel comprenant des rapports statistiques améliorés, ce qui a été rendu possible par notre nouveau système de gestion des cas. Le niveau élevé de détails statistiques concernant la nature des plaintes que nous avons traitées cette année est l'élément principal du rapport. Nous fournissons aussi plus de détails concernant d'autres aspects de nos activités à des fins de transparence accrue. Nous espérons que les lecteurs jugeront ces données utiles et nous attendons avec impatience votre rétroaction sur la façon dont elles pourraient être améliorées.

*Lois relatives aux services sans fil et codes de conduite* – Encore une fois cette année, nous avons reçu un plus grand nombre de plaintes relatives aux services sans fil qu'aucun autre secteur d'activité. L'année a été remarquable pour les entreprises de services sans fil et les consommateurs. Un certain nombre de provinces ont adopté des lois visant à traiter les problèmes perçus des consommateurs au sujet des services et produits sans fil. Le CRTC s'est vu demander d'élaborer un code de conduite national obligatoire pour les services sans fil, et en octobre 2012 il a décidé d'élaborer un code pour aborder les questions de clarté et de contenu des contrats de services sans fil et autres sujets connexes.

*Code sur les politiques de débranchement et de dépôt* – Le CRTC a approuvé un Code sur les politiques de débranchement et de dépôt applicable au service téléphonique local. Il est entré en vigueur à la mi-mai 2012. Le CPRST l'utilisera, s'il y a lieu, dans le règlement des plaintes pertinentes et présentera des rapports statistiques relatifs aux plaintes qui soulèvent des problèmes aux termes du Code.

*Prévention et résolution des plaintes en première instance* –

À la section des statistiques, nous établissons la répartition des problèmes qui ont entraîné le plus grand nombre de plaintes. À la section « Sujets et tendances », nous offrons des exemples des types de plaintes que nous recevons. Cette année, nous avons mis l'accent sur les plaintes que les fournisseurs de services auraient pu, d'après nous, facilement éviter. Dans de nombreux cas, la solution aux plaintes reçues nous semble si évidente que nous ne comprenons pas pourquoi elles n'ont pas été réglées dès que les clients ont communiqué avec leur fournisseur de services. Le traitement de ces problèmes à une étape préliminaire épargnerait de la contrariété aux consommateurs et de l'argent aux fournisseurs.

*Fournisseurs de services et processus du CPRST* – Nous exprimons également notre mécontentement à l'égard du nombre extrêmement élevé de plaintes (presque 43 %) auxquelles nos fournisseurs de services participants ne répondent tout simplement pas, en dépit du fait qu'ils doivent le faire aux termes de notre Code procédural. Cela exige que nous escaladions ces plaintes au stade de l'enquête (ce qui est souvent inutile), ce qui accroît le délai pour le client et le coût pour le fournisseur et occupe inutilement le temps du personnel d'enquête du CPRST. Nous discutons aussi des quelques fournisseurs de services qui ne répondent pas à nos invitations à participer au CPRST lorsque nous recevons une plainte d'un de leurs clients – en dépit de l'exigence réglementaire de participer dans les cinq jours – ni aux efforts que nous avons déployés, en collaboration avec le CRTC, pour garantir que leurs clients bénéficient également du processus indépendant et impartial de règlement des différends du CPRST.

Le CPRST dispose d'une équipe dévouée de gestionnaires et d'employés, qui a travaillé fort cette année pour veiller à ce que nous continuions à offrir le meilleur service à la clientèle possible à tous les utilisateurs de notre processus. Je remercie chacun d'entre eux. Et je remercie Mary Gusella, la présidente de notre conseil d'administration, pour son aide et son dévouement inlassable, des caractéristiques dont tous nos administrateurs font également preuve et qui sont reflétées dans leurs taux très élevés de participation aux réunions du conseil d'administration et des comités. Je remercie également Jonathan Daniels, qui en juillet 2012 a achevé son mandat comme représentant des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) auprès du conseil d'administration, pour ses trois années d'engagement envers le CPRST.

## Qui nous sommes & ce que nous faisons

Le CPRST est une organisation indépendante 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 RÉSIDENIELLE



### SERVICES INTERURBAINS

(incluant les cartes d'appels prépayées)



### SERVICES DE TÉLÉPHONES SANS FIL

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



### SERVICE D'ACCÈS INTERNET SANS FIL ET FILAIRE



### ANNUAIRES 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 et les transferts de services d'un fournisseur à un autre; et,

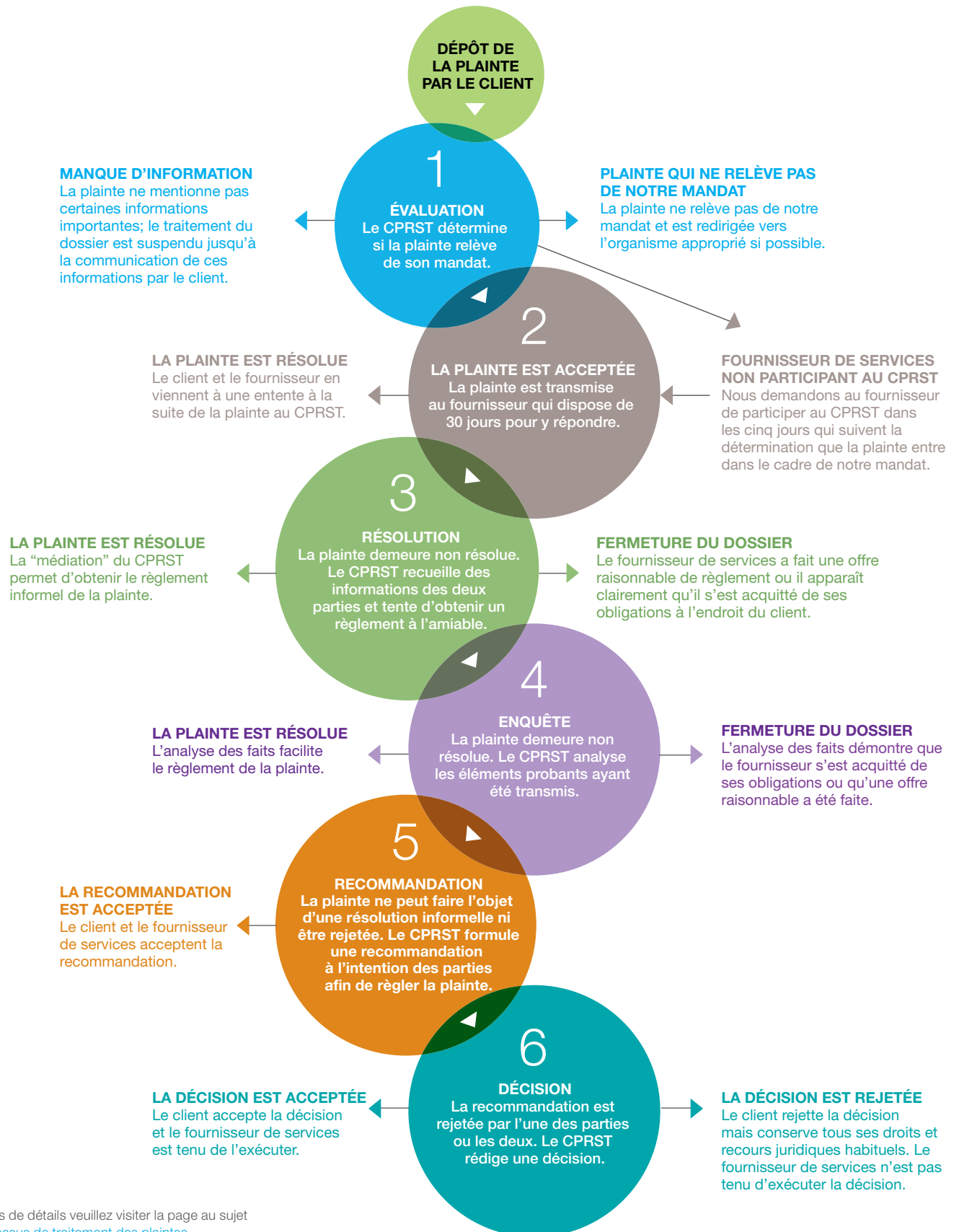


### GESTION DES CRÉDITS

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

Quelques services et problèmes n'entrent pas dans le cadre de notre mandat. Pour tous les détails, veuillez visiter la page au sujet du [mandat](#).

# Notre processus de traitement des plaintes : son fonctionnement



Pour plus de détails veuillez visiter la page au sujet du [processus de traitement des plaintes](#).



# Le bilan de l'année

## STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES – CHIFFRES ESSENTIELS

Plaintes ouvertes :

↑ 35 %

Taux de règlement :

✓ 90,1 %  
des plaintes traitées  
ont été réglées

Débit :

➡ 98,5 %  
des plaintes reçues  
ont été traitées

Recommandations acceptées :

🔄 71 % des  
recommandations officielles  
ont été acceptées par  
le client et le fournisseur  
de services.

## 1. Traitement des plaintes des clients

Nous tentons de traiter les plaintes aussi rapidement que nous le pouvons. Nous savons que les clients ont déjà consacré du temps à tenter de régler leurs problèmes avant de déposer leur plainte auprès de nous. Par conséquent, lorsque c'est possible, nous tentons d'aider les clients et les fournisseurs de services à atteindre un règlement mutuellement satisfaisant de leurs plaintes, plutôt que de leur imposer une solution. Cette année, 90 % des plaintes traitées ont été réglées avec succès, une augmentation par rapport aux 87 % qui ont été réglées l'année dernière. Parmi ces règlements, 74 % ont été réalisés à l'étape de la « pré-enquête », ce qui signifie que ces plaintes ont été réglées en l'espace d'environ 40 jours. Cette approche continue de s'avérer efficace et efficiente.

Quoique nous ayons traité 10 678 plaintes en 2011-2012, nous n'avons émis que 55 recommandations et 11 décisions. Ces statistiques sont très similaires à celles de l'année dernière (60 recommandations et 10 décisions). Cela démontre que notre approche favorisant le règlement des plaintes a été « adoptée » par les consommateurs et les fournisseurs.

Même si le nombre de plaintes a augmenté de 35 % cette année, nous avons traité 98,5 % du nombre de plaintes reçues (en comparaison avec 96 % l'année dernière). Cette amélioration se reflète dans nos données d'enquête, qui indiquent une satisfaction accrue des clients en ce qui concerne l'exécution en temps opportun de notre travail.

## 2. Code sur les politiques de débranchement et de dépôt

En janvier 2011, le CRTC a demandé l'élaboration d'un code de conduite régissant les droits et les responsabilités des consommateurs et des fournisseurs de services quant :

- aux demandes de dépôt des fournisseurs de services comme condition de la prestation des services aux clients; et
- aux processus des fournisseurs de services ayant l'intention de débrancher le service d'un client pour non-paiement.

En novembre 2011, le CRTC a approuvé le Code, qui a été élaboré par un comité composé de fournisseurs de services, de représentants des consommateurs et du CPRST. Le Code est entré en vigueur le 14 mai 2012.

Le Code s'applique seulement au service téléphonique local dans les marchés qui font l'objet d'une abstention de réglementation. Le CPRST utilisera le Code pour régler les différends relatifs à ces questions.

Le texte complet [du Code](#) et certains [renseignements utiles pour les consommateurs](#) sont accessibles sur le site Web du CPRST.

Aucun cas soulevant des questions aux termes du Code n'a été traité en date du 31 juillet 2012. Dans le rapport de l'année prochaine, nous nous attendons à disposer d'une année complète de données pour décrire les répercussions du Code.

### 3. Un code national pour les services sans fil

Une des plus importantes questions relatives à la consommation de télécommunications cette année a été soulevée lorsque certains fournisseurs de services sans fil ont demandé que le CRTC élabore un code national obligatoire de protection des consommateurs de services sans fil. Certaines provinces ont adopté des lois (Québec, Manitoba), et d'autres en sont à diverses étapes de l'élaboration de lois (Ontario, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador) visant à traiter diverses questions de consommation des services sans fil. Ces fournisseurs de services sans fil ont exprimé leurs craintes à l'effet que des ensembles de règles différentes dans chaque province pourrait créer de la confusion et engendrer des coûts additionnels pour les fournisseurs et les consommateurs. Au printemps 2012, le CRTC a tenu une instance afin de donner à tous les canadiens la possibilité d'exprimer leur opinion quant à l'opportunité d'élaborer un tel code.

Le CPRST a déposé les observations suivantes :

- Le CPRST a constaté une croissance continue du nombre de plaintes reçues depuis sa création en 2007;
- Le CPRST est prêt à fournir ses données statistiques au CRTC, si cela l'aide à déterminer si un code est nécessaire; et,
- Si le CRTC décide d'élaborer un code, le CPRST l'utilisera dans la résolution des plaintes des consommateurs relatives aux services sans fil.

Le 11 octobre 2012, le CRTC a annoncé son intention d'entreprendre l'élaboration d'un code d'application obligatoire visant les questions de clarté et de contenu des contrats de services sans fil et autres sujets connexes ([Décision de télécom CRTC 2012-556](#)). Parallèlement, le Conseil a amorcé une instance ([avis de consultation de télécom CRTC 2012-557](#)) afin de recueillir des commentaires au sujet :

- du contenu du code;
- de ceux qui devraient être visés par l'application du code;
- des modalités de mise en œuvre et de promotion du code; et,
- de l'évaluation et de la révision de l'efficacité du code.

L'avis de consultation décrit en détails les éléments qui pourraient faire l'objet d'inclusions dans le code et la procédure que les canadiens doivent suivre pour déposer leurs commentaires auprès du Conseil.

### 4. Campagne de sensibilisation du public – mise à jour

En avril 2012, le conseil d'administration du CPRST a approuvé certaines modifications au plan de sensibilisation publique du CPRST, qu'il avait initialement approuvé en 2009. Ces modifications, résumées ci-après, visent à développer les mesures actuelles et à améliorer l'efficacité du plan.

1. Les fournisseurs de services feront référence au CPRST sur leur site Web et dans l'annuaire des pages blanches, par un avis au libellé prédéterminé. Le libellé de l'avis a été rendu plus clair et concis.
2. Les fournisseurs de services sont tenus d'afficher sur leur site Web un avis au sujet du CPRST et un lien vers le site du CPRST. Les modifications au plan initial visent à encadrer davantage les fournisseurs de services dans le choix de l'emplacement de ces inclusions sur leur site, afin que les consommateurs puissent plus facilement les trouver. Il vise aussi à décrire le CPRST comme une organisation indépendante et non comme un élément du processus interne de traitement des plaintes des fournisseurs.
3. Les fournisseurs de services devaient auparavant inclure des avis relatifs au CPRST sur les factures de leurs clients deux fois par année. Ils seront désormais tenus de le faire quatre fois par année. Ils devront en outre fournir de tels avis aux clients qui ne reçoivent pas de factures, par exemple les clients de services sans fil prépayés.
4. En vertu du plan initial, les fournisseurs de services qui n'étaient pas en mesure de solutionner la plainte d'un client devaient l'aviser de la possibilité de recourir aux services du CPRST, une fois leur processus interne de traitement des plaintes épuisé. Cette obligation de notification a été modifiée de sorte que le client devra désormais être avisé de la possibilité de recourir au CPRST dès l'atteinte du deuxième stade du processus interne de traitement des plaintes d'un fournisseur. Toutefois, le CPRST continuera d'accepter les plaintes des clients qui n'ont pas entièrement épuisé le processus interne de traitement des plaintes de leur fournisseur de services, à condition qu'ils aient offert à leur fournisseur une occasion raisonnable d'examiner et de résoudre leur plainte.

Le document complet du [plan de sensibilisation publique](#) est disponible sur notre site web.





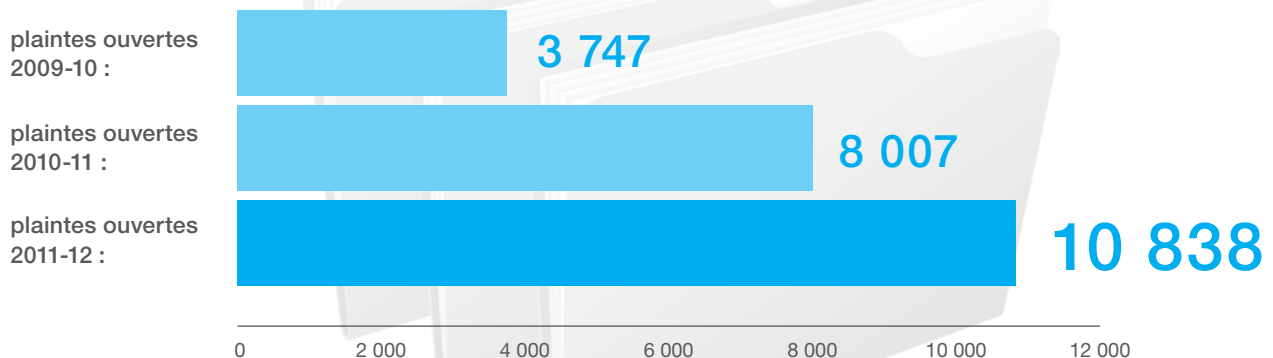
# Plaintes

Dans le rapport annuel de cette année, vous constaterez certaines modifications dans la façon dont nous faisons état de nos statistiques. Cette année, notre nouvel outil de gestion des cas a été mis en service, ce qui nous a permis d'enregistrer un nombre beaucoup plus grand de données concernant les plaintes qu'auparavant. Nous espérons que les lecteurs jugeront ces données supplémentaires utiles. Votre rétroaction serait appréciée.

Dans la présente section, vous trouverez nos statistiques opérationnelles de base et les éléments clés des principales questions présentées par les plaintes reçues. Plus loin dans le présent rapport, vous trouverez une section remplie de rapports statistiques détaillés, notamment une répartition de tous les problèmes faisant l'objet des plaintes que nous avons traitées cette année, ainsi que la répartition des plaintes reçues des clients de chacun des fournisseurs de services participants.

