

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



CPRST
COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS
Parlons solutions

ARBITRER LES DIFFÉRENDS

rapport annuel 2014-2015



C.P. 56067 – Minto Place RO, Ottawa, ON K1R 7Z1
www.ccts-cprst.ca response@ccts-cprst.ca 1-888-221-1687
ATS : 1-877-782-2384 télécopieur : 1-877-782-2924



TABLE DES MATIÈRES

2 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

3 MESSAGE DU COMMISSAIRE

4 QUI NOUS SOMMES & CE QUE NOUS FAISONS : NOTRE MANDAT

5 NOTRE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES : SON FONCTIONNEMENT

6 LE BILAN DE L'ANNÉE

activités
affaires réglementaires
gouvernance

9 PLAINTES 2014-2015

définitions
rapport des statistiques opérationnelles de 2014-2015
résumé des principaux problèmes faisant l'objet de plaintes
tableau 1 : sommaire des principaux problèmes
tableau 2 : secteurs d'activité
tableau 3 : catégories

12 SUJETS ET TENDANCES

tableau 4 : les 10 principaux problèmes soulevés dans les plaintes
non-divulgaration des modalités contractuelles
tableau 5 : pourcentages de non-divulgaration (année après année)
tableau 6 : non-divulgaration par secteur d'activité
préavis de 30 jours pour résilier
tableau 7 : préavis de 30 jours par secteur d'activité
changement important au contrat sans préavis
tableau 8 : changement important au contrat sans préavis par secteur d'activité

suspensions pour défaut de paiement
tableau 9 : suspensions pour défaut de paiement

réductions aux services groupés : un problème croissant
tableau 10 : réductions aux services groupés par secteur d'activité

augmentation des plaintes liées à internet
tableau 11 : pourcentage des problèmes relatifs au service internet (année après année)

tableau 12 : 10 principaux problèmes liés à internet

accent sur le Code sur les services sans fil
considérations additionnelles pour l'examen futur du Code sur les services sans fil

22 RAPPORTS RELATIFS AUX CODES DE CONDUITE

contexte
comment nous utilisons le Code sur les services sans fil et le Code D&D
le Code sur les services sans fil
terminologie
tableau 13 : sommaire des violations au Code sur les services sans fil
tableau 14 : violations confirmées au Code sur les services sans fil par section
tableau 15 : violations confirmées au Code sur les services sans fil par fournisseur de services

le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt
tableau 16 : violations confirmées au Code D&D par section
tableau 17 : sommaire des violations au Code D&D
tableau 18 : violations confirmées au Code D&D par fournisseur de services

27 TRAVAILLER AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS

transferts vers l'enquête

bons résultats de plusieurs fournisseurs de services de plus petite taille
les 25 principaux fournisseurs de services participants
tableau 19 : les 25 principaux fournisseurs de services participants par plaintes acceptées
les profils des 10 principaux fournisseurs de services participants
liste des fournisseurs de services participants

35 RAPPORTS STATISTIQUES

activités du centre d'appels
problèmes hors mandat
analyse des plaintes fermées
analyse des compensations
plaintes des petites entreprises
normes de rendement

41 ANALYSE RÉGIONALE

plaintes par province/territoire
catégories de plaintes par province/territoire

44 RÉSULTATS DU SONDRAGE DES CLIENTS

ce que les clients ont dit du CPRST
ce que les clients ont dit des activités de sensibilisation publique des fournisseurs de services

48 QUI NOUS SOMMES

conseil d'administration
organigramme du CPRST

51 ANNEXE A

58 ANNEXE B



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Au moment de la publication du présent rapport annuel, mon mandat d'administratrice et de présidente du conseil d'administration du commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) sera terminé. J'ai été nommée au conseil d'administration en juin 2008 et choisie comme première présidente. Mon mandat a été renouvelé chaque année depuis 2008 et, comme le prévoient les règlements administratifs du CPRST au sujet des administrateurs indépendants, celui-ci prend fin en octobre 2015.

À la suite d'une décision de 2007 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), le CPRST a été créé afin de résoudre les plaintes relatives aux télécommunications des consommateurs et petites entreprises au Canada. Le CPRST est un organisme indépendant dirigé par les intervenants mais financé par l'industrie. Le modèle de résolution de conflits du CPRST est unique, en ce qu'il agit dans l'intérêt public tout en étant indépendant des processus et financements du gouvernement.

La présidence d'un conseil d'administration où sont représentés les différents intervenants apporte son lot de défis particuliers en raison de la nécessité d'assurer un équilibre continu des nombreux intérêts présents. Je suis heureuse d'annoncer que mes collègues du conseil d'administration et moi-même avons réussi à établir l'infrastructure et les politiques nécessaires à la bonne gouvernance et à l'efficacité des opérations du CPRST. Le conseil d'administration a élaboré et approuvé deux plans stratégiques (2009-2014 et 2015-2019) visant à fournir une orientation au CPRST et à établir ses priorités. Il a aussi élaboré et mis en œuvre des mécanismes de reddition de comptes et de surveillance, y compris des normes de prestation de services, un code de conduite directeur et de nombreuses modifications aux règlements administratifs, dont des modifications importantes visant à rendre le CPRST conforme à la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif.

En plus de ce travail de base, le conseil d'administration a supervisé la métamorphose du CPRST, d'organisme peu connu comptant quelques employés empruntés à d'autres organisations en un organisme de protection des consommateurs solide, dynamique et respecté pour ses accomplissements en matière de résolution de conflits et son rôle de mise en lumière des questions de protection des consommateurs dans l'industrie des télécommunications. Le 31 juillet 2015, le CPRST comptait environ 260 marques et fournisseurs de services participants (FSP). Au cours des cinq années se terminant le 31 juillet 2015, le CPRST a traité presque 54 000 plaintes. Les enquêtes sur la satisfaction des clients montrent des taux très élevés de satisfaction à l'égard du service reçu du CPRST.

Au cours des dernières années, le mandat du CPRST s'est aussi étendu au-delà de la résolution de conflits. Le CRTC, organisme de réglementation de l'industrie, a demandé au CPRST de gérer deux codes de conduite de l'industrie : le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (Code D&D), en 2012, et le Code sur les services sans fil (le Code), en 2013. Plus tôt cette année, le CRTC a annoncé son intention d'élaborer un code de conduite pour les fournisseurs de services de télévision (FSTV). Il a encore une fois désigné le CPRST comme l'organisation appropriée pour gérer ce code.