Vous pouvez également noter que nous ne faisons plus état des « contacts », une mesure que nous avons utilisée dans le passé pour décrire le nombre total de communications reçues des membres du public. Nous présentons plutôt des données plus détaillées à ce sujet dans notre rapport [d'activité du centre d'appels](#).

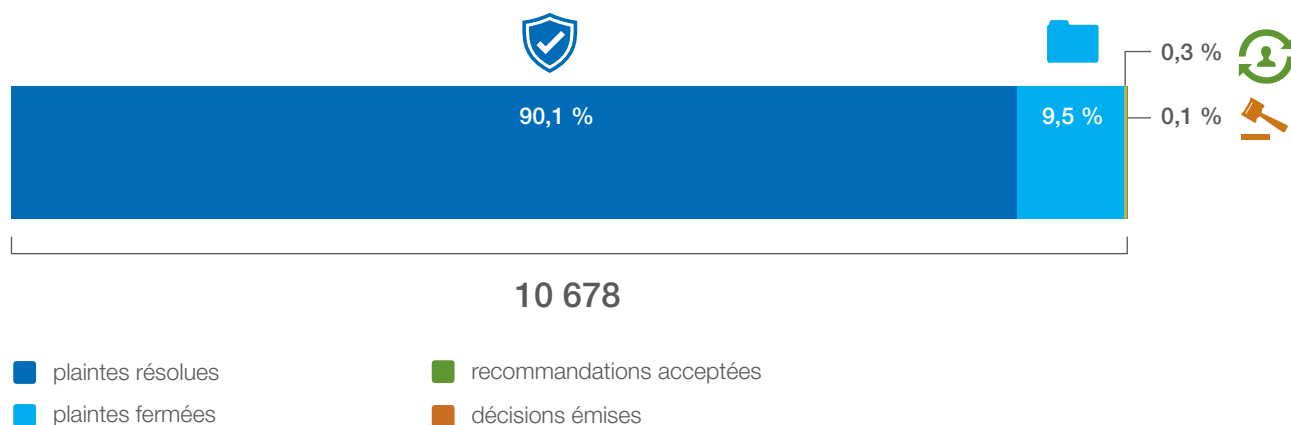
## Nombre de plaintes ouvertes



## Rapport de statistiques opérationnelles de 2011-12

	2009-10	2010-11	2011-12
<b>plaintes ouvertes</b>	<b>3 747</b>	<b>8 007</b>	<b>10 838</b>
<b>plaintes traitées</b>	<b>3 522</b>	<b>7 732</b>	<b>10 678</b>
<i>plaintes résolues à l'étape de la pré-enquête</i>	<i>2 297</i>	<i>5 203</i>	<i>7 103</i>
<i>plaintes résolues à l'étape de l'enquête</i>	<i>663</i>	<i>1 535</i>	<i>2 523</i>
<b>total des plaintes résolues</b>	<b>2 960</b>	<b>6 738</b>	<b>9 626</b>
<i>plaintes fermées à l'étape de la pré-enquête</i>	<i>225</i>	<i>288</i>	<i>459</i>
<i>plaintes fermées à l'étape de l'enquête</i>	<i>312</i>	<i>646</i>	<i>555</i>
<b>total des plaintes fermées</b>	<b>537</b>	<b>934</b>	<b>1 014</b>
<i>recommandations émises</i>	<i>25</i>	<i>60</i>	<i>55</i>
<b>recommandations acceptées</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>27</b>
<b>décisions émises</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

### Plaintes traitées 2011-12



## Résumé des principaux problèmes faisant l'objet des plaintes

Ces tableaux mettent en évidence les problèmes les plus courants qui faisaient l'objet des plaintes de cette année :

facturation	nombre de fois que ce problème est mentionné dans les plaintes	pourcentage des problèmes de facturation	pourcentage sur l'ensemble des motifs de plaintes
• erreur de facturation en lien avec le prix du forfait mensuel d'un client	1 663	27,3 %	13,9 %
• politique de résiliation de 30 jours	1 115	18,3 %	9,3 %
• frais de messages textes à tarification supplémentaire	589	9,7 %	4,9 %
• crédit/remboursement non reçu	432	7,1 %	3,6 %
• frais de données et de bande passante	385	6,3 %	3,2 %
disputes contractuelles	nombre de fois que ce problème est mentionné dans les plaintes	pourcentage des disputes contractuelles	pourcentage sur l'ensemble des motifs de plaintes
• frais de résiliation anticipée	1 074	32,6 %	9 %
• consentement au contrat (absence de consentement ou non-divulgation)	850	25,8 %	7,1 %
• conformité au contrat/aux modalités de service	708	21,5 %	5,9 %
prestation de services	nombre de fois que ce problème est mentionné dans les plaintes	pourcentage des problèmes de prestation de services	pourcentage sur l'ensemble des motifs de plaintes
• service intermittent	808	34,7 %	6,7 %
• résiliation des services à l'initiative du client (incluant les problèmes de portabilité)	457	19,6 %	3,8 %
gestion des crédits	nombre de fois que ce problème est mentionné dans les plaintes	pourcentage des problèmes de gestion des crédits	pourcentage sur l'ensemble des motifs de plaintes
• évaluation du crédit	231	82,5 %	1,9 %

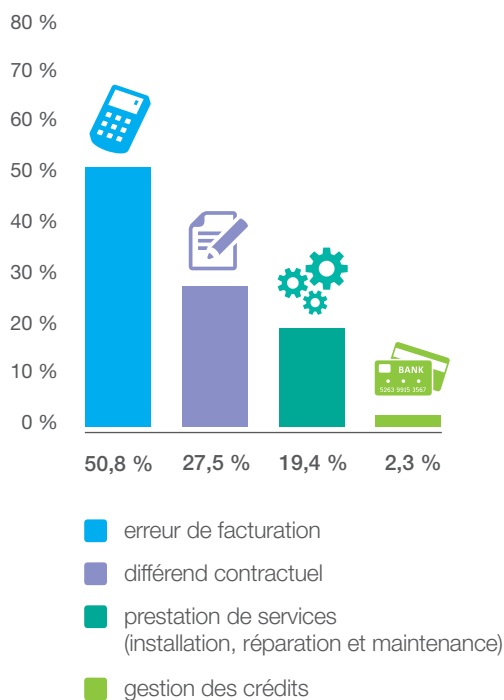
## Résumé des problèmes soulevés dans les plaintes

Cette section présente un aperçu éclair des catégories générales de sujets des plaintes reçues cette année, ainsi que les secteurs d'activité qui les ont générées. Encore une fois, les problèmes liés à la facturation constituent de loin le plus grand nombre de problèmes soulevés dans les plaintes en 2011-2012, et les clients se sont plaints des services sans fil plus que de tout autre service.

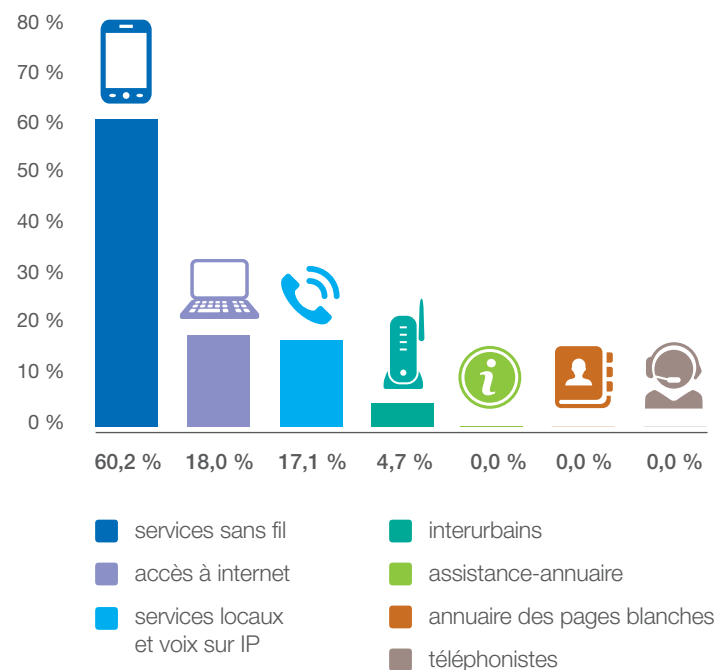
	erreur de facturation	différend contractuel	prestation de services*	gestion des crédits	Total
services sans fil	3 928	2 162	942	189	7 221
services locaux et voix sur IP	873	523	606	43	2 045
accès à internet	945	526	651	38	2 160
interurbains	342	81	126	10	559
assistance-annuaire	1	–	–	–	1
annuaire des pages blanches	–	–	–	–	–
téléphonistes	–	–	–	–	–
<b>TOTAL</b>	<b>6 089</b>	<b>3 292</b>	<b>2 325</b>	<b>280</b>	<b>11 986</b>

\* (installation, réparation et maintenance)

### Sujet



### Service





# Sujets et tendances

## CONTENU DE CETTE SECTION

Facturation	13	Différends concernant les contrats	14	Prestation des services	16	Avis de 30 jours pour la résiliation du service	17	Vol d'un téléphone cellulaire	17	Forfaits de services « illimités »	18
-------------	----	------------------------------------	----	-------------------------	----	---	----	-------------------------------	----	------------------------------------	----

Chaque année, nous discutons de certaines plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête par notre organisation et nous faisons état de nos constatations. Notre objectif est d'éduquer les consommateurs au sujet de ces problèmes et, le cas échéant, d'inciter l'industrie à mettre en œuvre des solutions pour les régler. Parfois, nous discutons également de problèmes relatifs aux activités du CPRST.

Bien que 90 % des plaintes que nous avons traitées cette année aient été réglées à la satisfaction du client, nous croyons que bon nombre de celles-ci auraient pu être évitées. Au cours de la lecture de certaines de ces études de cas, vous pourriez être étonnés par la nature des plaintes, les solutions que nous avons proposées et les messages que nous envoyons ainsi aux consommateurs et aux fournisseurs de services. Ils pourraient vous paraître évidents ou simplistes. Toutefois, nous recevons des centaines de plaintes semblables à celles-ci. Cela soulève deux questions importantes :

1. Nous croyons qu'un très grand nombre des plaintes que nous avons reçues auraient pu être évitées avec une certaine diligence additionnelle de la part des fournisseurs de services. Par exemple, beaucoup de plaintes relatives à la facturation ont été soulevées simplement parce que le client a reçu de l'information inexacte sur les prix, en particulier lorsque le service est obtenu par téléphone. D'autres étaient attribuables au manque de clarté des factures. De nombreuses plaintes relatives à la facturation découlaient de la complexité des forfaits mensuels, notamment ceux des services sans fil et leurs diverses caractéristiques, inclusions et exclusions. D'autres plaintes semblaient découler d'un manque de formation des représentants du soutien à la clientèle (RSC) concernant les produits et les services offerts par le fournisseur. Dans certains cas, nous nous demandons si les plaintes se produisent parce que les RSC doivent atteindre certains objectifs de vente ou reçoivent des incitatifs à la vente qui augmentent leur rémunération. Et, bien entendu, certaines erreurs de facturation découlaient tout simplement de l'erreur humaine ou d'erreurs d'entrée de données. Selon notre expérience, les fournisseurs

de services pourraient aider à réduire le nombre de plaintes concernant les problèmes de facturation et éviter une grande partie de la frustration ressentie par leurs clients, en traitant ces questions de façon proactive.

Étant donné le grand nombre de plaintes concernant des problèmes liés à la facturation, et le fait que bon nombre de ces plaintes pourraient être évitées, nous incitons fortement les fournisseurs de services à examiner leurs pratiques de facturation et à prendre les mesures nécessaires pour s'assurer qu'ils produisent des factures compréhensibles et exactes. Nous leur conseillons également de s'assurer que les RSC reçoivent une formation et une supervision appropriées afin de garantir que les clients reçoivent en tout temps des renseignements exacts sur les produits et services et de confirmer que les clients comprennent les conditions associées à la prestation des services avant d'y consentir.

2. Si dans tant de cas les solutions semblaient si « évidentes » et les résolutions si « simples », pourquoi ces clients ont-ils dû déposer leurs plaintes auprès du CPRST? Pourquoi les processus internes de traitement des plaintes des fournisseurs de services n'ont pu résoudre ces plaintes directement avec le client dès le départ? Les fournisseurs de services ont souvent des processus de traitement des plaintes à plusieurs niveaux. Comment ces plaintes ont-elles franchi de si nombreux niveaux? Combien de temps et d'efforts supplémentaires le client a-t-il dû dépenser en raison de l'incapacité ou de la réticence du fournisseur de services à corriger des erreurs évidentes? Nous croyons que lorsque vous lirez ces études de cas, vous conviendrez que les fournisseurs de services peuvent faire beaucoup plus pour résoudre, à une étape préliminaire, les plaintes qui soulèvent des problèmes simples et courants. Cela aiderait les clients, mais bénéficierait également aux fournisseurs de services qui pourraient réduire leurs frais auprès du CPRST et démontrer à leurs clients qu'ils souhaitent réellement leur offrir une bonne expérience.

## 1. Facturation

En 2011-2012, les problèmes liés à la facturation constituaient presque 51 % de l'ensemble des problèmes soulevés par les clients. Parmi les types les plus fréquents de plaintes relatives à la facturation figuraient les suivants :

- La facturation de services qui n'ont pas été demandés ou qui devaient être annulés;
- La facturation de services à un tarif plus élevé que celui proposé initialement;
- La double facturation d'un service;
- L'impossibilité de bénéficier des promotions ou escomptes promis;
- La facturation du service sans fil mensuel après la perte ou le vol d'un appareil ou lorsque l'appareil est en réparation.



### Étude de cas 1 – Service fantôme

Un client avait communiqué avec un fournisseur de service Internet (FSI) pour lui demander de lui fournir le service. Ils ont discuté de divers forfaits et prix, et le client a accepté d'obtenir le service. Le FSI a informé le client qu'il recevrait un modem par la poste et qu'après réception, il n'aurait qu'à communiquer avec lui afin d'activer le service. Après quelques semaines, n'ayant pas reçu le modem, le client a communiqué avec le FSI. Le FSI lui a présenté ses excuses et promis qu'il recevrait le modem dans quelques jours ouvrables. Toutefois, deux semaines plus tard, le client n'avait toujours pas reçu le modem. Le client a de nouveau téléphoné au FSI pour annuler sa commande, puisque ce dernier ne semblait pas pouvoir lui livrer le modem. Comme le client n'a pas reçu le modem du FSI, le service n'a jamais été activé. Le client a voyagé à l'extérieur du pays pendant un certain nombre de semaines et, à son retour, une facture du FSI pour le service Internet l'attendait. Au cours de notre enquête, nous n'avons trouvé aucune preuve démontrant que le modem avait été envoyé au client ni que le service avait été activé et utilisé. Néanmoins, le FSI a continué de facturer le client pour trois mois de frais Internet avant d'annuler son compte pour non-paiement et de l'envoyer à une agence de recouvrement. Après notre discussion avec le fournisseur de service Internet au sujet de la plainte, ce dernier a accepté d'annuler tous les frais et de rectifier le profil du client auprès des agences d'évaluation du crédit. Le client a été satisfait du résultat de sa plainte.

*Pourquoi un fournisseur de services facturerait-il un client pour un service qu'il n'a jamais reçu et qu'il a annulé de façon explicite? Et après que l'erreur ait été portée à son attention, pourquoi le fournisseur de services a-t-il continué d'envoyer des factures plutôt que régler ce problème simple?*

#### MESSAGE

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que leurs systèmes ne facturent aux clients que les services qui ont réellement été demandés et activés.



### Étude de cas 2 – Mais tout est dans ma facture...

Un client de services sans fil utilisait les services d'un fournisseur de services interurbains de contournement<sup>1</sup> sur son appareil sans fil. Des frais de services interurbains de contournement ont été facturés au client sur la facture mensuelle de son fournisseur de services sans fil. Le fournisseur de services sans fil était également responsable de recouvrer le montant dû et de le remettre à l'entreprise de services interurbains de contournement. Après avoir examiné les factures de quelques mois, il a remarqué que les mêmes appels apparaissaient de nombreuses fois sur ses factures, avec les mêmes dates, heures et longueurs d'appels. Chacun de ces appels était facturé au client deux fois. Nous avons fait enquête sur la plainte et trouvé des preuves de double facturation sur deux factures mensuelles. Après avoir repéré cette erreur, le fournisseur de services a mené une enquête interne conjointement avec l'entreprise de services interurbains de contournement. Ils ont constaté que le système de l'entreprise de services interurbains de contournement avait erronément envoyé à deux reprises au fournisseur de services sans fil les détails de la facturation, ce qui a donné lieu à la double facturation d'appels d'une valeur d'environ 40 \$. Le fournisseur de services sans fil et l'entreprise de services interurbains de contournement ont confirmé que la double facturation découlait d'une erreur humaine qui était limitée aux deux mois en question. Néanmoins, nous avons examiné des factures antérieures pour nous assurer que le client n'avait pas fait l'objet d'une autre double facturation, et nous n'en avons trouvé aucune preuve. Le fournisseur de services a annulé tous les frais et le client a été satisfait du résultat.

*La double facturation nous est apparue évidente après un examen des factures. Pourquoi le fournisseur de services n'a-t-il pas fait enquête sur ce problème auprès de l'entreprise de services interurbains de contournement au moment où le client s'en est plaint, et corrigé ce problème évident? La complexité de ce problème justifiait-elle réellement que le client soit obligé d'escalader la plainte au CPRST?*

#### MESSAGE

Lorsqu'ils acceptent de facturer et de recouvrer des montants dus pour un service fourni par un tiers, qu'il s'agisse de services interurbains ou de messages textes à tarification supplémentaire, les fournisseurs de services seront tenus responsables de l'exactitude de ces frais. Incidemment, le problème de ce client n'a pu être traité que parce qu'il a été vigilant dans l'examen de ses factures mensuelles. Il s'agit donc d'un rappel utile pour les clients quant à l'importance d'examiner leurs factures.

<sup>1</sup> Les services interurbains qui exigent que les consommateurs composent le code d'accès d'un fournisseur de services interurbains (ou un numéro « 10-10 ») avant de composer le numéro interurbain pour passer outre ou « contourner » l'entreprise de services interurbains du consommateur, afin d'obtenir un meilleur tarif.



### Étude de cas 3 – Pourquoi ne pas m'avoir tout simplement informé?

Une cliente des services sans fil s'est plainte que son fournisseur de services l'avait facturée en trop pour l'utilisation du réseau. Elle nous a expliqué qu'elle est cliente du fournisseur de services depuis quelques années et qu'elle avait récemment changé d'appareil et de numéro de téléphone, tout en conservant le même fournisseur de services. Elle a demandé le même forfait que pour son ancien numéro et le fournisseur de services a confirmé que le forfait était exactement le même, au même tarif mensuel. Quelques mois plus tard, elle a examiné ses factures et remarqué qu'on lui avait facturé près de 180 \$ par mois plutôt que les 75 \$ habituels. Après enquête, nous avons constaté que le fournisseur de services lui offrait en fait le même forfait, au même tarif. Toutefois, son forfait comprenait des appels illimités vers cinq numéros et nous avons constaté que le fournisseur de services avait facturé les appels aux cinq numéros qui faisaient partie de ses « numéros d'appels gratuits » avant qu'elle ne change d'appareil et de numéro de téléphone. Une enquête plus poussée a révélé que lorsque son numéro de téléphone et son appareil ont été changés, le fournisseur de services a créé un nouveau compte, ce qui exigeait qu'elle rétablisse les cinq numéros vers lesquels elle souhaitait pouvoir faire des appels illimités. Le fournisseur de services ne l'a pas informée de cette exigence, et nous n'avons pas cru raisonnable qu'il s'attende à ce qu'elle sache qu'elle devait le faire. Puisque la cliente n'était pas consciente de cette exigence, elle n'a pas rétabli ses cinq numéros et, par conséquent, le fournisseur de services lui a facturé les appels à destination et en provenance de ces cinq numéros. À la suite de sa plainte auprès de nous et de notre intervention, le fournisseur de services a accepté de lui créditer ces frais et a informé la cliente sur la façon d'utiliser ses outils de libre-service afin d'établir ou de changer les « numéros d'appels gratuits ». La cliente a été satisfaite du résultat de la plainte.

#### MESSAGE

Les fournisseurs de services peuvent prévenir les plaintes et améliorer l'expérience de leurs clients en les informant de façon appropriée de toutes les répercussions de l'apport de changements à leurs services ou leurs comptes.

## 2. Différends concernant les contrats

Chaque année, nous recevons des plaintes qui soulèvent des questions concernant l'application ou l'interprétation du « contrat » entre le client et le fournisseur de services. Bon nombre de ces plaintes soulèvent la question de savoir si un contrat à durée fixe est en place. En 2011-2012, les différends concernant les contrats ont constitué presque 27 % de l'ensemble des problèmes soulevés dans les plaintes. Les clients se sont souvent plaints que des frais leur étaient facturés pour la résiliation anticipée d'un contrat auquel ils n'avaient pas consenti, ou que leur contrat avait été renouvelé

sans leur autorisation. D'autres ont affirmé qu'ils n'avaient eu d'autre choix que d'annuler leur service avant la date d'expiration de leur contrat, parce que le service reçu était non conforme aux normes. Certains clients ont allégué que leurs fournisseurs de services avaient changé un élément important de leur contrat pendant la durée de celui-ci et, par conséquent, qu'ils ne devraient pas être liés par le contrat. D'autres clients ont allégué également que leur consentement à recevoir le service aux termes d'un contrat à durée fixe n'était pas valide, parce que le fournisseur de services n'avait pas divulgué des aspects importants des conditions ou limitations relatives au service.

Dans ces cas, le CPRST doit déterminer si une entente contractuelle a réellement été conclue. Dans l'affirmative, il doit aussi déterminer les conditions du contrat et si le fournisseur de services s'est raisonnablement acquitté de ses obligations contractuelles envers le client. Parfois, ces questions trouvent facilement réponse. D'autres fois, il est difficile de faire une détermination, en partie parce que l'industrie des télécommunications exerce une grande partie de ses activités au téléphone. Par conséquent, les fournisseurs de services n'exigent pas toujours un contrat écrit signé, mais comptent souvent sur une confirmation verbale des clients.

*Nous continuons d'informer les fournisseurs de services que s'ils souhaitent exécuter un contrat, ils doivent pouvoir démontrer que le client y a consenti et que les conditions de ce contrat sont claires. Cela peut être réalisé en conservant des contrats signés ou une preuve de l'acceptation verbale d'un contrat par le client. L'acceptation verbale peut être confirmée davantage en envoyant au client une confirmation écrite du contrat et des détails de celui-ci. Nous continuons également d'inciter les clients à prendre le temps de lire les conditions de leur contrat avant d'y consentir. Les fournisseurs de services pourraient rendre la tâche des clients plus facile en énonçant ces conditions en langage clair, concis et simple.*



### Étude de cas 4 – Contrat? Quel contrat?

Un client a téléphoné à son fournisseur de service Internet (FSI) pour annuler son service, mais on l'a informé qu'il ne pouvait pas le faire sans payer des frais de résiliation anticipée puisque son service était fourni aux termes d'un contrat à durée fixe. Le client s'est plaint auprès de nous qu'il n'avait pas convenu de recevoir son service aux termes d'un contrat à durée fixe et il a soutenu que son service lui était fourni sur une base mensuelle. Il a affirmé qu'au moment d'accepter de recevoir le service du FSI, il a interrogé le représentant téléphonique du FSI précisément à ce sujet et que celui-ci a confirmé qu'aucun contrat à durée fixe ne serait appliqué à son compte. Toutefois, le FSI nous a informés que le client a subséquemment accepté une mise à niveau de son forfait Internet initial vers un forfait lui fournissant une connexion plus rapide et une plus grande bande passante, en échange d'un contrat d'un an. Au cours de notre enquête, nous avons examiné toutes les notes d'appels au compte du client et constaté que le client avait en effet accepté une mise à niveau de son forfait Internet. Toutefois, nous avons découvert une note d'appel qui énonçait de façon explicite

que la mise à niveau avait été offerte au client **sans** qu'un contrat à durée fixe ne soit exigé. Le FSI a accepté de permettre au client d'annuler son service sans payer les frais de résiliation anticipée. Ce résultat a satisfait le client.

*Le FSI disposait d'une note d'appel dans son système qui démontrait de façon claire que la mise à niveau du forfait du client avait été fournie sans période d'engagement. Le FSI nous l'a envoyée. Pourquoi n'a-t-il pas examiné la note d'appel dès que le client s'est plaint et retiré les frais de résiliation anticipée?*

### MESSAGE

Afin d'exécuter les dispositions contractuelles, un fournisseur de services doit démontrer qu'il a obtenu de façon appropriée le consentement du client au contrat.



### Étude de cas 5 – Où était-ce écrit?

Une cliente de petite entreprise avait accepté de recevoir son service Internet de son fournisseur de services aux termes d'un contrat de trois ans. Après environ cinq ans, elle a annulé son service, mais son FSI lui a facturé des frais de résiliation anticipée. La cliente s'est plainte que son contrat avait expiré après trois ans, et quelle ne devrait pas avoir à payer les frais de résiliation anticipée puisqu'elle ne recevait plus son service aux termes d'un contrat. Le fournisseur de services nous a informés que son contrat contenait une clause prévoyant un renouvellement automatique de trois ans à la fin du contrat. Au cours de notre enquête, le fournisseur de services n'a pas pu fournir de preuve du consentement de la cliente au contrat initial puisqu'au moins cinq années s'étaient écoulées. Toutefois, le fournisseur de services a présenté des copies de ses factures. Celles-ci ont démontré que chaque facture mensuelle, y compris celles générées après l'expiration de la période initiale de trois ans, mentionnait le fait qu'elle recevait le service aux termes d'un contrat à durée fixe. Nous avons examiné les notes d'appels associées à son compte et nous n'avons trouvé aucune preuve donnant à penser que la cliente avait, à quelque moment que ce soit, appelé son fournisseur de services pour contester l'application continue du contrat après les trois premières années de service. Nous avons également constaté que le fournisseur de services avait imprimé sur sa facture, **avant** le renouvellement du contrat, un avis l'informant du renouvellement imminent et du fait qu'elle devrait communiquer avec lui dans les 30 jours si elle ne souhaitait pas procéder. Le fournisseur de services a également imprimé sur sa facture, **après** le renouvellement du contrat, un avis l'en informant et lui expliquant qu'elle pouvait annuler le renouvellement sans pénalité, encore une fois en communiquant avec lui dans les 30 prochains jours.

Les preuves disponibles démontraient que la cliente a convenu du contrat initial et que celui-ci contenait une clause de « renouvellement automatique ». Elle a reçu un avis à chaque mois l'informant que le service était fourni aux termes d'un contrat, et elle a également reçu un avis l'informant du renouvellement automatique du contrat, avant et après celui-ci. À aucun moment, elle n'a contesté ce renouvellement. Par conséquent, nous avons conclu que le service était fourni aux termes d'un contrat et que le fournisseur de services avait le droit de facturer les frais de résiliation anticipée prévus au contrat.

### MESSAGE

Les clients devraient être diligents dans l'examen des conditions de leurs contrats et de leurs factures mensuelles. Les fournisseurs de services utilisent souvent la facture pour fournir aux clients des nouvelles importantes, des mises à jour et des renseignements réglementaires. Les fournisseurs de services peuvent donner suite à ces informations, et le défaut du client de les noter et d'y répondre peut l'empêcher de contester l'action du fournisseur par la suite.



### Étude de cas 6 – Je ne vous ai pas demandé d'apporter cette modification

Une cliente a convenu de recevoir son service sans fil aux termes d'un contrat de trois ans. En retour, son fournisseur de services lui a offert un forfait de services vocaux comprenant des appels entrants illimités. La cliente a affirmé que cette caractéristique constituait la principale raison pour laquelle elle avait accepté le contrat. Elle nous a informés qu'après environ un an, le fournisseur de services a cessé de fournir la caractéristique d'appels entrants illimités et ne l'a pas avisée de cette modification à son contrat. Par conséquent, sa facture mensuelle est passée de 80 \$ à 300 \$. Au cours de notre enquête, le fournisseur de services a accepté de créditer les frais supplémentaires facturés à la cliente et de lui fournir la caractéristique des appels entrants illimités jusqu'à la fin de son contrat. La cliente a été satisfaite du résultat de sa plainte.

### MESSAGE

Il s'agit d'un exemple évident d'une erreur commise par le fournisseur de services. Les erreurs se produisent... nous le savons tous. Mais lorsque l'erreur a été signalée par la cliente, pourquoi n'a-t-elle pas été rectifiée immédiatement? Cette cliente devait-elle vraiment escalader sa plainte au CPRST? Il s'agit ici d'un exemple évident d'une situation où un bon service à la clientèle de fournisseur de services aurait traité cette plainte en amont.



### 3. Prestation des services

En 2011-2012, presque 19,5 % de l'ensemble des problèmes soulevés par les plaintes étaient liés à la prestation du service à la clientèle. Ces plaintes concernaient généralement l'installation, le débranchement et la prestation du service. Les plaintes des clients concernant les problèmes intermittents de service représentaient 8 % de l'ensemble des problèmes liés à la « prestation des services ». Ces clients n'ont pas connu une perte totale de service, mais plutôt une dégradation du service ou une perte de service pour de courtes périodes de temps, mais sur une base régulière. Il semble aussi difficile pour les fournisseurs de services de régler ces types de plaintes que pour nous de faire enquête à leur sujet. Il convient de noter que la plupart des conditions de service des fournisseurs de services ne garantissent pas que leurs services ne connaîtront jamais de problèmes. Lorsque nous déterminons la façon dont les plaintes de ce type devraient être réglées, nous tentons d'évaluer la mesure dans laquelle les problèmes nuisent à la capacité du client de faire un usage raisonnable du service.



#### Étude de cas 7 – Appels interrompus de façon constante

Une cliente de services sans fil éprouvait des problèmes d'appels interrompus lorsqu'elle utilisait son service, ce qui l'a amenée à porter plainte auprès de nous. Au cours de notre enquête, nous avons constaté que le fournisseur de service avait tenté de nombreuses fois de régler le problème en mettant à jour le logiciel de l'appareil, en rétablissant les paramètres du téléphone, en remplaçant la carte SIM et en envoyant l'appareil en réparation. Mais le service de la cliente ne s'est pas amélioré. Nous avons examiné les factures de la cliente et noté que presque tous les appels effectués étaient interrompus après seulement une minute. Les factures montraient qu'elle recomposait immédiatement le numéro et qu'elle arrivait alors à tenir une conversation beaucoup plus longue. Nous avons accepté l'importance de cette tendance d'appels interrompus. En moyenne, la cliente a connu environ 70 appels interrompus par mois. À la suite de notre intervention, le fournisseur de services a accepté de créditer 100 \$ au compte de la cliente et de lui offrir 500 minutes locales gratuites chaque mois et ce, jusqu'à la fin de son contrat. La cliente a été satisfaite du règlement de sa plainte qui, selon elle, l'indemnisait de façon adéquate pour les inconvénients vécus et faisait en sorte qu'elle ne soit pas facturée pour les appels dont la connexion n'avait pas été établie de manière appropriée.

#### MESSAGE

Bien qu'en règle générale, les conditions de service d'un fournisseur ne garantissent pas un service parfait, nous devons déterminer si un fournisseur de services s'est raisonnablement acquitté de ses obligations envers le client. Dans certaines circonstances, une dégradation grave du service peut donner lieu à la conclusion que le fournisseur ne s'est pas raisonnablement acquitté de ses obligations de fournir le service au client.



#### Étude de cas 8 – Quand le service est-il trop lent?

Un client des services Internet s'est plaint auprès du CPRST de la vitesse de sa connexion. Le client a affirmé que son service devait fournir un **minimum** de 6 Mbit/s de vitesse de téléchargement, mais qu'en moyenne sa connexion n'atteignait que 3 Mbit/s. Le client a demandé un escompte de 10 \$ par mois sur le coût de son service, soit la différence de prix entre le coût de son forfait actuel et celui dont la vitesse s'approche le plus de sa vitesse de connexion. Dans le cadre de notre enquête, nous avons pu confirmer que la connexion du client atteignait de façon régulière une vitesse de 6 à 8 Mbit/s. Toutefois, même si la connexion du client n'avait atteint que 3 Mbit/s, comme il le soutenait, nous aurions conclu que le fournisseur de services s'acquittait raisonnablement de ses obligations envers lui puisque ses conditions de service prévoyaient des vitesses de connexion Internet pouvant atteindre 8 Mbit/s alors que son forfait de base offrait des vitesses pouvant atteindre 2 Mbit/s, vitesse que le service du client dépassait. Nous n'avons trouvé aucune preuve que le fournisseur de services avait garanti une vitesse de connexion **minimum** de 6 Mbit/s. Pour faire preuve de bonne volonté, le fournisseur de services a accordé un petit crédit au compte du client. Bien que le client n'ait pas été satisfait du résultat de sa plainte, nous n'avons constaté aucun fondement à l'appui de sa demande puisque le fournisseur de services lui fournissait le service selon l'engagement pris à son égard.

#### MESSAGE

Les clients doivent lire attentivement l'ensemble des dispositions des contrats et les conditions de service qui régissent leur relation avec leur fournisseur de services et s'assurer qu'ils les comprennent bien et qu'ils sont à l'aise avec ce qu'ils achètent avant d'accepter le service.

« Grâce à vous, ma plainte s'est réglée rapidement. Tous les agents à qui j'ai parlé ont été polis et d'une grande aide. Ils m'ont rassurée. Je recommanderai le CPRST à d'autres personnes qui ont des différends avec leur distributeur.»

– M. P., usager de service sans fil

### 4. Avis de 30 jours pour la résiliation du service

En 2011-2012, 9,3 % de l'ensemble des problèmes soulevés concernaient l'exigence de fournir un avis de 30 jours pour la résiliation du service. De plus, les problèmes liés à la portabilité ont constitué une grande partie des 3,8 % des problèmes relatifs aux résiliations lancées par les clients.

Dans de nombreux cas, les clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas conscients de cette exigence et, par conséquent, qu'ils n'ont pas fourni un avis de 30 jours avant de résilier le service auprès de leur fournisseur. Cela a donné lieu à des frais supplémentaires à leurs comptes, qu'ils ne croyaient pas devoir payer. Dans la plupart de ces cas, nous avons constaté que les conditions de service du fournisseur de services exigeaient que le client fournisse un avis pour résilier son service. Par conséquent, les fournisseurs de services avaient le droit de facturer leurs clients pour la période d'avis de 30 jours, bien que bon nombre d'entre eux aient crédité ces frais à titre de geste de bonne volonté.

Dans le rapport annuel de l'année dernière, nous avons conclu que l'exigence de fournir un avis de 30 jours était un obstacle au transfert efficace et gratuit des numéros et nous avons proposé que les clients demandent la postdatation de leurs demandes de transfert pour éviter qu'ils aient à payer deux fournisseurs pour le service fourni par un seul d'entre eux.