Le CRTC a récemment terminé le deuxième examen du CPRST. À la suite du premier examen en 2010, le CRTC a exprimé sa satisfaction à l'égard du travail effectué par le CPRST et élargi son mandat en exigeant que tous les fournisseurs de services de télécommunications participant au CPRST. L'examen est un exercice de reddition de comptes et de transparence dans le cadre duquel tous les intervenants, y compris les membres du public, se voient offrir la possibilité de formuler leurs observations sur le rôle, le mandat, la structure et la gouvernance du CPRST, ainsi que sur l'expérience de travail auprès de ce dernier.

En octobre 2014, le conseil d'administration a accueilli deux nouveaux administrateurs nommés par les groupes de consommateurs canadiens : Jacques C.P. Bellemare et Marina Pavlovic. Il a en outre effectué une recherche pour une nouvelle administratrice indépendante, Catherine Boivie, qui entrera en fonction en octobre 2015.

En quittant le conseil d'administration, je suis convaincue que l'organisation est bien équipée pour faire face aux défis à venir. Je remercie mes collègues administrateurs, la direction du CPRST et le personnel, en particulier le commissaire, pour leur soutien, leur dévouement et leur travail acharné au cours des années. Je suis sûre que le CPRST continuera de répondre aux besoins des intervenants en matière de résolution indépendante et impartiale des conflits, de gestion des codes de conduite et de rapports au public des questions de protection des consommateurs relevant de son mandat.



MESSAGE DU COMMISSAIRE

J'écris ceci alors que le CRTC procède à l'examen périodique du CPRST. Il n'est pas fréquent que tous les aspects d'une organisation soient scrutés à la loupe dans le cadre d'un forum public. Cet examen minutieux est accompagné d'une invitation au public de formuler des observations sur ce que nous faisons, notre façon d'opérer, notre structure, notre financement et les limites de notre autorité. En tant qu'organisme de protection des consommateurs avec un mandat d'intérêt public, nous comprenons la nécessité d'un tel exercice, et les avantages qui peuvent en découler. Cet exercice offre aussi l'occasion de faire l'autoévaluation de notre travail et de déterminer ce que nous pouvons améliorer.

En passant en revue l'exercice 2014-2015, on constate qu'il se caractérise par un foisonnement d'activités. Sur le plan réglementaire, en plus de l'examen actuel, le CRTC a exprimé son intention d'élargir notre mandat aux plaintes relatives aux services de télévision. Le CRTC a aussi appuyé notre interprétation sur les dispositions de débranchement du Code et interdit l'utilisation des politiques de résiliation de 30 jours pour les services de télécommunications au détail, une préoccupation que nous avons portée à son attention pendant de nombreuses années. Nous avons aussi participé activement à une procédure du CRTC visant à établir le code de conduite des fournisseurs de services de télévision (FSTV), que le Conseil compte élaborer et qu'il souhaite que nous gérons. En juin 2015, le Code est devenu applicable à tous les clients des services sans fil et nombre de ceux-ci ont exprimé leur désir de changer de fournisseurs. À titre d'administrateur du Code, nous avons publié une interprétation détaillée des circonstances limitées dans lesquelles des frais de résiliation pourraient être facturés aux clients souhaitant changer de fournisseurs et aussi sur la façon de calculer ces frais.

Sur le plan opérationnel, nous avons constaté certains résultats intéressants. Pour la deuxième année consécutive, le nombre de plaintes a légèrement diminué. Nous sommes tentés de croire que l'efficacité de notre processus aide les clients et les fournisseurs de services à résoudre de nombreuses plaintes avant qu'elles nous parviennent. Pour la première fois de notre histoire, nous avons enregistré une réduction du pourcentage de problèmes découlant des plaintes relatives aux services sans fil – de plus de 60 % pour les quatre dernières années à environ 53 % cette année. Ce résultat découle-t-il du fait que le Code précise les droits et responsabilités? Comment concilier cette diminution avec les augmentations importantes d'une année à l'autre des violations au Code? Il est difficile de répondre à ces questions en ce moment, mais nous les garderons à l'œil.

Les plaintes ayant diminué deux années de suite, nous voulons nous assurer que les clients connaissent le CPRST et leur droit de déposer plainte auprès de nous. Nous avons sondé nos clients pendant des années pour obtenir leur rétroaction sur la qualité de notre service. En 2015-2016, nous effectuerons un sondage d'opinion afin de déterminer les niveaux de sensibilisation au CPRST et compiler des informations sur la façon dont les clients nous trouvent. Cette année, nous avons pris des mesures pour accroître nos activités de communication en activant notre compte Twitter et notre page Facebook et en tenant ce qui sera, nous l'espérons, la première de nombreuses assemblées publiques sur Twitter. De plus, afin de nous rendre plus accessible, nous avons mis en place un service de clavardage sur internet pour compléter nos présences Web, courriel et téléphonique.

L'année a aussi été caractérisée par des changements au sein de nos activités de base. Nous voulons être un employeur de choix; par conséquent, nous avons effectué notre premier sondage auprès de notre personnel et nous sommes en voie d'apporter des changements pour résoudre certains des problèmes soulevés par nos employés. Nous avons aussi effectué un sondage sur la rémunération et apporté des ajustements pour nous assurer que nos employés soient rémunérés de façon équitable et appropriée.

Je m'en voudrais de ne pas mentionner le départ de notre présidente et administratrice fondatrice, Mary Gusella, en octobre 2015, après plus de sept ans de service dévoué. Je veux la remercier de nous avoir aidés à naviguer des eaux parfois troubles dans la poursuite de notre objectif de devenir un fournisseur de classe mondiale de services de résolution de conflits. Je souhaite la bienvenue à Marie Bernard-Meunier, la nouvelle présidente du CPRST pour 2015-2016. J'anticipe avec plaisir de travailler en étroite collaboration avec elle dans la poursuite de notre orientation.

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 LOCALE



INTERURBAINS

(incluant les cartes d'appels prépayées)



SANS FIL

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



INTERNET



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 :



DISPUTES CONTRACTUELLES

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.



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.



GESTION DES CRÉDITS

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

Pour tous les détails, veuillez visiter la page au sujet du [mandat](#).

NOTRE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES :

SON FONCTIONNEMENT

MANQUE D'INFORMATION

La plainte ne mentionne pas certaines informations importantes. Le traitement du dossier est suspendu jusqu'à la communication de ces informations par le client.

1

ÉVALUATION

Le CPRST détermine si la plainte relève de son mandat.

PLAINTÉ QUI NE RELÈVE PAS DE NOTRE MANDAT

La plainte ne relève pas de notre mandat et est redirigée vers l'organisme approprié si possible.

LA PLAINTÉ EST RÉSOUE

Le client et le fournisseur en viennent à une entente à la suite de la plainte au CPRST.