Nous continuons de proposer que les clients demandent de postdater leurs demandes de transferts, tel que décrit ci-dessus et dans notre dernier rapport annuel. D'ailleurs, nous sommes préoccupés par le nombre de plaintes dans lesquelles les clients nous ont informés que leur fournisseurs de services leur avaient répondu qu'un tel avis n'était pas nécessaire (alors qu'il l'était), ou qu'il était nécessaire, mais qu'en le donnant ils ne pourraient pas transférer leur numéro à un nouveau fournisseur.



#### Étude de cas 9 – Pourrions-nous enfin obtenir la bonne réponse?

Une cliente des services sans fil a appelé son fournisseur de services pour lui demander ce qu'elle devait faire pour transférer son numéro à un nouveau fournisseur. Son fournisseur lui a conseillé de ne pas annuler son service, mais plutôt de trouver un nouveau fournisseur, de faire les arrangements de service auprès de celui-ci et, ensuite, de rappeler pour résilier son service actuel. La cliente affirme qu'elle a expressément demandé au représentant si elle devait fournir un préavis de résiliation et que ce dernier lui a répondu par la négative. Elle a suivi les directives du représentant et rappelé pour résilier le service. Un autre représentant a confirmé sa demande et résilié son service. Le nouveau représentant ne l'a, à aucun moment, informée qu'un avis de 30 jours de la résiliation était exigé ou que 30 jours additionnels lui seraient facturés, parce qu'elle n'avait pas fourni cet avis. Plus tard, la cliente a constaté qu'on lui avait facturé 30 jours de service additionnels sur sa dernière facture, parce qu'un avis devait en fait être fourni et qu'elle ne l'avait pas fait.

Bien que le fournisseur de services n'ait pu confirmer ce que ses représentants avaient initialement dit à la cliente en ce qui concerne l'exigence de fournir un avis de résiliation, il a renoncé aux frais après que nous ayons commencé à examiner la plainte. La cliente a été satisfaite du résultat de sa plainte.



#### Étude de cas 10 – Pourrions-nous enfin obtenir la bonne réponse? – partie 2

Environ deux mois avant le transfert de son service à un autre fournisseur, un client des services téléphoniques résidentiels a appelé son fournisseur de services pour s'informer de la procédure de transfert. Son fournisseur de services l'a informé qu'il devait fournir un avis de résiliation de 30 jours, mais que, ce faisant, son compte serait résilié et qu'il ne pourrait pas transférer son numéro de téléphone à un autre fournisseur. Le représentant l'a prétendument informé que son seul autre choix était de communiquer avec son nouveau fournisseur pour organiser le transfert du service et payer à son fournisseur de services actuel des frais équivalant à 30 jours additionnels de service après le transfert. Le client n'était pas d'accord avec cela mais souhaitait transférer son numéro; par conséquent, il a fait des arrangements avec un autre fournisseur de services. Son ancien fournisseur de services lui a facturé des frais équivalant à 30 jours additionnels de services, et il s'est plaint auprès de nous. Au cours de notre enquête, l'ancien fournisseur de services a confirmé que le client l'avait en effet appelé plus de 30 jours avant d'organiser le transfert de son numéro à un nouveau fournisseur de services, et que son représentant n'avait pas expliqué de façon appropriée la politique au client. Par conséquent, il a crédité les frais et le client a été satisfait de ce règlement.

#### MESSAGE

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que leurs représentants de service à la clientèle connaissent bien les procédures de transfert de numéros et les options accessibles aux clients, et qu'ils fournissent en tout temps des renseignements exacts aux clients.

### 5. Vol d'un téléphone cellulaire

Comme par les années passées, nous avons reçu en 2011-2012 des plaintes de clients des services sans fil qui ont perdu ou se sont fait voler leur appareil. Avec la prévalence des téléphones intelligents et d'autres appareils de plus en plus évolués et coûteux, le problème de vol de téléphone cellulaire s'accroît. Les médias indiquent que ce problème a atteint des proportions épidémiques dans certains secteurs, les vols de rue ciblant souvent les jeunes et leurs précieux appareils sans fil.

Aux États-Unis, la Commission fédérale des communications et les grandes entreprises américaines de services sans fil ont annoncé, en avril dernier, leur intention de créer une base de données centralisée pour les téléphones cellulaires perdus ou volés, afin

de permettre aux entreprises de services sans fil de désactiver les téléphones signalés comme volés. La possibilité d'élaborer une solution similaire au Canada a fait l'objet de discussions. Le CRTC tente de recueillir des données mesurant l'étendue de ce problème au Canada, afin de déterminer si une réglementation est nécessaire. Au cours des derniers mois, il a communiqué avec l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), l'association de l'industrie pour les entreprises de services sans fil, en vue d'obtenir des données sur l'étendue du problème. L'ACTS a indiqué qu'elle examinait ce problème depuis un certain temps et a accepté de recueillir ces données et de les fournir au CRTC. Elle a également indiqué son intention de mettre en œuvre une campagne de sensibilisation publique afin que les consommateurs sachent comment protéger leurs renseignements personnels dans l'éventualité où leur appareil serait perdu ou volé. Nous espérons que l'industrie et l'organisme de réglementation travailleront ensemble pour déterminer et mettre en œuvre les meilleures pratiques afin de résoudre ce problème croissant.

En règle générale, les clients victimes de vol de téléphone cellulaire croient qu'ils ne devraient pas avoir à payer leur service mensuel puisqu'ils ne disposent plus de l'appareil qui leur permet d'utiliser le service. Bien que nous comprenions le mécontentement des clients qui doivent payer pour un service qu'ils ne peuvent plus utiliser, la protection physique de leur appareil ne relève pas de la responsabilité du fournisseur de services. Les clients doivent être vigilants dans la protection de leurs appareils, compte tenu notamment de leur valeur et de leur attrait croissants. Les appareils sans fil d'aujourd'hui sont plus que de simples outils de communication; ils sont également des mines de renseignements personnels et ils peuvent être utilisés pour payer des produits et services, pour effectuer des services bancaires, etc. *Par conséquent, il faut que les consommateurs fassent preuve d'une vigilance accrue dans la protection de leurs appareils sans fil.*



### Étude de cas 11 – Le téléphone a disparu, mais la facture demeure

Une cliente de services sans fil a appelé son fournisseur de services pour savoir si elle pouvait résilier son service, puisque son appareil avait été volé. Bien qu'elle ait présenté un rapport à son service de police local, le fournisseur de services l'a informée qu'il ne pouvait pas résilier son service sans lui facturer les frais de résiliation anticipée, puisque son service lui était fourni aux termes d'un contrat à durée fixe. Le fournisseur de services lui a plutôt offert de remplacer son forfait mensuel par le forfait le moins cher offert par l'entreprise, de façon à réduire son coût mensuel pour le temps restant à son contrat à durée fixe. La cliente s'est plainte auprès du CPRST, parce qu'elle ne croyait pas devoir continuer de payer le service. Nous avons fait enquête et constaté que les modalités et conditions du fournisseur de services exigeaient que le client continue de payer le service pour la période contractuelle à durée fixe, et que des frais de résiliation anticipée s'appliqueraient si elle annulait le service avant la date d'expiration du contrat. Le fournisseur de services nous a expliqué qu'il facture des frais de résiliation anticipée pour l'annulation prématurée d'un contrat afin de recouvrer le coût de l'escompte accordée sur le prix d'achat de l'appareil. Il accorde cet escompte en échange de l'engagement

du client à maintenir son service pendant la durée du contrat. Bien qu'elle ne fût pas satisfaite du résultat de sa plainte, la cliente a accepté le forfait mensuel à prix réduit, ce qui a fait passer son coût de 90 \$ par mois à 20 \$ par mois.

## 6. Forfaits de services « illimités »

### Votre forfait de services « illimités » est-il réellement illimité?

Certains fournisseurs de services offrent des forfaits qui sont censés fournir un service « illimité »; par exemple, appels interurbains illimités ou consommation illimitée de bande passante Internet. Il semble y avoir un moins grand nombre de ces forfaits sur le marché qu'auparavant, mais ils existent.

Lorsque vous vous abonnez à un forfait illimité, vous vous attendez à pouvoir utiliser le service autant que vous le voulez... cela semble l'objectif exact de ces forfaits! Alors, que feriez-vous si un jour votre facture indiquait que votre fournisseur de services vous a facturé votre service en fonction des tarifs de « paiement à l'utilisation »? Et que lorsque vous avez appelé pour vous plaindre, votre fournisseur vous a dit que vous aviez utilisé le service « trop souvent » et qu'il avait donc résilié votre forfait « illimité ». Et que votre fournisseur a confirmé qu'à l'avenir il continuerait de vous facturer à l'utilisation. Vous poseriez probablement la question suivante : « Comment puis-je utiliser trop souvent quelque chose qui est illimité? »

Bonne question.

Les consommateurs devraient être conscients que la plupart des forfaits illimités sont assujettis à ce que les fournisseurs de services appellent une politique d'« utilisation équitable » ou d'« utilisation acceptable ». Si vous regardez de près, vous trouverez probablement une mention de cette politique en petits caractères au bas d'une annonce. Elle est également mentionnée dans les conditions d'utilisation du fournisseur. Essentiellement, les fournisseurs offrant des forfaits illimités se réservent souvent le droit de déterminer ce qui constitue une utilisation « équitable » ou « acceptable » ou encore « raisonnable » du forfait illimité, et de vous retirer du forfait si votre utilisation dépasse ces paramètres. Alors, quels sont ces paramètres?

Une autre bonne question. En règle générale, l'annonce et les conditions d'utilisation ne décrivent pas les détails de la politique. En particulier, elles n'indiquent pas le niveau à partir duquel le fournisseur juge que vous faites une surutilisation du forfait illimité. Plusieurs fournisseurs se réservent le droit d'en décider.

Si vous êtes attiré par l'offre d'un forfait de services illimités, nous vous incitons à être conscients des limitations potentielles. Demandez au fournisseur si son forfait illimité est potentiellement limité, et tentez de savoir comment il applique sa politique.



### Étude de cas 12 – Il y a des limites à « illimité »

Comment traitons-nous les différends concernant les forfaits illimités? Cette année, nous avons reçu neuf plaintes des clients d'un fournisseur de services qui offrait les appels interurbains « illimités » vers un pays étranger à des frais mensuels fixes de 20 \$. Chacun de ces clients a utilisé le forfait sans incident pour une certaine période de temps. Puis, un certain mois, ils ont tous reçu une facture pour des centaines de dollars d'appels interurbains à destination du pays vers lequel les appels devaient être illimités. Ces appels avaient été facturés au tarif interurbain normal du fournisseur vers ce pays.

Le fournisseur de services a affirmé que dans chaque cas, il avait conclu que le client était en violation de sa politique d'« utilisation équitable ». Il nous a référé à ses conditions de service qui indiquaient qu'il pouvait, à sa discrétion, déterminer ce qui constitue une utilisation raisonnable, et annuler le forfait, avec ou sans avis au client, s'il décidait que l'utilisation de celui-ci était excessive. Dans chacun de ces cas, il avait décidé que l'utilisation du forfait illimité par les clients était excessive et il avait annulé le forfait. Il a affirmé avoir avisé tous les clients de l'annulation de leur forfait au milieu du mois, et tous les appels faits après cette date ont donc été facturés au tarif interurbain régulier pour les appels à destination de ce pays. Les clients ont affirmé ne pas avoir reçu d'avis du fournisseur et ils ont été extrêmement surpris du montant de leurs factures. Lorsqu'ils ont refusé de payer ou n'ont pas pu le faire, le fournisseur de services a complètement suspendu leur service.

Lorsque les conditions de service du fournisseur lui permettent d'appliquer une politique d'« utilisation équitable » à un forfait illimité, il a le droit de le faire. Toutefois, nous avons pour mandat de déterminer si le fournisseur « *s'est raisonnablement acquitté de ses obligations en vertu du contrat applicable et s'il a respecté ses politiques et modes de fonctionnement habituels dans ses rapports avec le client* ». Par conséquent, nous nous attendons à ce que le fournisseur ait une politique claire, à ce qu'il l'applique d'une manière raisonnable et à ce qu'il puisse nous démontrer ces facteurs dans l'éventualité d'une plainte. Afin de faire enquête sur ces plaintes, nous avons demandé au fournisseur de services de nous fournir des preuves de ce qui suit :

- Les détails de sa politique, et en particulier la quantité d'utilisation qui déclenche l'application sa politique;
- La quantité d'utilisation du forfait par ces clients pendant le mois en question et dans les mois précédents;
- Les détails du processus qu'il a utilisé pour effectuer sa détermination et aviser les clients;
- L'avis fourni aux clients pour les informer de l'annulation de leur forfait.

Le fournisseur de services nous a répondu :

- qu'il ne disposait d'aucune ligne directrice ou politique interne particulière régissant ce qui constitue une utilisation excessive;
- qu'il ne pouvait pas nous fournir les détails de l'utilisation du forfait par les clients;
- qu'il ne disposait d'aucun document démontrant le processus utilisé pour déterminer que l'utilisation était excessive;
- que, mis à part les dates auxquelles il affirme avoir fourni l'avis, il ne pouvait nous fournir de preuve de celui-ci.

En l'absence de l'ensemble de ces renseignements, nous avons conclu que le fournisseur ne pouvait démontrer que les clients avaient fait une utilisation excessive du service et qu'il ne disposait pas d'une politique prévoyant le traitement raisonnable et équitable de ses clients. Par conséquent, nous avons recommandé que le fournisseur de services renonce aux frais interurbains supplémentaires. De plus, dans certains de ces cas, nous avons conclu que l'existence du forfait illimité était la raison pour laquelle le client s'était abonné au service de ce fournisseur. Dans ces cas, nous avons également recommandé que le fournisseur renonce à recouvrer les montants de la subvention des appareils des clients. Dans chaque cas, les clients et le fournisseur de services ont accepté notre recommandation.

#### MESSAGE

Nous incitons les fournisseurs de services qui offrent des forfaits illimités assujettis à des limites d'utilisation :

- A) d'en informer les clients avant leur abonnement;
- B) d'énoncer dans leur politique « d'utilisation équitable » le seuil d'utilisation qui déclenchera l'application de cette politique;
- C) de décrire les conséquences de l'application de cette politique pour les clients

Nous proposons également qu'ils mettent en place des politiques internes et qu'ils maintiennent des dossiers leur permettant de démontrer qu'ils appliquent des politiques d'« utilisation équitable » d'une manière raisonnable.

# Fournisseurs de services participants

Dans cette section, nous discutons de questions importantes dans la relation entre le CPRST et ses fournisseurs de services participants. Nous présentons également la liste alphabétique de nos fournisseurs de services participants et des nombreux noms de marques sous lesquels ils sont connus.

## 1. Participation des fournisseurs de services

Dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46 ([PRT 2011-46](#)), le CRTC a ordonné à tous les fournisseurs de services qui offrent des services qui entrent dans la portée de notre mandat de participer au processus de règlement des différends du CPRST. Les fournisseurs qui ne participent pas actuellement au CPRST doivent le faire dans les cinq jours de leur notification par le CPRST de la réception d'une plainte de la part d'un de leurs clients.

En 2011-2012, 38 nouveaux fournisseurs de services participants sont devenus participants<sup>2</sup>, et nous offrons maintenant nos services de règlement des différends aux clients de 178 fournisseurs de services et marques. La grande majorité de ces fournisseurs sont devenus participants au CPRST sans délai après avoir été informés de cette exigence. Toutefois, un petit nombre de fournisseurs au sujet desquels nous avons reçu des plaintes ont refusé de participer au CPRST en dépit de leur obligation de le faire. L'exigence pour ces fournisseurs de participer au CPRST découle d'une décision du CRTC; par conséquent, nous avons élaboré un processus selon lequel nous référons ces fournisseurs au CRTC, qui prend les mesures nécessaires pour appliquer sa décision. Les fournisseurs de services non conformes courent le risque de perdre le droit de servir leurs clients canadiens s'ils ne se conforment pas à cette décision.

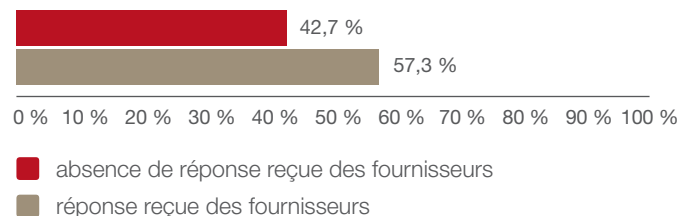
Ces fournisseurs doivent participer au CPRST, puisque nous avons reçu une plainte de client. Malheureusement, jusqu'à ce que ce processus parfois long soit achevé et que le fournisseur de services n'ait adhéré au CPRST, nous ne pouvons faire enquête sur la plainte.

Au 31 juillet 2012, quatre fournisseurs étaient non conformes. Une [liste actualisée](#) est toujours disponible sur notre site Web. Nous nous sommes engagés à faire de notre mieux pour nous assurer que les clients de ces fournisseurs aient accès à notre processus.

<sup>2</sup> Treize autres fournisseurs de services étaient en voie de participation à la fin de notre exercice financier, le 31 juillet, et ils deviendront fournisseurs de services participants en 2012-2013.

## 2. Collaboration avec les fournisseurs de services pour améliorer le traitement et la résolution des plaintes

Lorsque le CPRST accepte la plainte d'un client, nous envoyons celle-ci à son fournisseur de services. Le fournisseur dispose de 30 jours pour tenter de résoudre la plainte, et nous écrire pour nous faire savoir si la plainte a été ou non résolue à la satisfaction du client. Si la plainte demeure non résolue, la réponse écrite du fournisseur de services doit inclure l'explication de sa position à l'égard de la plainte, ainsi que des copies des documents pertinents.



Dans le rapport annuel de l'année dernière, nous avons discuté de notre préoccupation à l'égard de certains fournisseurs de services participants qui ne présentent pas des réponses complètes aux plaintes, ou ne répondent pas **du tout**. En 2011-2012, plus de 42 % de l'ensemble des plaintes non résolues à l'étape de la pré-enquête et exigeant une enquête du CPRST ont été escaladées à l'étape de l'enquête de notre processus **tout simplement parce que le fournisseur n'a pas fourni de réponse à la plainte** dans les 30 jours de sa réception. Cela représente donc près de 1 400 plaintes auxquelles les fournisseurs de services n'ont tout simplement pas répondu.

Nous sommes très préoccupés à l'égard de ce pourcentage très élevé de cas où le fournisseur de services ne se conforme pas à l'exigence la plus fondamentale de notre processus. De plus, nous croyons que bon nombre de ces plaintes auraient pu être résolues à l'étape de la pré-enquête si le fournisseur de services avait porté attention à la plainte en temps opportun. En règle générale, quelque 70 % des plaintes sont résolues à cette étape. Par conséquent, porter une attention en temps opportun aux plaintes des clients permettrait d'épargner du temps, des efforts et de l'argent aux fournisseurs, aux clients et au CPRST.

Nous incitons fortement les fournisseurs de services participants à s'assurer qu'ils disposent des ressources et des procédures appropriées pour répondre pleinement aux plaintes, et de le faire à l'intérieur des délais prescrits dans le Code de procédures du CPRST.

Parmi les plaintes qui ont atteint l'étape de l'enquête et auxquelles les fournisseurs de services avaient répondu, nous avons constaté que bon nombre des réponses étaient incomplètes. Nos agents de résolution de plaintes ont donc dû redemander les renseignements ou les documents manquants, ce qui a créé des délais supplémentaires.

En 2011-2012, nous avons pris un certain nombre de mesures pour traiter ces préoccupations, notamment :

- L'élaboration d'un guide à l'intention des fournisseurs de services afin qu'ils prennent conscience de leur obligation de répondre aux plaintes et des conséquences de ne pas le faire;
- L'élaboration de modèles de documents que les fournisseurs de services peuvent utiliser pour répondre aux plaintes à l'étape de la pré-enquête afin de s'assurer qu'ils fournissent tous les renseignements exigés par le Code de procédures;
- La réduction du délai accordé aux fournisseurs de services à l'étape de l'enquête pour présenter les renseignements et les documents qui auraient dû être fournis à l'étape de la pré-enquête. Nous croyons que cela nous aidera à réduire les temps de traitement globaux des plaintes qui exigent une enquête;
- L'instauration d'une politique voulant que si les fournisseurs de services ne respectent pas les dates limites pour fournir les renseignements à l'étape de l'enquête, le personnel du CPRST supposera que les renseignements ou les documents demandés n'existent pas, et il procédera à la résolution de la plainte en conséquence. Nous espérons que cela incitera les fournisseurs de services à présenter des réponses complètes aux plaintes non résolues, à l'étape de la pré-enquête de notre processus, dans le cadre de laquelle ils disposent de 30 jours pour le faire;

- La communication en 2012-2013, à tous les fournisseurs de services des rapports trimestriels indiquant les types de plaintes que nous recevons à leur égard, leur rendement quant aux réponses à ces plaintes et les occasions d'accroître le taux de résolution de ces plaintes en temps opportun.

Nous espérons que ces mesures encourageront les fournisseurs de services à présenter des réponses complètes aux plaintes, en temps opportun, ce qui permettra d'accroître le taux de résolution des plaintes à l'étape de la pré-enquête de notre processus.

Nous espérons également qu'elles inciteront les fournisseurs de services à répondre aux questions posées à l'étape de l'enquête de notre processus, dans les délais prescrits pour les fournir. Ces mesures auront comme double effet de rendre l'expérience plus efficiente et plus efficace pour les fournisseurs de services et leurs clients, et de réduire les coûts des services du CPRST pour les fournisseurs.

### 3. Traitement défavorable des clients à la suite de plaintes au CPRST

Dans le rapport annuel de l'année dernière, nous avons indiqué que l'un de nos nouveaux fournisseurs de services participants avait adopté, comme politique, d'annuler le service de tout client qui décidait de déposer une plainte auprès du CPRST. Lorsque nous avons eu vent de cette politique, nous avons informé le fournisseur de services qu'il n'avait pas le droit de pénaliser les clients pour le dépôt de plaintes auprès du CPRST. Il a accepté de rebrancher le service du client qui avait fait l'objet d'un débranchement, et de cesser cette pratique.

En 2011-2012, deux autres fournisseurs de services ont également pris des mesures pour pénaliser leurs clients parce qu'ils s'étaient plaints auprès du CPRST. L'un d'eux a commencé à facturer à ses clients des frais pour le dépôt d'une plainte auprès du CPRST. L'autre a modifié ses conditions de service pour lui permettre expressément de le faire. Le CPRST a informé ces deux fournisseurs de services que cette pratique était inacceptable, puisque ce service devait être gratuit pour les clients, son coût étant assumé par l'industrie. Les deux fournisseurs de services ont confirmé qu'ils ont cessé cette pratique, crédité tous les frais connexes facturés et, dans le cas du fournisseur concerné, modifié ses conditions de service pour retirer la disposition offensante.

Nous continuerons d'indiquer clairement à tous les fournisseurs de services que le fait de pénaliser un client pour le dépôt d'une plainte auprès du CPRST est inacceptable et ne sera pas toléré.

## Fournisseurs de services participants

## 4. Liste des fournisseurs de services participants

Voici la liste alphabétique de nos fournisseurs de services participants et des nombreux noms de marques sous lesquels ils sont connus. Les plaintes concernant les services fournis sous l'une ou l'autre de ces marques sont admissibles à notre service de résolution des plaintes. Un astérisque (\*) suivant le nom d'une entreprise indique un fournisseur de services qui s'est joint au CPRST entre le 1<sup>er</sup> août 2011 et le 31 juillet 2012.

1010580	Coast Cable	Le pigeon voyageur	Selectcom Telecom
1011295.com	Cogeco	LooneyCall	Shaw
295.ca	Cogeco Cable Québec	LuckyCall	Simcoe County Long Distance
3Web	Cogeco Data Services	MagicJack*	Sogetel
450Tel	Cogent Canada	MCI Canada	Solo
768812 Ontario	Compuxellence*	Mobiland Wireless*	Speak Out Wireless*
À dimension humaine	Comwave	Mobilicity	Speak Telecom
Acanac	Contact Internet	Mountain Cablevision	Startec
Access Communications	Convergia Networks*	MSN Wireless*	Straight of Canso Cable
Achatplus*	Cooptel*	MTS Allstream	SureNet*
All Communications Network of Canada (ACN Canada)	Cybersurf Internet Access (CIA)	National Capital FreeNet*	Switchworks
AEI Internet	DCI Telecom*	Neighborhood Wireless*	Talk Wireless*
AIC Global Communications*	Dell Voice*	Net For Less*	Tata Communications
AmericaTel	Delta Cable	Net Reach	TBayTel
Amtelecom	Distributel	Netfone	TekSavvy Solutions
Avenue*	Dryden Mobility	NetRevolution	Télé-Page*
Axess Communications	Eastlink	NetZero	Télébec
B2B2C	ENMAX	NorthernTel	Telehop
Bell Aliant	Envision	Northwestel	Telephone*
Bell Canada	ExaTEL	Nucleus Information Service*	Telizon
BlueTone Canada*	Execulink	NuEra Telecom	Telnet Communications*
BMI Internet	Fibernetics	OneConnect Services	TELUS
Bragg Communications	Fibernetics Business Services	OnlineTel	TeraGo Networks
Brama Telecom*	Fido	Ontarioeast.net	Transvision Cookshire
Bruce Municipal Telephone System	Fongo Inc.*	Ontera	Uniserve
Bruce Telecom	Freedom Phone Lines*	Opcom Hospitality Solutions	Vancouver Telephone Company
Bud Light Lime Phone*	FreePhoneLine.ca	Oricom Internet	Velcom
Bud Light Phone*	G3 Telecom*	Pannu Phone (SSTV)*	Verizon Canada
Bud Phone*	Galilée	People's Tel GP	Vianet Internet Solutions
Cable VDN	Global Crossing	Persona Communications	Vidéotron s.e.n.c. / Videotron GP
Cablevision du nord du Québec	Telecommunications Canada	PortalOne	VIF Internet
CallSelect	Globalive Communications	Premiere Conferencing Canada	Virgin Mobile Canada
Can-net Telecom	Globalstar	Premiere Global Services	Vois*
Canada Direct	Gold Leaf Telecom*	Primo Communications*	Vonage Canada
Canada Payphone Corporation	Group of Gold Line	Primus	WestNet Wireless
Canada Relink*	Halifax Cablevision	Public Mobile	WiMacTel*
Canopco	Hook Communications*	Pulse Telecom	Win-tel
Caztel	Horizon Telecom*	Quinte Long Distance	WIND Mobile
CD Tel	HuronTel*	RadioActif	Worldline
Cellfone	InfoFortin Telecom*	Rocler Technologies	Xittel*
Chatr Wireless	InfoSat Communications*	Rogers Communications	Xplornet Internet Services
Cheetah	Inter.net Canada*	Sasktel	Yak Communications
CIK Telecom	Juno	Sears Connect	Zid Internet*
Cityfone	K-Right Communications	Seaside Communications*	
	Kokanee Phone*	SecureNet Information Services	
	Koodo	Selectcom*	



# Sondage auprès des clients

Nous avons effectué un sondage auprès des clients qui ont utilisé notre service, avec deux objectifs principaux en tête :

1. Obtenir leurs impressions à l'égard du travail que nous avons effectué, afin de pouvoir concentrer nos efforts à l'améliorer;
2. Tenter de mesurer le succès des initiatives de sensibilisation du public entreprises par le CPRST et ses fournisseurs de services participants.

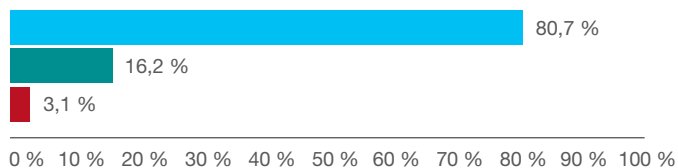
Le taux de réponse à notre sondage a été d'environ 27,5 %. Ces résultats sont fondés sur environ 2 875 réponses, soit plus du double du nombre reçu l'année dernière.

## Ce que les clients ont affirmé à propos du CPRST



1. Nous avons posé la question suivante à nos clients :

**A-t-il été facile de déposer votre plainte auprès du CPRST?**



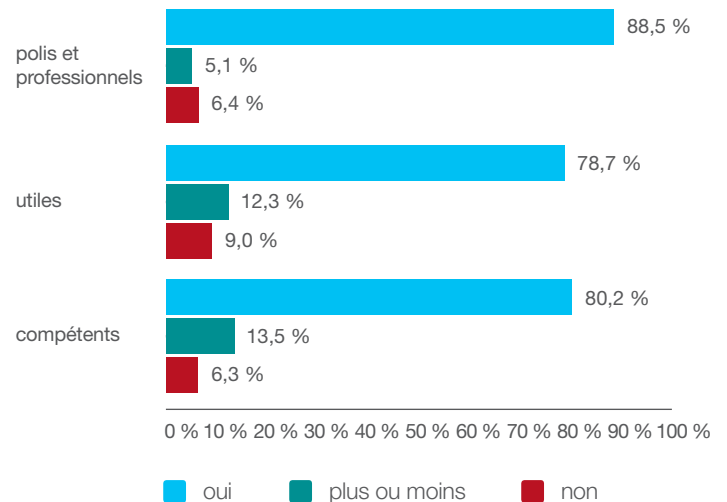
■ oui ■ plus ou moins ■ non

Selon presque 97 % des clients, il est relativement facile de communiquer avec nous, une amélioration par rapport aux 94 % de l'année dernière.

**« J'ai été très satisfaite des services reçus, des interventions et des intervenants pour régler ma plainte. Merci à tous. »**

– M. C., usager de service de téléphonie résidentielle

2. Nous avons demandé à nos clients de fournir de la rétroaction afin de savoir si le service reçu de nos **agents du centre d'appels** avait répondu à leurs attentes à certains égards importants.

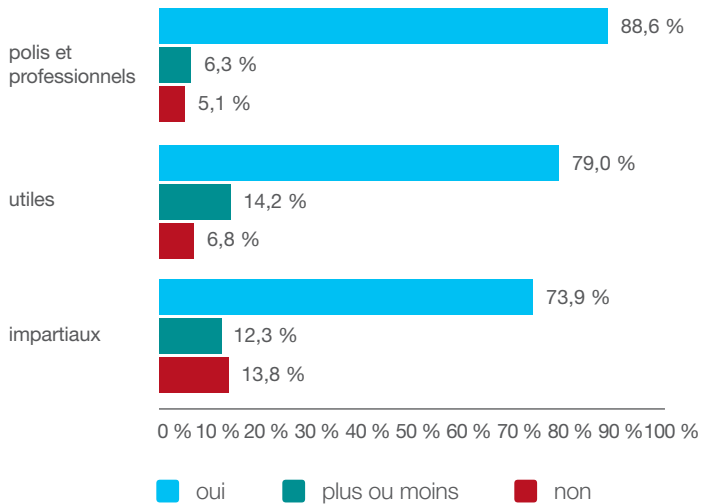


■ oui ■ plus ou moins ■ non

Encore une fois, le personnel de notre centre d'appels a obtenu des notes très élevées pour son professionnalisme dans ses interactions avec nos clients.



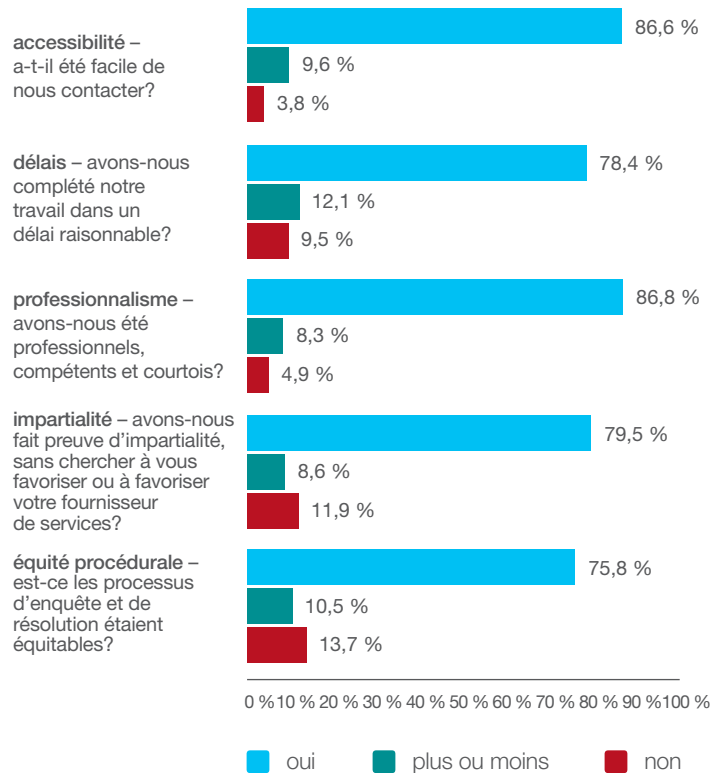
3. Nous avons également posé des questions à nos clients au sujet d'éléments importants du service reçu de nos **agents de résolution des plaintes et de nos enquêteurs**.



Nous recevons également de très bonnes observations concernant le travail de notre personnel d'enquête. Ce travail exige parfois de notre personnel qu'il refuse aux clients le résultat qu'ils recherchent. Toutefois, 86 % des clients jugent notre personnel d'enquête impartial, ce qui constitue un très bon résultat.



4. En dernier lieu, nous avons interrogé nos clients au sujet de leur **sentiment de satisfaction global** à l'égard de divers aspects du processus du CPRST.



Nous avons été très heureux de constater que le pourcentage de réponses affirmatives à ces questions est plus élevé pour chaque question que l'année dernière. C'est le type d'amélioration continue que nous nous efforçons d'obtenir. En particulier, nous sommes heureux de constater une augmentation de plus de 10 % du nombre de répondants qui croient que notre processus se déroule en temps opportun. Nous avons obtenu ce résultat positif malgré l'ouverture d'un nombre record de plaintes et les difficultés que nous avons éprouvées dans la dotation de certains postes vacants au cours de la première moitié de l'année!