2

LA PLAINTÉ EST ACCEPTÉE

La plainte est transmise au fournisseur qui dispose de 30 jours pour y répondre.

FURNISSEUR DE SERVICES NON PARTICIPANT AU CPRST

Nous exigeons du fournisseur sa participation au CPRST dans les cinq jours qui suivent la détermination que la plainte entre dans le cadre de notre mandat.

LA PLAINTÉ EST RÉSOUE

La médiation du CPRST permet d'obtenir le règlement informel de la plainte.

3

RÉSOLUTION

La plainte demeure non résolue. Le CPRST recueille des informations des deux parties et tente d'obtenir un règlement à l'amiable.

PLAINTÉ FERMÉE

Le fournisseur de services a fait une offre raisonnable de règlement ou il apparaît clairement qu'il s'est acquitté de ses obligations à l'endroit du client.

LA PLAINTÉ EST RÉSOUE

L'analyse des faits facilite le règlement de la plainte.

4

ENQUÊTE

La plainte demeure non résolue. Le CPRST analyse les éléments probants ayant été transmis.

PLAINTÉ FERMÉE

Le fournisseur de services a fait une offre raisonnable de règlement ou il s'est clairement acquitté de ses obligations à l'endroit du client.

LA RECOMMANDATION EST ACCEPTÉE

Le client et le fournisseur de services acceptent la recommandation.

5

RECOMMANDATION

La plainte ne peut faire l'objet d'une résolution informelle ni être rejetée. Le CPRST formule une recommandation à l'intention des parties afin de régler la plainte.

LA DÉCISION EST ACCEPTÉE

Le client accepte la décision et le fournisseur de services est tenu de l'exécuter.

6

DÉCISION

La recommandation est rejetée par l'une des parties ou les deux. Le CPRST rend une décision.

LA DÉCISION EST REJETÉE

Le client rejette la décision mais conserve tous ses droits et recours juridiques habituels. Le fournisseur de services n'est pas tenu d'exécuter la décision.

LE BILAN DE L'ANNÉE

Cette section résume brièvement
les faits saillants de 2014-2015.



activités

1. PREMIER RAPPORT SEMESTRIEL – notre premier rapport semestriel a été publié en avril. [Le rapport](#) a été conçu pour permettre un compte rendu plus fréquent de nos informations, une plus grande transparence et une meilleure connaissance de nos activités.

2. LE 3 JUIN 2015 – Il s'agit de la date à laquelle le Code est devenu pleinement applicable à tous les clients canadiens des services sans fil. Cela a sonné le glas des contrats de trois ans. Toutefois, le Code ne précisait pas les conséquences de ce changement pour les clients qui cherchaient à annuler leur service. Nous avons donc publié des [conseils](#) détaillés pour aider les clients et les fournisseurs de services dans cette transition.

3. CLAVARDAGE SUR INTERNET – en février 2015, nous avons lancé un service de clavardage sur internet afin de nous rendre plus accessibles aux Canadiens, en particulier ceux qui préfèrent communiquer en ligne plutôt que par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par courrier. Un clavardage peut être lancé à partir de presque n'importe quelle page de [notre site Web](#).

affaires réglementaires

1. EXAMEN QUINQUENNAL PAR LE CRTC – Notre reddition de comptes est assurée par des examens publics périodiques effectués par le CRTC sur notre gouvernance, notre structure, notre mandat et nos opérations. Le premier de ces examens a été effectué en 2010. Le CRTC a lancé l'examen de 2015 en juin. Il comprenait une consultation publique et une audience en novembre 2015. Tous les documents déposés dans le cadre de l'instance sont [accessibles](#) au public.

2. LE CRTC DÉSIGNE LE CPRST COMME OMBUDSMAN POUR LES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉVISION

– en octobre 2013, le CRTC a lancé « Parlons télé : une conversation avec les Canadiens », une instance publique dans le cadre de laquelle il a examiné tous les aspects des services de télévision au Canada. En avril 2014, il a lancé la [phase 3](#) de l'instance, dans laquelle il a examiné de nombreuses questions, notamment celle de savoir si un code de conduite pour les FSTV devrait être élaboré et s'il serait souhaitable de nommer un ombudsman de l'industrie, tel que le CPRST, pour résoudre les plaintes relatives aux services de télévision. En mars 2015, le CRTC a [décidé](#) qu'il créerait un code de conduite pour les FSTV et que nous serions l'ombudsman et l'administrateur approprié du Code télé.

3. LE CRTC INTERDIT LES FRAIS DE RÉSILIATION DE 30 JOURS

– Dans chaque rapport annuel du CPRST de 2009-2010 à 2013-2014, nous avons soulevé des préoccupations à l'égard du fait que de nombreux fournisseurs de services exigent de leurs clients qu'ils fournissent un avis de 30 jours pour résilier un service. Nous avons expliqué que, selon nous, cela nuisait à l'objectif de politique publique de permettre aux clients de changer de fournisseurs avec aisance, parce qu'ils se voyaient souvent dans l'obligation de payer jusqu'à un mois de service à deux entreprises, alors qu'une seule fournissait le service. Nous avons mentionné dans le [rapport](#) de l'année dernière que certains fournisseurs de services avaient volontairement abandonné cette pratique. En novembre 2014, le CRTC a [interdit](#) cette pratique pour les services de téléphonie locale, d'internet et de télévision, et ce, à compter du 23 janvier 2015. Le Code l'interdit déjà pour les services sans fil.

« **Continuez votre excellent service, car sans vous, je n'aurais jamais pu résoudre mon problème.** »

– K.L., une cliente du service de téléphonie locale

4. LE CRTC APPUIE L'INTERPRÉTATION QU'À FAITE LE CPRST DES DISPOSITIONS DU CODE RELATIVES AU DÉBRANCHEMENT

– le Code oblige les fournisseurs de services à donner un préavis aux clients de leur intention de débrancher pour défaut de paiement. Dans de nombreuses plaintes, nous avons constaté que les fournisseurs de services interrompaient le service sans donner de préavis. Selon les explications qu'ils nous ont données, ils croyaient ne pas être tenus de donner d'avis parce que le service des clients n'était pas « débranché », mais simplement « suspendu ». Selon nous, l'obligation de donner un avis s'appliquait à toute interruption de service pour défaut de paiement, sans égard à la caractérisation faite par le fournisseur de services. Nous avons enregistré ces cas comme des violations au Code. Rogers a déposé auprès du CRTC une demande visant à contester notre interprétation, laquelle a été appuyée par un certain nombre d'autres fournisseurs de services sans fil. Le CRTC a appuyé notre décision, en clarifiant que les règles de débranchement s'appliquent aux suspensions de service qui font partie d'un processus de débranchement éventuel pour défaut de paiement. Le CRTC a précisé que les obligations relatives à l'avis « ...s'appliquent dans tous les cas avant un débranchement, ainsi que pour une première suspension dans un cycle de débranchement. »

gouvernance

En octobre 2014, des groupes de consommateurs canadiens ont nommé Jacques C.P. Bellemare et Marina Pavlovic pour les représenter au conseil d'administration du CPRST.