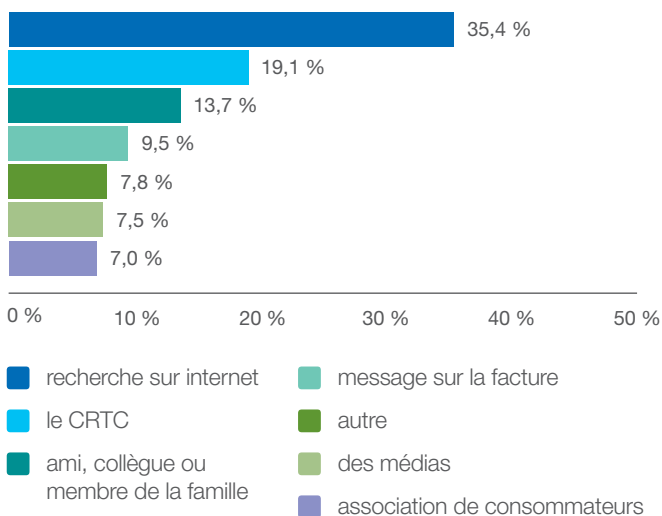
« **Vous m'avez beaucoup aidé dans la résolution du conflit avec mon fournisseur. Merci beaucoup.** »

– F.R., usager de service internet

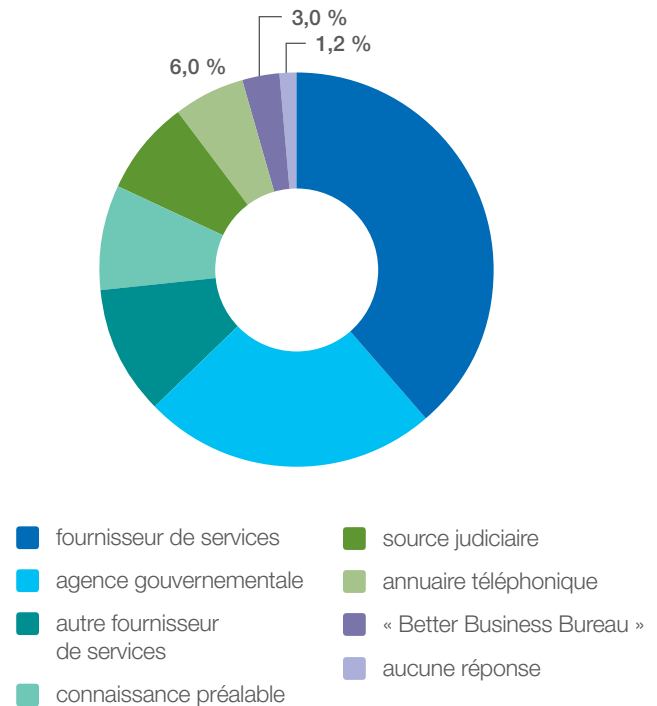
## Ce que les clients affirment au sujet des activités de « sensibilisation du public » des fournisseurs de services

1. Nous avons demandé à nos clients comment ils avaient appris l'existence du CPRST.

Nos clients ont affirmé ce qui suit :



### ventilation de « autre »



Internet continue d'être la principale source d'information concernant le CPRST. Nous remarquons que plus de 9 % des clients ont mentionné qu'ils avaient vu le message du CPRST sur la facture de leur fournisseur de services, une hausse par rapport aux moins de 4 % de l'année dernière.

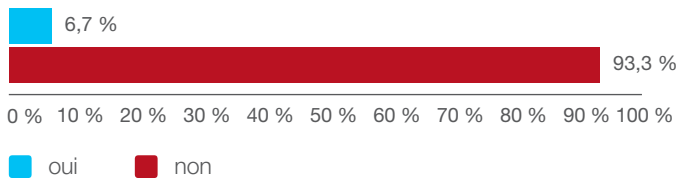
**« Excellent service, je crois que chaque fournisseur devrait obligatoirement mentionner que ce service impartial est disponible lors d'un conflit entre le client et le fournisseur, peut-être le client se sentirait alors écouté par quelqu'un qui peut-être pourra l'aider à soumettre une plainte contre ces énormes entreprises »**

– F. K., usager de service internet

## Sondage auprès des clients

2. Les fournisseurs de services participants se sont engagés à aviser les clients de l'existence du CPRST à l'étape finale de leur processus interne de traitement des plaintes<sup>3</sup>. Nous avons demandé à nos clients si leur fournisseur de service les avait informés de l'existence du CPRST lorsqu'ils ont discuté de leur plainte avec lui.

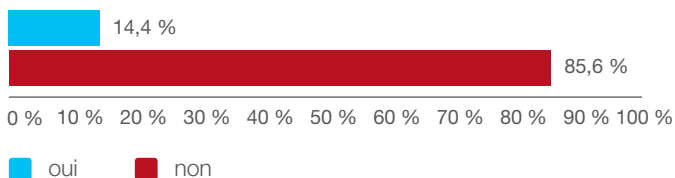
Nos clients ont affirmé ce qui suit :



Le faible pourcentage de réponses affirmatives est préoccupant – encore plus faible que l'année dernière. Maintenant que les fournisseurs de services se sont engagés à informer leurs clients de l'existence du CPRST à une étape préliminaire de leurs processus de traitement des plaintes, nous nous attendons à ce que ce pourcentage augmente.

3. Les fournisseurs de services participants devaient auparavant inclure un message prescrit au sujet du CPRST sur les factures de leurs clients deux fois par année. Le CRTC exige maintenant que cela soit fait à chaque trimestre. Nous avons demandé à nos clients s'ils avaient déjà vu un avis concernant le CPRST sur une de leurs factures.

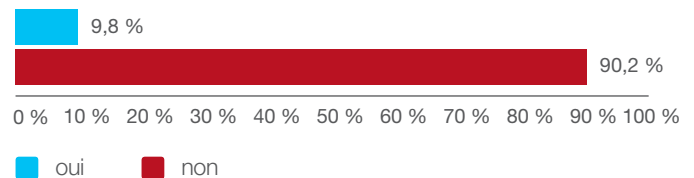
Nos clients ont affirmé ce qui suit :



Cela représente une faible augmentation de 4,5 % du nombre de clients qui déclarent avoir vu le message concernant le CPRST sur leur facture. En raison de la fréquence doublée des messages cette année, nous avons prévu une augmentation plus importante dans nos résultats de sondage, du fait du grand nombre d'appels que ces messages génèrent à notre centre d'appels.

4. Les fournisseurs de services participants se sont engagés à placer un message prescrit concernant le CPRST à un endroit raisonnablement visible sur leurs sites Web et à inclure un lien vers le site Web du CPRST. Nous avons demandé à nos clients s'ils l'avaient vu.

Nos clients ont affirmé ce qui suit :



Le nombre de réponses affirmatives est à peu près le même que l'année dernière. L'un des récents changements aux activités de sensibilisation publique à l'égard desquels les fournisseurs de services se sont engagés vise à accroître la visibilité du message de notre site Web et du lien vers celui-ci, et à faire en sorte qu'il soit plus facile pour les clients de le trouver. Nous espérons que cela donnera lieu à des résultats améliorés dans les sondages futurs.



**« Je suis satisfaite et n'hésiterai pas à communiquer avec vous si un problème semble se reproduire. Merci. »**

– M.L., usager de service sans fil

<sup>3</sup> Le calendrier de cette exigence a maintenant été modifié. Voir les faits saillants dans la section « [Le bilan de l'année](#) » pour de plus amples détails.



# Qui nous sommes

## Conseil d'administration et biographies

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 sept administrateurs :

- Quatre administrateurs indépendants, dont deux sont nommés par des groupes de défense des consommateurs;
- Trois administrateurs provenant de l'industrie, chacun représentant respectivement les « ESLT » (entreprises de services locaux titulaires) participants, les « entreprises de câblodistribution » participants et les autres fournisseurs de services participants.

### 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.

#### MARY M. GUSELLA (présidente)

En 2006, après une carrière de 36 ans dans la fonction publique fédérale, M<sup>me</sup> 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, M<sup>me</sup> 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.

#### 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.

\* Nommé par des groupes de défense de consommateurs.

**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.

**Administrateurs provenant de l'industrie**

Les administrateurs provenant de l'industrie représentent chacune des catégories de participants « ESLT », « entreprises de câblodistribution » et « autres FST ». Les administrateurs actuels provenant de l'industrie sont Marten Burns (ESLT), Dennis Béland (entreprises de câblodistribution) et Jill Schatz (autres FST).

**DENNIS BÉLAND**

M. Béland est directeur principal, Affaires réglementaires, télécommunications, à Québecor Média 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 (août 2011 – juillet 2012)**

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.

**MARTEN BURNS (juillet 2012)**

Marten, qui est basé à Ottawa, est premier conseiller juridique aux affaires réglementaires chez TELUS Communications. Il a une vaste expérience réglementaire dans le domaine des télécommunications, y compris auprès du CPRST, dont il a été le directeur provisoire lors de sa création en 2007.

Marten est un praticien respecté dans le domaine des politiques publiques. D'ailleurs, avant d'entrer au service de TELUS, il a exercé les fonctions de premier conseiller en politiques du ministre des finances, du ministre des travaux publics et des services gouvernementaux et du ministre des ressources naturelles.

Marten a une expérience en droit corporatif dans le secteur privé puisqu'il a exercé les fonctions de secrétaire et conseiller corporatif de deux sociétés ouvertes.

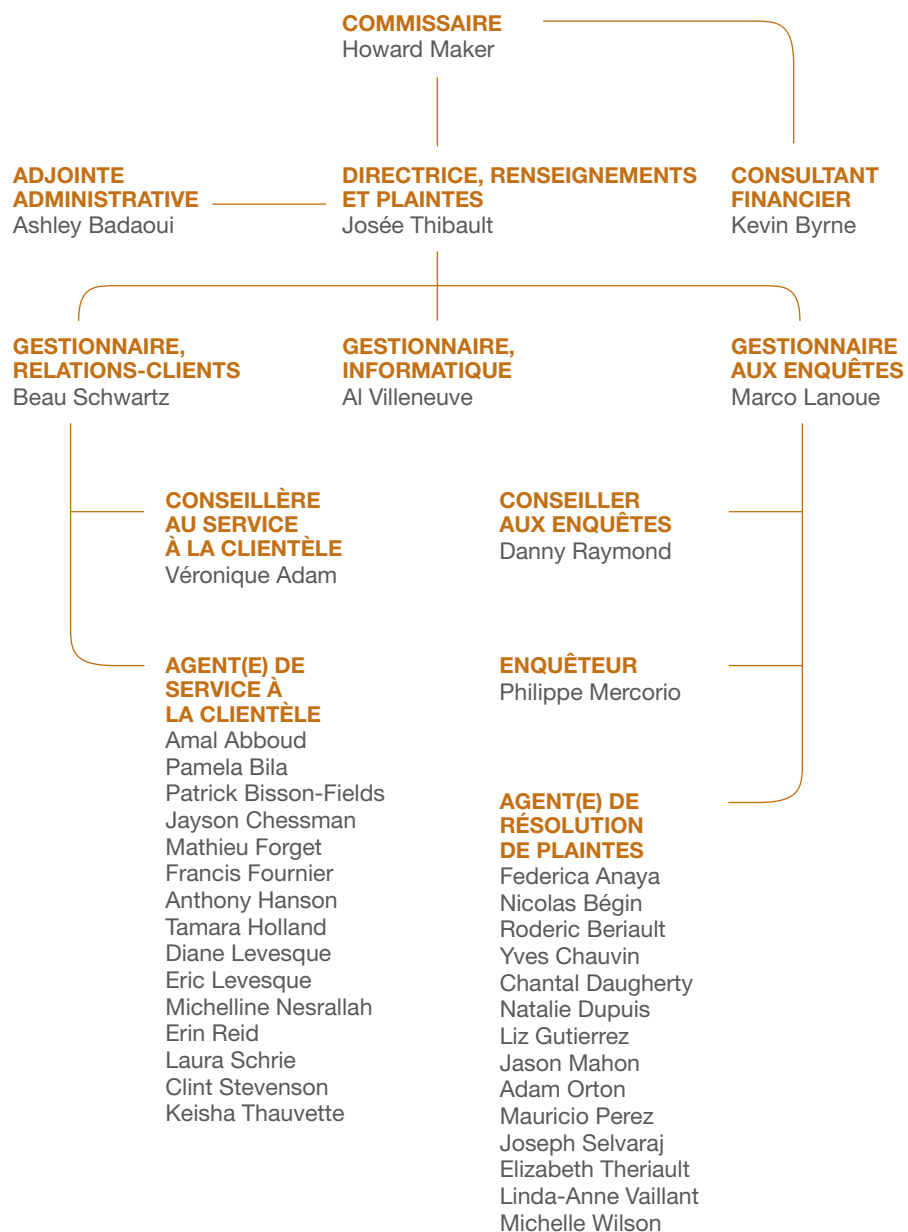
**JILL SCHATZ**

M<sup>me</sup> Schatz s'est jointe à Primus Canada en 2008 à titre d'avocate générale et de vice-présidente juridique et elle a la responsabilité globale des questions d'ordre juridique de l'entreprise. Elle possède une vaste expérience acquise auprès 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 œuvré à ICI Canada inc. (anciennement C-I-L inc.) et TransCanada PipeLines Limited.

M<sup>me</sup> 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.

Les employés du CPRST apportent différents antécédents et expériences à leur travail. Ils ont travaillé auprès d'associations de consommateurs et d'organismes de réglementation, au sein de l'industrie des télécommunications et comme avocats. Le diagramme ci-après décrit la façon dont notre organisation est structurée.

# Notre équipe





# Statistiques

## CONTENU DE CETTE SECTION

Définitions	30	Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes	31	Analyse des plaintes fermées	36	Plaintes hors mandat	38	Plaintes par fournisseur de services	40	Plaintes par province	46
				Analyse des indemnisations	37	Activités du centre d'appels	39				

Nous sommes heureux de présenter nos données statistiques pour la période du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet 2012.

## Définitions

Afin de comprendre pleinement les données fournies, il est essentiel de connaître la terminologie utilisée.

### Plainte :

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

### Hors mandat :

Les plaintes relatives aux produits, aux services ou aux problèmes que le CPRST ne peut examiner sont considérées comme étant « hors mandat ». Pour des détails supplémentaires, voir notre [Code de procédures](#).

### 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 dont 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 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.

Dans plusieurs cas, les plaintes sont fermées après que le fournisseur de services ait corrigé le problème et fourni au client une compensation, sous une forme ou une autre. Veuillez consulter notre rapport d'analyse des plaintes fermées pour davantage de détails.

### Recommandation :

La plainte a fait l'objet d'une enquête approfondie. Souvent, le fournisseur de services ne fera pas d'offre de règlement ou fera une offre qui n'aura pas été jugée raisonnable et équitable dans les circonstances. Conséquemment, le CPRST rédigera une recommandation, qui spécifiera les moyens que le fournisseur devra 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.

« **Le travail de mon enquêteur a été exemplaire. Il a été très poli et impartial tout au long de la démarche et le tout s'est réglé assez rapidement. Très bon service.** »

– D.B., usager de service sans fil

## Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes

Ces tableaux détaillent les problèmes soulevés dans les plaintes que nous avons traitées en 2011-2012. Le nombre total de problèmes dépasse celui des plaintes traitées, parce que certaines plaintes soulevaient plus d'un problème. Certaines cellules contiennent des tirets, ce qui indique que ce problème ne s'est pas produit dans ce secteur d'activité.

	services locaux et Voix sur IP	interurbains	services sans fil	accès à Internet	annuaire des pages blanches	assistance- annuaire	téléphonistes	TOTAL
<b>facturation</b>								
<b>appels interurbains frauduleux</b>	-	42	-	-	-	-	-	42
<b>cartes d'appels</b>	-	11	-	-	-	-	-	11
<i>frais non divulgués</i>	-	4	-	-	-	-	-	4
<i>mauvais tarif</i>	-	5	-	-	-	-	-	5
<i>solde effacé</i>	-	2	-	-	-	-	-	2
<b>crédit/remboursement non reçu</b>	97	15	223	96	0	1	0	432
<b>différend au sujet d'un accord de paiement</b>	23	2	64	19	0	0	0	108
<b>équipement loué</b>	4	-	-	59	-	-	-	63
<i>adaptateur téléphonique «VoIP»</i>	4	-	-	0	-	-	-	4
<i>modem</i>	0	-	-	59	-	-	-	59
<b>frais de données</b>	-	-	264	-	-	-	-	264
<b>frais de messages textes (pas ceux à tarification supplémentaire)</b>	-	-	115	-	-	-	-	115
<b>frais de messages textes à tarification supplémentaire</b>	-	-	589	-	-	-	-	589
<b>frais d'itinérance</b>	-	-	211	-	-	-	-	211
<b>frais de réparation</b>	10	-	-	5	-	-	-	15
<i>câblage intérieur</i>	1	-	-	1	-	-	-	2
<i>frais incorrects</i>	5	-	-	1	-	-	-	6
<i>frais non divulgués</i>	4	-	-	3	-	-	-	7
<b>frais facturés par un tiers</b>	14	13	77	-	-	-	-	104
<b>frais non récurrents</b>	64	2	147	72	-	-	-	285
<i>frais d'activation/réactivation</i>	18	1	42	13	-	-	-	74
<i>frais d'équipement</i>	17	0	76	48	-	-	-	141
<i>frais de désactivation</i>	29	1	29	11	-	-	-	70



	services locaux et voix sur IP	interurbains	services sans fil	accès à Internet	annuaire des pages blanches	assistance- annuaire	téléphonistes	TOTAL
<b>facturation (suite)</b>								
messages tarifés	–	90	70	–	–	–	–	160
paiements mal crédités	37	0	59	21	0	0	0	117
paiements préautorisés	10	3	16	16	–	–	–	45
<i>absence d'autorisation</i>	6	3	9	9	–	–	–	27
<i>mauvais(e) compte bancaire/carte de crédit</i>	2	0	0	2	–	–	–	4
<i>montant incorrect</i>	2	0	7	5	–	–	–	14
politique de résiliation de 30 jours	187	6	780	142	–	–	–	1 115
prix du forfait mensuel	340	148	852	343	0	0	0	1 683
<i>frais incorrects</i>	333	148	840	342	0	0	0	1 663
<i>frais réglementaires et gouvernementaux</i>	7	0	12	1	0	0	0	20
réception de factures	40	7	160	33	–	–	–	240
<i>factures non reçues</i>	28	5	133	28	–	–	–	194
<i>frais pour factures papier</i>	12	2	27	5	–	–	–	46
réductions appliquées aux services groupés	14	3	16	14	–	–	–	47
services à valeur ajoutée	9	–	32	4	–	–	–	45
services payables à l'utilisation	24	–	46	–	–	–	–	70
service prépayé	–	–	90	–	–	–	–	90
<i>aucune facture</i>	–	–	1	–	–	–	–	1
<i>frais non divulgués</i>	–	–	4	–	–	–	–	4
<i>mauvais tarif</i>	–	–	5	–	–	–	–	5
<i>réapprovisionnement</i>	–	–	35	–	–	–	–	35
<i>solde effacé</i>	–	–	45	–	–	–	–	45
temps d'antenne	–	–	117	–	–	–	–	117
utilisation de bande passante	–	–	–	121	–	–	–	121
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>	<b>342</b>	<b>3 928</b>	<b>945</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6 089</b>