En octobre 2015, le mandat de Mary Gusella s'est terminé. Mme Gusella a été nommée au conseil d'administration en juin 2008, et ses collègues administrateurs l'ont nommée première présidente du conseil d'administration. Elle a obtenu la nomination chaque année depuis. Toutefois, son mandat étant terminé, elle a quitté notre conseil d'administration. Nous avons une dette de gratitude envers elle pour sa gérance au cours des années.

Son rôle à titre de présidente du conseil d'administration sera repris par Marie Bernard-Meunier, qui est également devenue administratrice en juin 2008. En octobre 2015, le conseil d'administration a nommé Catherine Boivie au poste d'administrateur vacant.



« Bien contente de connaître cet organisme qui permet une résolution plus simple des différends qui ne peuvent être résolus autrement avec les fournisseurs. »

– R.W., un client du service internet



582
violations
du Code à la
hausse de 30 à 582¹



7 294
questions hors mandat
au sujet de la télé à la
hausse de 3 496 à 7 294
(une augmentation de 109 %)

taux de
résolution
87 %

plaintes en baisse de

↓ 12 %



décisions et
recommandations
à la hausse de
8 → 44
(augmentation de 450 %)

appels au
centre d'appels
en hausse de

↑ 6 %



¹ Les chiffres de 2013-2014 sont pour les mois de décembre à juillet; ceux de 2014-2015 comprennent 422 violations par un fournisseur de services sans fil qui était aux prises avec certains problèmes systémiques.

PLAINTES 2014-2015

Dans la présente section, vous trouverez nos principales statistiques opérationnelles et les éléments clés des principales questions soulevées dans les plaintes reçues. Plus loin dans le rapport, vous trouverez une section avec des rapports statistiques détaillés.



définitions

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

PLAINTÉ :

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 nous ne pouvons 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 présenté une offre de règlement que nous jugeons raisonnable et équitable dans les circonstances;
- La plainte était non-fondée;
- Le client a retiré sa plainte, après qu'elle ait été acceptée, ou n'a pas fourni les informations requises pour l'enquête; 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 n'a pas fait d'offre de règlement ou a fait une offre qui n'a pas été jugée raisonnable et équitable dans les circonstances. Conséquemment, nous ferons une recommandation, qui spécifiera les moyens que le fournisseur devra prendre pour résoudre la plainte.

DÉCISION :

Une décision est rendue 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 rendra 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.

rapport des statistiques opérationnelles de 2014-2015

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
 plaintes acceptées	9 988	11 340	13 692
 plaintes traitées	10 238	11 196	14 036
 TOTAL DES PLAINTES RÉSOLUES	8 894	9 754	12 723
<i>plaintes résolues lors de la pré-enquête</i>	6 952	7 440	8 690
<i>plaintes résolues lors de l'enquête</i>	1 942	2 314	4 033
 TOTAL DES PLAINTES FERMÉES	1 300	1 434	1 264
<i>plaintes fermées lors de la pré-enquête</i>	534	610	539
<i>plaintes fermées lors de l'enquête</i>	766	824	725
 recommandations acceptées	36	7	41
 décisions rendues	8	1	8

résumé des principaux problèmes faisant l'objet de plaintes

Cette section présente l'aperçu éclair des catégories générales dans lesquelles les plaintes reçues cette année ont été classées ainsi que les secteurs d'activité qui les ont générées. Encore une fois, les problèmes de facturation constituent de loin le plus grand nombre de problèmes soulevés dans les plaintes, et les clients des services sans fil se sont plaints davantage que ceux des autres services. Toutefois, tel que mentionné dans notre section « Le bilan de l'année », la première diminution du pourcentage de problèmes soulevés par les clients des services sans fil a été observée en 2014-2015 – il s'agit d'une baisse de sept pour cent.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES PRINCIPAUX PROBLÈMES

	facturation	dispute contractuelle	prestation de services	gestion du crédit	total
sans fil	4 345	3 557	1 756	556	10 214
internet	2 203	1 385	1 323	134	5 045
téléphonie locale	1 510	947	938	126	3 521
interurbains	311	97	107	19	534
assistance-annuaire	6	–	–	–	6
annuaire des pages blanches	3	2	–	–	5
service des téléphonistes	1	–	–	–	1
TOTAL	8 379	5 988	4 124	835	19 326

TABLEAU 2 : SECTEURS D'ACTIVITÉ

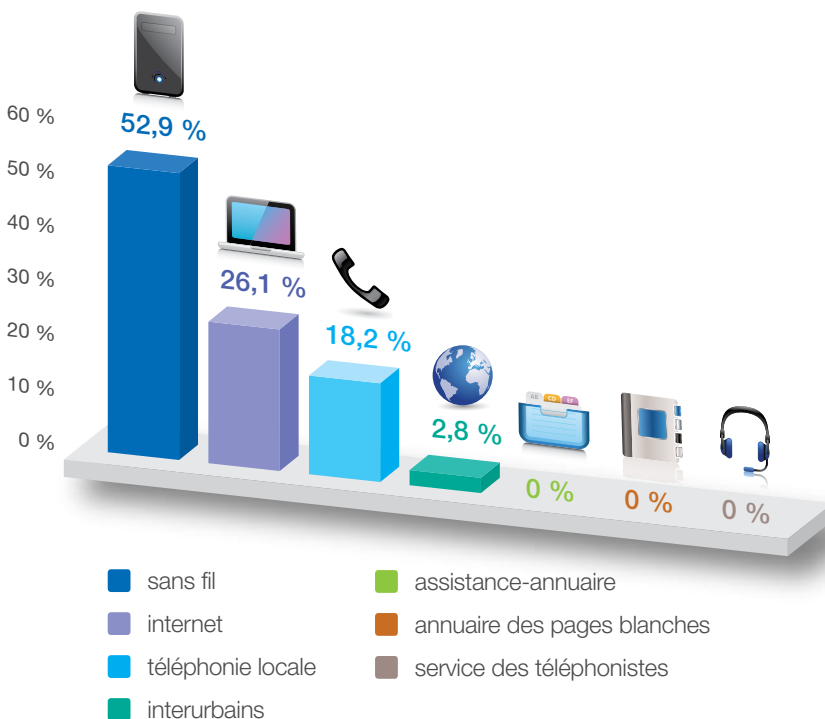
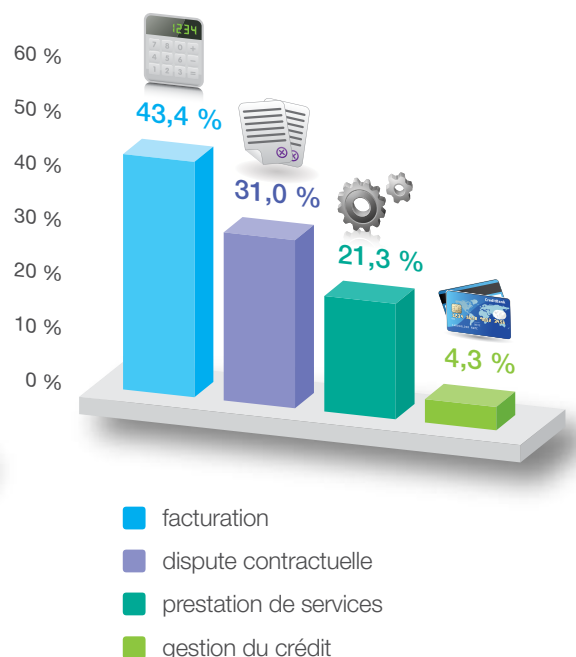


TABLEAU 3 : CATÉGORIES



SUJETS ET TENDANCES

Chaque année, nous faisons rapport de certaines des tendances constatées dans le cadre de nos enquêtes sur les plaintes. Notre objectif est de faire ressortir les domaines dans lesquels les fournisseurs de services pourraient améliorer leurs pratiques et éviter les plaintes, et informer les consommateurs de ces tendances.



CONTENU DE CETTE SECTION

non-divulgation des modalités contractuelles	13	changement important au contrat sans préavis	15	réductions aux services groupés : un problème croissant	18	accent sur le Code sur les services sans fil	19
préavis de 30 jours pour résilier	15	suspensions pour défaut de paiement	16	augmentation des plaintes liées à internet	18	considérations additionnelles pour l'examen futur du Code sur les services sans fil	21

TABLEAU 4 : LES 10 PRINCIPAUX PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LES PLAINTES

problèmes soulevés dans les plaintes	2014-2015		2013-2014		% de changement année/année
	nombre de cas	% total des problèmes	nombre de cas	% total des problèmes	
1 non-divulgation des modalités/information trompeuse au sujet des modalités	2 475	12,8 %	1 686	10,1 %	46,8 %
2 frais incorrects	2 314	12,0 %	1 854	11,1 %	24,8 %
3 légitimité et montant des frais de résiliation anticipée	1 284	6,6 %	1 144	6,8 %	12,2 %
4 service intermittent/inadéquat	1 273	6,6 %	1 250	7,5 %	1,8 %
5 politique de résiliation de 30 jours	963	5,0 %	1 167	7,0 %	-17,5 %
6 crédit/remboursement non reçu	932	4,8 %	671	4,0 %	38,9 %
7 évaluation du crédit	704	3,6 %	569	3,4 %	23,7 %
8 frais de données	679	3,5 %	575	3,4 %	18,1 %
9 rupture de contrat	515	2,7 %	400	2,4 %	28,8 %
10 changement important au contrat sans préavis	487	2,5 %	199	1,2 %	144,7 %

pour l'année 2014-2015

sujets et tendances

Cette année, nous avons discuté de certains des problèmes soulevés le plus souvent par les clients, comme la non-divulgence des modalités contractuelles, les frais facturés à tort, ainsi que le montant et la légitimité des frais de résiliation anticipée (FRA).

Les clients continuent de soulever certains de ces problèmes, bien que nous ayons exhorté l'industrie à élaborer une solution dans les rapports annuels précédents. D'autres problèmes constituent des tendances nouvelles ou émergentes. Au cours des dernières années, un certain nombre de changements ont été apportés par l'organisme de réglementation de l'industrie lesquels, à notre avis, ont pu avoir une incidence sur ces tendances. Ces changements comprennent l'interdiction pour les fournisseurs de services d'exiger un préavis de 30 jours pour résilier un service, ainsi que la pleine application du Code à tous les clients, sans égard à la date à laquelle ils ont conclu un contrat.

Parfois ces changements peuvent donner lieu à une sensibilisation accrue des consommateurs, laquelle entraîne une augmentation des plaintes qui soulèvent certains problèmes. Dans d'autres cas, ils peuvent donner lieu à une sensibilisation accrue parmi les fournisseurs de services, lesquels peuvent examiner leurs pratiques et apporter des changements positifs qui amènent une réduction des plaintes.

Ci-après, nous discutons de certains de ces problèmes, y compris de ceux qui sont récurrents, des tout nouveaux et de ceux qui semblent donner lieu à des changements positifs.

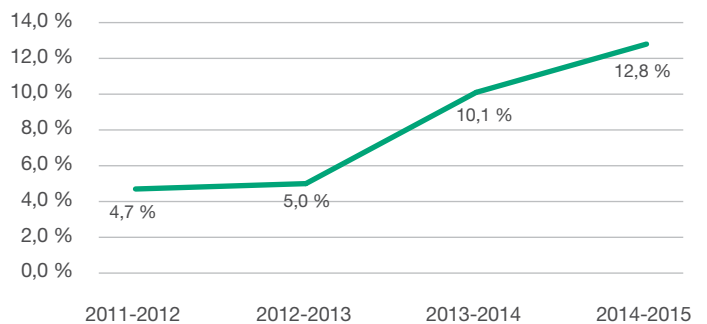
non-divulgence des modalités contractuelles

S'assurer que les clients sont bien informés au sujet des services et des produits qu'ils conviennent d'acheter est essentiel pour offrir une expérience positive aux consommateurs. À cette fin, nous avons discuté, dans les rapports annuels précédents, de l'importance de clairement divulguer aux clients toute l'information importante. Les études de cas soulignent souvent les conséquences de ne pas divulguer les informations essentielles qui pourraient permettre d'éviter une plainte. Néanmoins, les consommateurs ont soulevé des préoccupations à l'égard de la non-divulgence



d'information ou des « modalités et conditions trompeuses », presque 2 500 fois en 2014-2015. Il est clair que ce problème persiste. Alors qu'il représentait légèrement plus de 10 % de l'ensemble des problèmes en 2013-2014, il se situe maintenant à presque 13 %.