« Très utile pour le consommateur. Mon problème a été résolu sans difficulté. »

– B.G., usager de service sans fil

	services locaux et voix sur IP	interurbains	services sans fil	accès à Internet	annuaire des pages blanches	assistance- annuaire	téléphonistes	TOTAL
<b>différend contractuel</b>								
absence de consentement	80	13	149	48	–	–	–	290
conformité aux modalités de service/contrat	82	24	461	141	–	–	–	708
durée du contrat	51	6	154	44	–	–	–	255
<b>frais de résiliation anticipée</b>	<b>173</b>	<b>13</b>	<b>728</b>	<b>160</b>	–	–	–	<b>1 074</b>
<i>légitimité des frais de résiliation anticipée</i>	121	9	402	111	–	–	–	643
<i>montant des frais de résiliation anticipée</i>	52	4	326	49	–	–	–	431
<b>garanties</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	–	–	–	<b>117</b>
<i>garantie du fournisseur</i>	1	0	87	3	–	–	–	91
<i>garantie du manufacturier</i>	1	0	25	0	–	–	–	26
incitatif/plan d'acquisition de matériel	3	0	91	11	–	–	–	105
non divulgation des modalités de service/information trompeuse au sujet des modalités de service	59	19	410	72	0	0	0	560
<b>renouvellement de contrat</b>	<b>73</b>	<b>6</b>	<b>57</b>	<b>47</b>	–	–	–	<b>183</b>
<i>absence de consentement</i>	29	1	53	20	–	–	–	103
<i>renouvellement automatique</i>	44	5	4	27	–	–	–	80
<b>TOTAL</b>	<b>523</b>	<b>81</b>	<b>2 162</b>	<b>526</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3 292</b>

« La procédure a été facile, surtout pour une personne comme moi qui travaille beaucoup. Je n'avais pas beaucoup de temps à passer au téléphone pour me chicaner avec mon service de cellulaire ou pour attendre en ligne. J'ai rempli le formulaire par internet et la suite s'est bien passée. Je suis contente d'avoir eu l'aide du CPRST. »

– S.L., usager de service sans fil



	services locaux et voix sur IP	interurbains	services sans fil	accès à Internet	annuaire des pages blanches	assistance- annuaire	téléphonistes	TOTAL
<b>prestation de services</b>								
<b>débranchement/suspension du service</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>63</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>133</b>
<i>débranchement en dehors des heures prescrites (art. 3.4 du code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>débranchement erroné/absence de rebranchement (art. 3.5 du code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>débranchement lors du différend (art. 3.6 du code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>débranchement non réglementaire/sans motif (art. 3.1 du code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>défaut de paiement/recouvrement</i>	29	4	52	17	–	–	–	102
<i>fraude</i>	1	0	3	0	0	0	0	4
<i>paiement partiel</i>	5	0	6	4	–	–	–	15
<i>politique d'utilisation acceptable</i>	1	6	2	3	0	0	0	12
<i>préavis de 14 jours non donné/incomplet (art. 3.2 du code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>préavis de 24h non donné/incomplet (art. 3.3 du code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>surconsommation de bande passante</i>	–	–	0	0	–	–	–	0
<b>installation/activation</b>	<b>111</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>257</b>
<i>dommage à la propriété</i>	5	0	0	1	–	–	–	6
<i>erreur d'installation</i>	38	6	27	28	0	–	–	99
<i>non respect de la date prévue/délai</i>	68	3	21	60	0	–	–	152
<b>réparation/perte du service</b>	<b>297</b>	<b>21</b>	<b>635</b>	<b>402</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 355</b>
<i>câblage extérieur</i>	7	0	0	1	–	–	–	8
<i>câblage intérieur</i>	1	0	0	0	–	–	–	1
<i>dommage à la propriété</i>	2	0	4	1	–	–	–	7
<i>non respect de la date prévue/délai</i>	15	0	3	9	0	–	–	27
<i>perte complète du service</i>	84	7	74	83	0	0	0	248
<i>service intermittent</i>	130	10	417	251	–	–	–	808
<i>service non réparé</i>	58	4	137	57	–	–	–	256
<b>résiliation à l'initiative du client</b>	<b>122</b>	<b>26</b>	<b>182</b>	<b>127</b>	<b>0</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>457</b>
<i>non respect de la date prévue/délai</i>	37	3	42	40	0	–	–	122
<i>portabilité impossible</i>	23	0	26	1	0	–	–	50
<i>résiliation impossible</i>	62	23	114	86	0	–	–	285
<b>transfert du mauvais numéro ou service</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>7</b>
<b>transfert non autorisé du service</b>	<b>37</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>110</b>
<i>suite à de la sollicitation</i>	16	26	2	5	–	–	–	49
<i>suite à une demande de renseignements</i>	21	29	8	3	–	–	–	61
<b>vente du FST</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>126</b>	<b>942</b>	<b>651</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2 325</b>

	services locaux et voix sur IP	interurbains	services sans fil	accès à Internet	annuaire des pages blanches	assistance- annuaire	téléphonistes	TOTAL
<b>gestion des crédits</b>								
<b>dépôt de sécurité</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>36</b>
<i>absence de révision/remboursement (art. 2.3 du code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>différend autour de la nécessité d'un dépôt</i>	0	0	6	3	–	–	–	9
<i>différend autour du montant à mettre en dépôt</i>	0	1	2	0	–	–	–	3
<i>intérêts</i>	0	0	1	0	–	–	–	1
<i>intérêts non payés/mal calculés (code 2.4 – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>montant trop élevé (art. 2.1 code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>motifs non communiqués (art. 2.2 code – débranchement et dépôt)</i>	0	–	–	–	–	–	–	0
<i>non remboursement</i>	7	4	6	6	–	–	–	23
<b>évaluation du crédit</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>163</b>	<b>29</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>231</b>
<b>limite de crédit</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>13</b>
<i>dépassement de la limite</i>	0	1	2	0	–	–	–	3
<i>différend autour de la limite de crédit</i>	0	0	3	0	–	–	–	3
<i>limite de dépense/détails non divulgués</i>	0	1	6	0	–	–	–	7
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>189</b>	<b>38</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>280</b>

<b>TOTAL – PROBLÈMES SOULEVÉS DANS L'ENSEMBLE DES PLAINTES</b>	<b>2 045</b>	<b>559</b>	<b>7 221</b>	<b>2 160</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11 986</b>
--	--------------	------------	--------------	--------------	----------	----------	----------	---------------

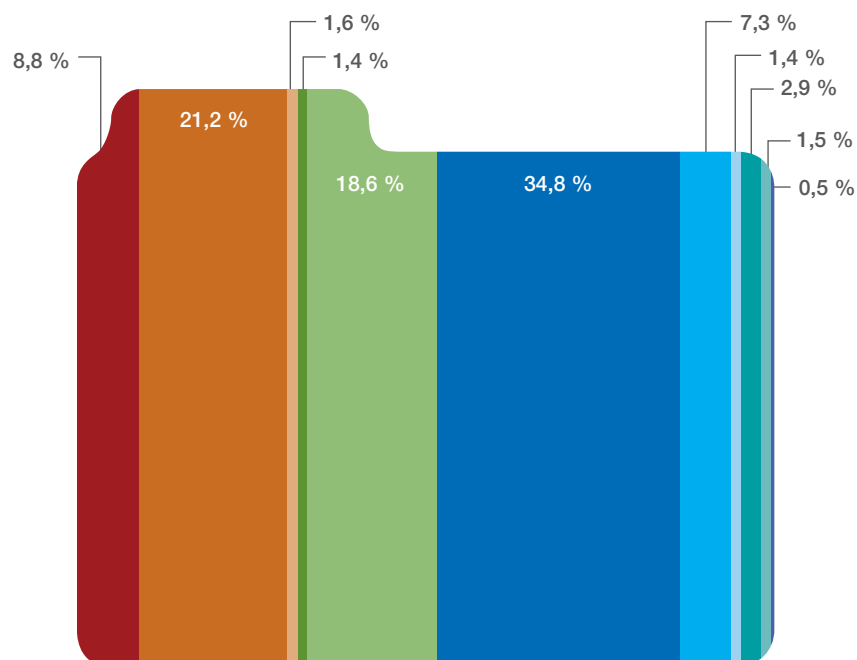


## Analyse des plaintes fermées

Nos statistiques opérationnelles montrent que nous avons fermé 1 014 plaintes en 2011-12. Ce tableau présente la répartition des raisons pour lesquelles ces plaintes ont été fermées, avec renvoi aux articles pertinents du Code de procédures.

motif de la fermeture	nombre de plaintes fermées	pourcentage de plaintes fermées
■ <i>retrait de la plainte par le client</i>	89	8,8 %
■ <i>plainte jugée hors mandat après l'obtention d'informations</i>	215	21,2 %
■ <i>article 7.1(b) l'objet de la plainte ne présente pas un intérêt juridique suffisant pour le client</i>	16	1,6 %
■ <i>article 7.1(c) plainte devant être référée à une autre agence</i>	14	1,4 %
■ <i>article 7.1(d) enquête plus approfondie non justifiée</i>	189	18,6 %
■ <i>article 7.1(e) défaut de collaboration du client</i>	353	34,8 %
■ <i>article 7.1(f) offre raisonnable du fournisseur de services</i>	74	7,3 %
■ <i>article 8.1 le fournisseur de services n'a pas eu l'opportunité de résoudre la plainte</i>	14	1,4 %
■ <i>article 8.2 plainte ayant été ou étant examinée par une autre agence</i>	29	2,9 %
■ <i>article 8.3(a) plainte déposée en dehors des délais prescrits</i>	16	1,5 %
■ <i>article 8.3(b) plainte fondée sur des faits survenus avant la date d'entrée en vigueur</i>	5	0,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 014</b>	<b>100,00 %</b>

Plaintes fermées



## Analyse des indemnisations

Dans les cas qui sont résolus, ainsi que dans les recommandations et les décisions, les clients reçoivent souvent une certaine forme d'indemnisation de leur fournisseur de services. Cette indemnisation peut prendre de nombreuses formes, y compris :

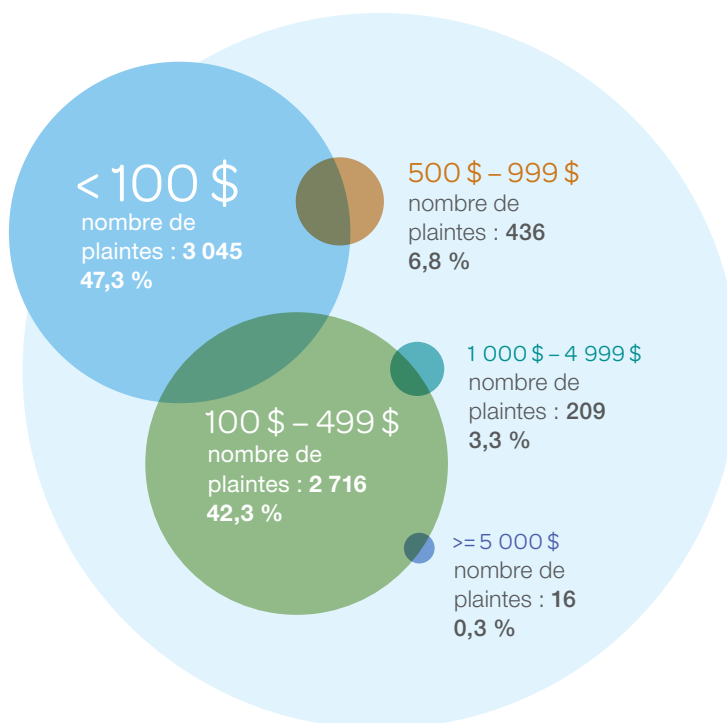
- des crédits sur les factures;
- des rectifications sur les factures;
- des produits et des services gratuits ou qui font l'objet d'un escompte; et,
- des paiements en argent.

Nous tentons d'enregistrer la valeur de toutes les indemnisations accordées aux clients à la suite du processus du CPRST. Cela présente des difficultés parce que dans un nombre important de cas (en particulier celui des résolutions qui se produisent à l'étape de la pré-enquête), nous ne sommes pas informés des détails du règlement convenu entre le client et le fournisseur de services.

Le présent rapport ne divulgue donc que la valeur déclarée des indemnisations reçues par les clients.

échelle compensatoire	nombre de plaintes	pourcentage
< 100 \$	3 045	47,3 %
100 \$ – 499 \$	2 716	42,3 %
500 \$ – 999 \$	436	6,8 %
1 000 \$ – 4 999 \$	209	3,3 %
>= 5 000 \$	16	0,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>6 422</b>	<b>100,0 %</b>
<b>COMPENSATION TOTALE :</b>		<b>1 742 871,89 \$</b>

### Échelle compensatoire



## Plaintes hors mandat

Ce tableau montre le nombre de problèmes soulevés par les clients en 2011-12 qui n'entraient pas dans le mandat du CPRST, avec renvoi aux articles pertinents du Code de procédures.

article 3 du code de procédures	
article 3(a) applications/contenu internet	124
article 3(b) radiodiffusion	1 951
article 3(c) services d'urgence	8
article 3(d) téléphones payants	25
article 3(e) équipement du client	129
article 3(f) câblage intérieur	22
article 3(g) pages jaunes/annuaires d'entreprises	25
article 3(h) télémarketing/messages non sollicités	1 590
article 3(i) services de sécurité	8
article 3(j) services de réseaux	41
article 3(k) services 900/976	46
article 3(l) prix	496
article 3(m) droits de passage	11
article 3(n) installations/poteaux/tours	163
article 3(o) publicité fausse/mensongère	95
article 3(p) protection des renseignements personnels	173
article 3 autre – absence de liens avec les fournisseurs de services (fraudes- téléphone/internet)	669
article 3 autre – services réglementés	156
<b>TOTAL</b>	<b>5 732</b>

article 4 du code de procédures	
article 4.1 service à la clientèle	605
<i>agent impoli</i>	222
<i>barrière linguistique</i>	23
<i>délais d'attente</i>	284
<i>sous-traitance</i>	52
<i>transfert/système de réponse vocale interactive (RVI)</i>	24
article 4.3 politiques et pratiques générales d'exploitation d'un FST	1 115
<b>TOTAL</b>	<b>1 720</b>

article 8 du code de procédures	
Certaines plaintes n'ont pu être acceptées en raison des dispositions du code de procédures.	
article 8.1 pas d'opportunité de résolution offerte au fournisseur de services	134
article 8.2 plainte ayant été ou étant examinée par une autre agence	141
article 8.3(a) plainte déposée en dehors des délais prescrits	168
article 8.3(b) plainte fondée sur des faits survenus avant la date d'entrée en vigueur	10
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>

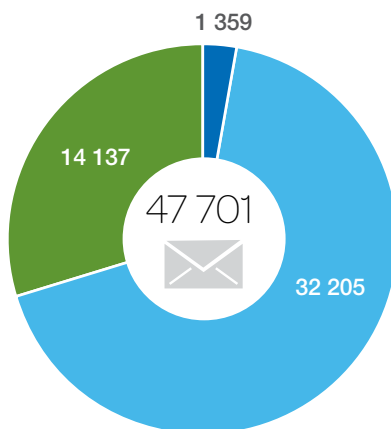
## Activités du centre d'appels

Cette année nous avons été contactés, par téléphone ou par écrit, à **plus de 120 000** reprises.

correspondance écrite reçue	
<b>total de la correspondance écrite reçue</b>	<b>47 701</b>
■ demande d'information des clients au sujet du CPRST ou de leur fournisseur de services	1 359
■ correspondance des clients au sujet de plaintes existantes ou nouvelles	32 205
■ correspondance des fournisseurs de services au sujet des plaintes	14 137

Dans 72,3% des cas, nous avons été en mesure de répondre aux correspondances écrites à l'intérieur d'un délai de 3 jours civils.

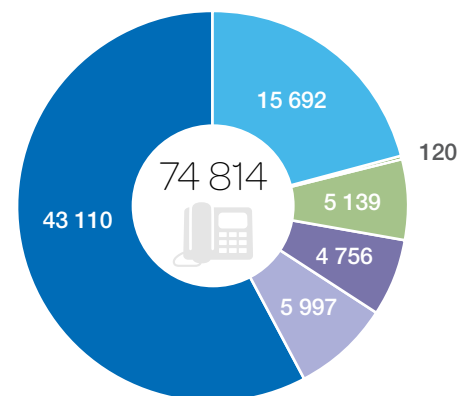
### correspondance écrite reçue



appels de consultation entrants	
<b>total des appels entrants ayant obtenu réponse</b>	<b>74 814</b>
■ consultations avec des clients au sujet de possibles plaintes <sup>5</sup>	15 692
■ plaintes déposées au téléphone	120
■ appels de clients et de fournisseurs de services au sujet de plaintes existantes	5 139
■ consultations téléphoniques à propos de sujets hors mandat	4 756
■ demandes générales d'information au sujet du CPRST	5 997
■ demandes générales d'information au sujet de fournisseurs de services ou d'autres organisations <sup>6</sup>	43 110

Dans 78,6% des cas, nous avons été en mesure de répondre aux appels à l'intérieur d'un délai de 2 minutes.

### appels de consultation entrants



<sup>5</sup> Si les clients n'ont pas fait part de leur plainte à leur fournisseur de services, nous les prions de le faire. Souvent, ces plaintes se résolvent sans que le CPRST n'ait à s'impliquer davantage.

<sup>6</sup> Questions de clients au sujet de leur fournisseur de services ou d'autres organisations (ex. CRTC, Better Business Bureau, Bureau de la concurrence, Centre antifraude du Canada, Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, etc.)



## Plaintes par fournisseur de services

Ce tableau montre le nombre de plaintes reçues de la part des clients de tous les fournisseurs de services participants (ainsi que des marques sous lesquelles ils fournissent les services) et le nombre de plaintes traitées, réparties selon la dernière étape atteinte dans notre processus.