TABLEAU 5 : POURCENTAGES DE NON-DIVULGATION (ANNÉE APRÈS ANNÉE)



Depuis 2011, année où nous avons commencé à fournir une analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes, on a constaté une augmentation de 342 % des plaintes liées à la non-divulgence d'information ou aux modalités contractuelles trompeuses. Ces problèmes sont le plus souvent associés aux services sans fil. Toutefois, les plaintes relatives aux services sans fil concernant la non-divulgence sont à la baisse – de 72 % en 2013-2014 à 60 % en 2014-2015. Il est difficile de déterminer exactement ce qui suscite ce changement, mais nous continuerons de surveiller les statistiques.

TABLEAU 6 : NON-DIVULGATION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

secteur d'activité	2014-2015		2013-2014		% de changement année/année
	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	
sans fil	1 485	60,0 %	1 220	72,4 %	21,7 %
internet	588	23,8 %	235	13,9 %	150,2 %
téléphonie locale	352	14,2 %	188	11,1 %	87,2 %
interurbains	48	1,9 %	42	2,5 %	14,3 %
annuaire des pages blanches	2	0,1 %	–	–	–
TOTAL	2 475	100 %	1 685	100 %	46,9 %



étude de cas n° 1 – divulgation des modalités et conditions relatives au solde prépayé

Nous avons reçu 17 plaintes de clients d'un fournisseur offrant des services mobiles prépayés. Ces clients ont conclu un contrat pour un compte prépayé, mais ont vite décidé de changer de fournisseur. Puisqu'ils avaient prépayé pour un service qu'ils n'allaient pas utiliser, ils ont demandé à leur fournisseur de rembourser le solde qui se situait entre 25 \$ et 40 \$, selon le client. Le fournisseur a répondu que ses modalités et conditions énoncent les circonstances dans lesquelles les soldes prépayés sont remboursés, et que le changement de fournisseur n'en fait pas partie.

Bon nombre de ces clients nous ont dit qu'ils n'avaient pas été informés de cette politique et qu'ils n'étaient pas satisfaits de la réponse du fournisseur. Nous avons constaté que les modalités et conditions du fournisseur n'obligent pas un remboursement lorsque les clients passent à un concurrent.

Toutefois, les clients se sont plaints parce qu'ils n'avaient pas été informés de cette politique. S'ils en avaient été informés, certains d'entre eux n'auraient pas changé de fournisseur avant d'avoir complètement utilisé leur solde prépayé. Le Code exige des fournisseurs de services qu'ils informent le client de l'ensemble des conditions et des frais qui s'appliquent au solde prépayé. Lorsque nous avons demandé au fournisseur de démontrer qu'il avait informé ses clients de ses modalités et conditions, en particulier celles décrivant en détail les remboursements des soldes prépayés, il n'a pu le faire. Après notre intervention, l'entreprise a donc offert de rembourser à chaque client son solde prépayé restant et les plaintes ont été résolues.



étude de cas n° 2 – sans limites

Nous avons reçu environ 80 plaintes de clients d'un fournisseur de services sans fil. Ces clients se sont abonnés à un forfait qui comprenait une utilisation illimitée de services d'appels, de messagerie texte et de données au Canada et de services de données en itinérance aux États-Unis pour un tarif mensuel fixe.



Bon nombre de ces clients voyageaient régulièrement aux États-Unis et, ce faisant, utilisaient souvent leurs appareils. Beaucoup d'entre eux se sont retrouvés sans service, sans avoir reçu d'avertissement du fournisseur. L'entreprise a informé ces clients que leur service avait été suspendu en raison d'un « usage excessif » en violation de sa politique d'utilisation équitable. Certains clients se sont même vu facturer des « frais d'utilisation excédentaire » pour leur utilisation. Insatisfaits de l'explication du fournisseur, ces clients se sont plaints à nous, en affirmant qu'ils n'avaient jamais été informés que l'utilisation de leur service, annoncé et vendu comme étant « illimité », comportait en fait une limite.

Le fournisseur nous a dit que sa politique d'utilisation équitable lui permettait de suspendre les comptes si les clients faisaient une utilisation excessive du service. Le Code ne permet pas à un fournisseur de limiter l'utilisation d'un service acheté sur une base illimitée, sauf si ces limites sont clairement expliquées dans la politique d'utilisation équitable. De plus, le contrat d'un client doit établir clairement les services compris, ainsi que toute limite qui pourrait entraîner des frais d'utilisation excédentaire. Nous avons examiné les contrats des clients pour voir si le service faisait l'objet d'une limite et nous avons constaté qu'aucune limite n'avait été divulguée aux clients qui s'étaient abonnés au service. Notre examen de la politique d'utilisation équitable nous a également permis de constater qu'aucune limite n'y était mentionnée.

Nous avons contacté le fournisseur à quelques reprises alors que nous tentions de résoudre ces plaintes. Initialement, cela n'a mené à rien. Trente-cinq plaintes sont donc passées à l'étape de l'enquête et vingt-cinq se sont rendues jusqu'à la recommandation.

Après un effort soutenu, nous avons pu joindre un haut représentant de l'entreprise. Cette personne s'est montrée réceptive à notre rétroaction et nous avons longuement discuté d'une solution à la situation. Par conséquent, le fournisseur a mis à jour sa politique d'utilisation équitable pour clairement divulguer ses limites. Il a aussi divulgué les limites d'utilisation des services de données dans le résumé des renseignements essentiels remis aux clients au point de vente et sur le site web de l'entreprise.

L'offre de service illimité du fournisseur comportait en fait des limites, mais elles n'étaient pas divulguées. De plus, les limites variaient selon l'usage du réseau à certaines périodes déterminées. Par conséquent, il était impossible pour les clients de connaître la limite, de la prévoir et d'éviter les frais d'utilisation excédentaire. Le Code n'interdit pas de limiter les services. Il interdit toutefois la non-divulgation de ces limites. Ce problème n'est pas nouveau. En fait, nous en avons discuté dans un [rapport annuel](#) antérieur; nous sommes donc étonnés de constater qu'il persiste. Nous encourageons fortement l'industrie à examiner ses pratiques et à s'assurer qu'elles sont conformes au Code.

préavis de 30 jours pour résilier

Au fil des ans, nous avons reçu de nombreuses plaintes concernant cette question. C'est un sujet que nous avons qualifié de problématique à maintes reprises. L'année dernière, nous avons enfin eu le plaisir d'annoncer une diminution du nombre de fois où cette question a été soulevée par les clients, et cette année nous avons annoncé une autre diminution de 17,5 %. Au niveau des services sans fil, cette diminution atteint 46 %, ce qui n'est pas étonnant étant donné que le Code interdit cette pratique.

Nonobstant ces gains positifs, les clients des services d'internet et de téléphonie résidentielle soulèvent cette question plus fréquemment, comme l'illustre le tableau ci-après. Ceci est étonnant étant donné que depuis le 23 janvier 2015, le CRTC a interdit cette pratique pour les services d'internet, de téléphonie résidentielle et de câblodistribution. Nous croyons prudemment qu'au fil du temps, la pratique de l'industrie se conformera à l'interdiction.

TABLEAU 7 : PRÉAVIS DE 30 JOURS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

secteur d'activité	2014-2015		2013-2014		% de changement année/année
	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	
sans fil	451	46,8 %	834	71,5 %	-45,9 %
internet	258	26,8 %	165	14,1 %	56,4 %
téléphonie locale	248	25,8 %	163	14,0 %	52,1 %
interurbains	6	0,6 %	5	0,4 %	20,0 %
TOTAL	963	100 %	1 167	100 %	-17,5 %



étude de cas n° 3 – pas de politique de 30 jours

Une cliente s'était abonnée au service d'internet et de téléphonie résidentielle. Insatisfaite du service, elle l'a annulé en choisissant de faire affaire avec un concurrent. Le fournisseur de services de la cliente lui a facturé 30 jours de service supplémentaires, en lui affirmant que cela était conforme à sa politique. Suite au dépôt de la plainte de la cliente, nous avons informé le fournisseur que le CRTC interdisait cette pratique. La plainte a été résolue de façon informelle lorsque le fournisseur a accepté de créditer ces frais.

changement important au contrat sans préavis

Dans le rapport annuel de l'année dernière, nous avons discuté de certaines des plaintes que nous avons reçues de clients qui affirmaient que leur fournisseur de services avait modifié sans préavis une modalité importante de leur contrat. En ce qui concerne les services sans fil, nous avons constaté une augmentation de ce problème de 72 % en 2014-2015. Si nous considérons tous les secteurs d'activité, le problème a été soulevé 145 % plus souvent que l'année précédente. Pour ce qui est des plaintes relatives uniquement au service internet, l'augmentation est de plus de 400 %.

TABLEAU 8 : CHANGEMENT IMPORTANT AU CONTRAT SANS PRÉAVIS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

secteur d'activité	2014-2015		2013-2014		% de changement année/année
	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	
sans fil	227	46,6 %	132	66,3 %	72,0 %
internet	192	39,4 %	38	19,1 %	405,3 %
téléphonie locale	55	11,3 %	23	11,6 %	139,1 %
interurbains	13	2,7 %	6	3,0 %	116,7 %
TOTAL	487	100 %	199	100 %	144,7 %



étude de cas n° 4 – préavis raisonnable

En avril 2013, une cliente du service de téléphonie résidentielle a convenu de payer 49 \$ par mois pour le service et signé un contrat de trois ans. Quelques mois plus tard, elle a remarqué que son tarif mensuel avait légèrement augmenté. Lorsqu'elle s'est plainte à son fournisseur de services, elle a été informée que son forfait tarifaire mensuel avait augmenté de 10 % depuis son abonnement. Insatisfaite de l'explication, elle a déposé plainte auprès de nous. Après avoir examiné les modalités de service du fournisseur, nous avons constaté qu'il était autorisé à modifier le tarif du service de téléphonie résidentielle à condition de donner un préavis aux clients. Nous avons constaté que ce préavis avait été donné à la cliente, mais que l'information concernant le montant de l'augmentation du tarif n'était pas exacte. Lorsque nous avons porté ce fait à l'attention du fournisseur, il a crédité le montant en litige. La plainte a été résolue à la satisfaction de la cliente.



étude de cas no 5 – les forfaits peuvent changer mais les clients doivent être informés

Dans une autre plainte, une cliente du service internet a demandé à son fournisseur de transférer son service à une autre adresse à compter du 1^{er} janvier. Elle a par la suite appelé son fournisseur pour lui demander de retarder le rebranchement jusqu'au 16 janvier. Elle a confirmé que le service à son ancienne résidence devait toujours être annulé. Le 16 janvier, son fournisseur a effectué le rebranchement demandé à la nouvelle adresse. Toutefois, lorsque la cliente a reçu sa facture, elle a remarqué que son tarif mensuel avait augmenté d'environ 10 \$. N'obtenant aucune explication satisfaisante de son fournisseur, elle s'est plainte à nous.

Le fournisseur nous a dit que le forfait antérieur de la cliente n'était plus disponible pour les nouveaux clients. Lorsqu'il a débranché son service pour le rebrancher à un nouvel emplacement deux semaines plus tard, il a donc activé un nouveau service. Puisque la cliente débutait un nouvel abonnement, elle ne pouvait donc plus bénéficier de l'ancien forfait qui n'était plus offert. Le fournisseur, qui « revend » le service internet à ses clients, a affirmé ne pas disposer d'un mécanisme lui permettant de simplement retarder le rebranchement à un nouvel emplacement. Il n'a donc eu d'autre choix que d'annuler complètement le service à l'ancien emplacement et de rebrancher un nouveau service à la nouvelle adresse. Toutefois, il a aussi expliqué que sa politique était d'informer ses clients de ce fait. Puisque le fournisseur ne l'a pas fait dans le cas présent, il a offert à la cliente deux semaines de service gratuit et un crédit mensuel additionnel de 10 \$ pour les huit mois suivants.

La cliente a refusé l'offre en insistant que le fournisseur rétablisse son ancien forfait. Nous avons fermé le dossier puisque, selon nous, le fournisseur a offert une résolution raisonnable. Selon les modalités de service du fournisseur, même l'ancien forfait de la cliente pouvait faire l'objet d'une augmentation moyennant l'envoi d'un préavis. Il n'y avait donc pas de garantie que le forfait demeure inchangé pour une période indéfinie.



suspensions pour défaut de paiement

Comparativement à l'année dernière, le nombre de fois que les clients ont soulevé des problèmes liés à la suspension de leur service pour défaut de paiement a augmenté de plus de 60 %.

De plus, comme le démontre le tableau ci-après, ce sont les clients des services sans fil qui ont le plus souvent soulevé ce problème. Dans l'ensemble, il a été soulevé 428 fois, et dans 62,1 % du temps, par les clients des services sans fil.