Le nombre dans la colonne « plaintes ouvertes » pour chaque fournisseur de services peut ne pas toujours être égal au total des colonnes restantes pour ce fournisseur de services, parce que certaines plaintes traitées en 2011-12 avaient été ouvertes au cours de l'année précédente. De plus, certaines plaintes ouvertes à la fin de 2011-12 n'ont pas été traitées avant la fin de l'exercice.

Cette année, nous avons ajouté une colonne pour montrer la variation en pourcentage du nombre de plaintes ouvertes au cours de l'exercice pour chaque fournisseur de service. À des fins d'équité dans la divulgation de cette statistique, cette colonne ne vise que les fournisseurs de services qui ont participé au processus du CPRST depuis le 1<sup>er</sup> août 2010.

fournisseur	pourcentage de l'ensemble des plaintes	plaintes ouvertes	% de changement au niveau des plaintes ouvertes	plaintes traitées	résolues à la pré-enquête	fermées à la pré-enquête	résolues à l'enquête	fermées à l'enquête	recommandations acceptées	decisions émises	décisions acceptées	décisions rejetées
					enquête préliminaire		enquête		reco.	décisions		
1010580	0,01 %	1	-50,0 %	2	1	0	1	0	0	0	0	0
1011295.com	0,01 %	1	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
295.ca	0,01 %	1	-	1	0	0	0	1	0	0	0	0
3Web	0,06 %	7	-56,3 %	10	5	3	1	1	0	0	0	0
450Tel	0,01 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
768812 Ontario Inc.	0,00 %	0	-100,0 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0
À dimension humaine	0,00 %	0	-100,0 %	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Acanac Inc.	0,72 %	78	-	72	26	1	35	7	3	0	0	0
Access Communications Inc.	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Achatplus Inc.	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACN Canada	0,59 %	64	-50,0 %	68	32	9	22	5	0	0	0	0
AEI Internet	0,03 %	3	-	4	0	0	3	0	0	1	1	0
AIC Global Communications	0,01 %	1	-	1	1	0	0	0	0	0	0	0
America Tel	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Amtelecom Telco GP Inc.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avenue	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Axess Communications	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B2B2C Inc.	0,06 %	6	-	8	5	0	2	0	1	0	0	0
Bell Aliant Regional Communications LP	0,78 %	84	5,0 %	81	50	8	18	3	2	0	0	0
Bell Canada	25,36 %	2 749	17,1 %	2 727	1 628	149	742	192	11	5	3	1
BlueTone Canada	0,03 %	3	-	3	3	0	0	0	0	0	0	0
BMI Internet	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bragg Communications Inc.	0,00 %	0	-100,0 %	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Brama Telecom Inc.	0,03 %	3	-	3	1	0	2	0	0	0	0	0

fournisseur	pourcentage de l'ensemble des plaintes	plaintes ouvertes	% de changement au niveau des plaintes ouvertes	plaintes traitées	résolues à la pré-enquête	fermées à la pré-enquête	résolues à l'enquête	fermées à l'enquête	recommandations acceptées	decisions émises	decisions acceptées	decisions rejetées
					enquête préliminaire		enquête		reco.	decisions		
Bruce Municipal Telephone System	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bruce Telecom	0,01 %	1	0,0 %	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Bud Light Lime Phone	0,00 %	0	–	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bud Light Phone	0,00 %	0	–	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bud Phone	0,00 %	0	–	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cable VDN	0,00 %	0	-100,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Câblevision du nord du Québec	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Call Select	0,15 %	16	–	15	5	0	9	1	0	0	0	0
Can-net Telecom	0,01 %	1	–	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Canada Direct	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canada Payphone Corporation	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canada Relink	0,01 %	1	–	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canopco	0,10 %	11	-31,3 %	14	4	0	10	0	0	0	0	0
Caztel	0,05 %	5	150,0 %	1	0	0	0	1	0	0	0	0
CD Tel	0,01 %	1	0,0 %	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Cellfone	0,00 %	0	–	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chatr Wireless	0,15 %	16	300,0 %	11	1	0	10	0	0	0	0	0
Cheetah	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIK Telecom Inc.	0,08 %	9	–	8	4	0	4	0	0	0	0	0
Cityfone	0,03 %	3	-40,0 %	3	3	0	0	0	0	0	0	0
Coast Cable	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cogeco	0,81 %	88	91,3 %	86	69	1	12	4	0	0	0	0
Cogeco Câble Québec	0,06 %	6	100,0 %	7	6	0	1	0	0	0	0	0
Cogeco Data Services LP	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cogent Canada	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compuxellence	0,01 %	1	–	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comwave	1,76 %	191	–	158	70	2	79	6	1	0	0	0
Contact Internet	0,00 %	0	–	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Convergja Networks Inc.	0,04 %	4	–	4	1	0	3	0	0	0	0	0
Cooptel	0,03 %	3	–	3	2	0	1	0	0	0	0	0
Cybersurf Internet Access (CIA)	0,01 %	1	0,0 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0

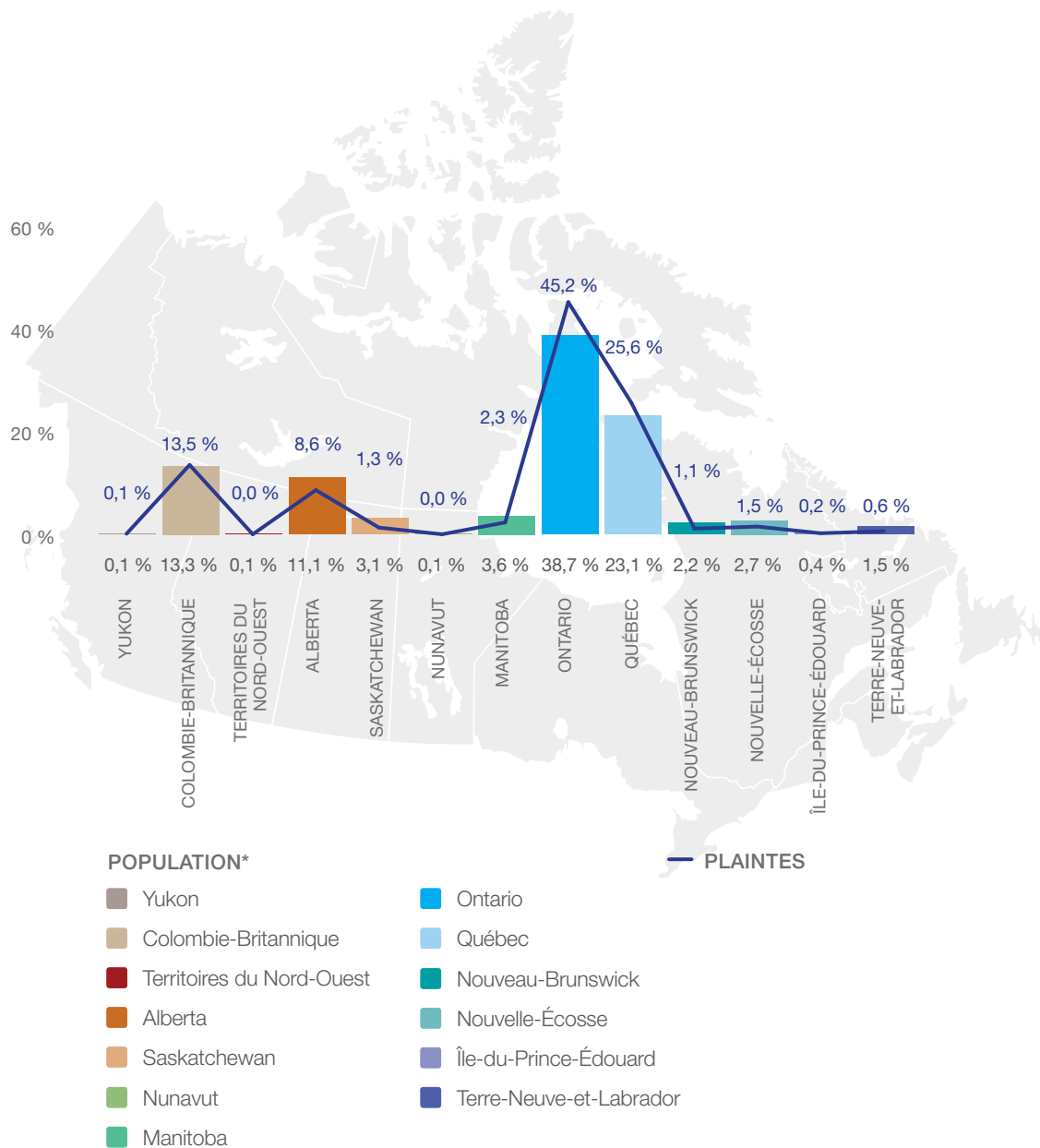
fournisseur	pourcentage de l'ensemble des plaintes	plaintes ouvertes	% de changement au niveau des plaintes ouvertes	plaintes traitées	résolues à la pré-enquête	fermées à la pré-enquête	résolues à l'enquête	fermées à l'enquête	recommandations acceptées	decisions émises	decisions acceptées	decisions rejetées
					enquête préliminaire		enquête		reco.	decisions		
DCI Telecom	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dell Voice	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Delta Cable	0,02 %	2	0,0 %	2	1	0	0	1	0	0	0	0
Distributel Communications	0,32 %	35	25,0 %	29	21	2	5	1	0	0	0	0
Dryden Mobility	0,01 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Eastlink	0,10 %	11	-42,1 %	9	7	1	1	0	0	0	0	0
ENMAX	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Envision	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ExaTEL Inc.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Execulink	0,01 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Fibernetics	0,00 %	0	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Fibernetics Business Services	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fido	7,60 %	824	25,4 %	831	649	41	115	26	0	0	0	0
Fongo Inc.	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Freedom Phone Lines	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FreePhoneLine.ca	0,01 %	1	-	1	1	0	0	0	0	0	0	0
G3 Telecom	0,03 %	3	-	3	0	0	3	0	0	0	0	0
Galilee	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Global Crossing Telecommunications Canada Ltd	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Globalive Communications Corp.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Globalstar	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gold Leaf Telecom Ltd.	0,01 %	1	-	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Group of Gold Line	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Halifax Cablevision Ltd.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hook Communications Inc.	0,01 %	1	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Horizon Telecom	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HuronTel	0,02 %	2	-	2	1	0	1	0	0	0	0	0
InfoFortin Telecom	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
InfoSat Communications	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inter.net Canada	0,03 %	3	-	3	0	0	2	1	0	0	0	0
Juno	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0

fournisseur	pourcentage de l'ensemble des plaintes	plaintes ouvertes	% de changement au niveau des plaintes ouvertes	plaintes traitées	résolues à la pré-enquête	fermées à la pré-enquête	résolues à l'enquête	fermées à l'enquête	recommandations acceptées	decisions émises	decisions acceptées	decisions rejetées
					enquête préliminaire		enquête		reco.	decisions		
K-Right Communications Inc.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kokanee Phone	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Koodo	1,86 %	202	56,6 %	207	138	11	50	8	0	0	0	0
Le pigeon voyageur	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LooneyCall	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LuckyCall	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Magic Jack Tel	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MCI Canada	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mobiland Wireless Inc.	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mobilicity	0,42 %	45	-	46	31	0	14	1	0	0	0	0
Mountain Cablevision Limited	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MSN Wireless	0,12 %	13	-	11	5	0	6	0	0	0	0	0
MTS Allstream Inc.	1,02 %	111	54,2 %	106	69	15	18	2	1	1	0	1
National Capital FreeNet	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neighborhood Wireless	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Net For Less	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Net Reach	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Netfone	0,00 %	0	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
NetRevolution	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NetZero	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Northern Tel	0,07 %	8	60,0 %	8	2	0	6	0	0	0	0	0
Northwestel	0,03 %	3	-25,0 %	2	1	0	0	1	0	0	0	0
Nucleus Information Service Inc.	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NuEra Telecom	0,14 %	15	-	15	3	0	12	0	0	0	0	0
OneConnect Services Inc.	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OnlineTel	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontarioeast.net	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontera	0,01 %	1	-66,7 %	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Opcom Hospitality Solutions Inc.	0,01 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Oricom Internet	0,03 %	3	-	4	2	0	2	0	0	0	0	0
Pannu Phone Inc. (SSTV)	0,01 %	1	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0

fournisseur	pourcentage de l'ensemble des plaintes	plaintes ouvertes	% de changement au niveau des plaintes ouvertes	plaintes traitées	résolues à la pré-enquête	fermées à la pré-enquête	résolues à l'enquête	fermées à l'enquête	recommandations acceptées	decisions émises	decisions acceptées	decisions rejetées
					enquête préliminaire		enquête		reco.	décisions		
People's Tel GP Inc.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Communications Corp.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PortalOne	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Premiere Conferencing Canada Ltd.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Premiere Global Services	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primo Communications	0,02 %	2	-	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Primus	1,32 %	143	-30,9 %	162	120	1	29	10	0	2	0	1
Public Mobile	0,15 %	16	-	16	6	2	6	2	0	0	0	0
Pulse Telecom	0,02 %	2	-	3	3	0	0	0	0	0	0	0
Quinte Long Distance	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RadioActif	0,06 %	6	-	5	2	0	3	0	0	0	0	0
Rocler Technologies	0,01 %	1	-	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Rogers Communications Inc.	26,58 %	2 881	112,6 %	2 819	2 075	73	544	123	3	1	0	1
Sasktel	0,46 %	50	61,3 %	47	28	9	7	3	0	0	0	0
Sears Connect	0,04 %	4	-20,0 %	8	1	0	7	0	0	0	0	0
Seaside Communications (Seaside Cable)	0,01 %	1	-	1	1	0	0	0	0	0	0	0
SecureNet Information Services Inc.	0,00 %	0	-	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Selectcom Inc.	0,01 %	1	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Selectcom Telecom	0,02 %	2	-	2	1	0	0	1	0	0	0	0
Shaw	2,44 %	264	355,2 %	254	158	14	74	8	0	0	0	0
Simcoe County Long Distance	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sogetel	0,01 %	1	0,0 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Solo	1,62 %	176	-22,1 %	187	128	15	34	10	0	0	0	0
Speak Out Wireless (7-11)	0,01 %	1	-	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Speak Telecom	0,01 %	1	0,0 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Startec	0,21 %	23	-	25	16	2	6	1	0	0	0	0
Straight of Canso Cable T.V. Ltd.	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SureNet	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Switchworks	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Talk Wireless	0,01 %	1	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Tata Communications	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0

fournisseur	pourcentage de l'ensemble des plaintes	plaintes ouvertes	% de changement au niveau des plaintes ouvertes	plaintes traitées	résolues à la pré-enquête	fermées à la pré-enquête	résolues à l'enquête	fermées à l'enquête	recommandations acceptées	decisions émises	décisions acceptées	décisions rejetées
					enquête préliminaire		enquête		reco.	décisions		
TBayTel	0,06 %	6	-25,0 %	4	3	0	1	0	0	0	0	0
TekSavvy Solutions Inc.	0,30 %	32	-	39	23	1	12	3	0	0	0	0
Tele-Page	0,01 %	1	-	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Télébec	0,15 %	16	-23,8 %	16	10	2	3	1	0	0	0	0
Telehop	0,30 %	33	135,7 %	30	4	1	25	0	0	0	0	0
Teliphone Corp	0,02 %	2	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telizon	0,00 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telnet Communications	0,01 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TELUS Communications Company	11,17 %	1 211	-12,7 %	1 245	967	65	164	45	4	0	0	0
TeraGo Networks Inc.	0,03 %	3	50,0 %	3	2	1	0	0	0	0	0	0
Transvision Cookshire	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uniserve	0,02 %	2	-50,0 %	4	0	0	3	1	0	0	0	0
Vancouver Telephone Company	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Velcom	0,06 %	6	-	7	4	0	2	0	0	1	1	0
Verizon	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vianet Internet Solutions	0,01 %	1	-66,7 %	2	1	0	0	1	0	0	0	0
Vidéotron s.e.n.c. / Vidéotron GP	2,23 %	242	58,2 %	229	146	6	60	17	0	0	0	0
VIF Internet	0,04 %	4	-	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Virgin Mobile Canada	4,53 %	491	-22,9 %	495	259	15	180	41	0	0	0	0
Vois Inc.	0,06 %	6	-	5	0	0	4	1	0	0	0	0
Vonage Canada Corporation	0,21 %	23	-28,1 %	29	14	2	11	2	0	0	0	0
WestNet Wireless	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WiMac Tel	0,00 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Win-tel	0,00 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wind Mobile	3,61 %	391	354,7 %	311	204	1	95	11	0	0	0	0
Worldline	0,14 %	15	-	14	3	0	11	0	0	0	0	0
Xittel Inc.	0,05 %	5	-	5	2	0	3	0	0	0	0	0
Xplornet Internet Services	0,87 %	94	-	89	65	1	17	6	0	0	0	0
Yak Communications Corp.	0,17 %	18	12,5 %	21	2	1	15	3	0	0	0	0
Zid Internet	0,01 %	1	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100,00 %</b>	<b>10 838</b>	<b>-</b>	<b>10 678</b>	<b>7 103</b>	<b>459</b>	<b>2 523</b>	<b>555</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

## Plaintes par province



\*2012 population canadienne au 1<sup>er</sup> juillet 2012 selon Statistique Canada. Les nombres se mesurent en milliers de personnes.

Canada, Statistique Canada, Population par année, par province et territoire (Ottawa, CANSIM, 2012) à <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/I02/cst01/demo02a-fra.htm>



## Pour communiquer avec nous

### Par courriel

[response@ccts-cprst.ca](mailto: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

CP 81088

Ottawa, ON

K1P 1B1