**TABLEAU 9 : SUSPENSIONS
POUR DÉFAUT DE PAIEMENT**

secteur d'activité	2014-2015		2013-2014		% de changement année/année
	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	
sans fil	266	62,1 %	166	62,4 %	60,2 %
internet	82	19,2 %	52	19,5 %	57,7 %
téléphonie locale	71	16,6 %	45	16,9 %	57,8 %
interurbains	9	2,1 %	3	1,1 %	200,0 %
TOTAL	428	100 %	266	100 %	60,9 %

Au cours de 2014-2015, nous avons aussi reçu de clients des services sans fil 209 plaintes alléguant que leur service avait été débranché sans préavis. Le Code exige que les fournisseurs de services donnent à leurs clients un préavis d'au moins 14 jours avant un débranchement et, dans de nombreux cas, qu'ils le fassent aussi 24 heures auparavant. Dans bon nombre de plaintes examinées, nous avons constaté que le fournisseur n'avait pas donné aux clients le préavis exigé par le Code. Lorsque nous avons discuté de ce fait avec un fournisseur particulier, il nous a affirmé qu'à son avis, il n'était pas tenu de donner un préavis parce qu'il n'avait pas débranché le service du client. Il l'avait plutôt « suspendu », ce qui, selon lui, n'était pas la même chose qu'un débranchement. Nous avons avisé le fournisseur que les dispositions du Code concernant l'avis à donner avant un débranchement visent à s'assurer que les clients ne se retrouvent pas sans service, sans avoir eu de préavis et l'occasion de corriger leur manquement. Nous avons fait valoir que du point de vue des clients, le résultat est le même que le service soit techniquement « suspendu » ou « débranché » : ils se retrouvent sans service.

Un fournisseur de services n'était pas d'accord avec notre interprétation et a déposé une demande auprès du CRTC afin d'obtenir une clarification. Le 14 août, le CRTC a publié sa [décision](#) et confirmé que les règles de débranchement s'appliquent avant la première suspension dans un cycle de débranchement. En d'autres termes, si la suspension du service fait partie du « cycle de débranchement », c.-à-d. du processus de débranchement possible du service du client, les exigences du Code en matière de préavis s'appliquent.

Les clients des services sans fil ne sont toutefois pas les seuls à s'être plaints de la suspension ou du débranchement de leur service.



étude de cas n° 6 – « mais j'ai payé la partie non contestée de ma facture. »

Un client du service de téléphonie locale pour les petites entreprises a téléphoné à son fournisseur de services pour contester 3 000 \$ de frais d'interurbains, alléguant ne jamais avoir fait ces appels. Le fournisseur l'a informé que les appels provenaient de son bureau, mais n'a fourni aucune preuve ni aucun document à l'appui de cette affirmation. Le client a continué de contester les frais, mais a payé la partie non contestée de sa facture. Néanmoins, le fournisseur a débranché son service sans préavis. Cette plainte est préoccupante parce qu'à notre avis, il n'est pas approprié de débrancher le service d'un client qui conteste des frais tout en continuant de payer la partie non contestée de sa facture. Dans le cas présent, le fournisseur a rebranché le service sans frais.

S'il s'était agi d'un client résidentiel, le Code D&D se serait appliqué. Celui-ci interdit le débranchement du service d'un client résidentiel si ce dernier paie la partie non contestée de sa facture.

Bien que nous ayons constaté que les fournisseurs de services ne s'acquittaient pas de leur obligations dans certains de ces cas, nous avons aussi vu des cas où ils le faisaient. Nous discutons de certaines de ces plaintes ci-après.



étude de cas n° 7 – deux jours ouvrables pour le traitement

Un fournisseur de services de téléphonie résidentielle a avisé une cliente que son paiement était en retard. La cliente a appelé et convenu de payer 100 \$ immédiatement, et le reste du montant dans une semaine. La banque de la cliente l'a informée qu'il faudrait au moins deux jours ouvrables pour traiter son paiement. Malgré cela, la cliente a attendu deux jours avant la date d'échéance pour faire son paiement. Par conséquent, le fournisseur n'a pas été payé à temps et il a débranché son service.

Le fournisseur et la cliente nous ont fourni des documents démontrant que la cliente savait, ou aurait dû savoir, la date d'échéance du paiement et le délai requis pour son traitement. Par conséquent, le fournisseur de services pouvait débrancher le service pour défaut de paiement.



étude de cas n° 8 – respectez les arrangements de paiement

Un autre client a pris des arrangements avec son fournisseur pour payer le solde impayé de son compte de service sans fil, lequel était périodiquement en souffrance depuis environ neuf mois. Dans la plainte qu'il a déposée auprès de nous, il a allégué que son fournisseur avait débranché son service sans préavis. Après avoir examiné la question, nous avons constaté qu'un préavis avait été donné. C'est ce préavis qui avait incité le client à prendre des arrangements de paiement. Lorsque le client n'a pas effectué ses paiements, le fournisseur n'a pas envoyé d'autre avis. Le client allègue qu'il aurait dû recevoir un autre avis, mais nous lui avons expliqué que le Code n'exige pas que les fournisseurs donnent un autre avis avant le débranchement s'il y a défaut de respecter les arrangements de paiement. Seul l'avis initial, avant de prendre des arrangements de paiement, est exigé. Par conséquent, nous avons fermé ce dossier.

Depuis, le CRTC a publié une [décision](#) fournissant une clarification supplémentaire sur les exigences du Code relatives au préavis avant débranchement, tel que discuté à la [page 6](#). Dans cette décision, le [CRTC explique](#) que « l'entente conclue par le client sous forme de promesse de paiement doit être considérée comme un avis suffisant d'éventuelles suspensions dans un même cycle de débranchement ».



réductions aux services groupés : un problème croissant

Cette année, nous avons remarqué une augmentation subite du nombre de plaintes qui visaient les réductions aux services groupés, dont plusieurs concernaient les services internet. À notre avis, bon nombre de ces plaintes auraient pu être évitées si les fournisseurs les avait traitées de façon appropriée. Dans l'ensemble, la question a été soulevée plus de 200 fois. Comparativement à l'année dernière, cela représente une augmentation de plus de 130 %.

TABLEAU 10 : RÉDUCTIONS AUX SERVICES GROUPÉS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

secteur d'activité	2014-2015		2013-2014		% de changement année/année
	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	nombre de cas	% par rapport à tous les cas	
internet	109	47,0 %	42	42,4 %	159,5 %
téléphonie locale	94	40,5 %	43	43,4 %	118,6 %
sans fil	28	12,1 %	11	11,1 %	154,5 %
interurbains	1	0,4 %	3	3,0 %	-66,7 %
TOTAL	232	100 %	99	100 %	134,3 %

étude de cas n° 9 – crédits non appliqués

Un client s'est abonné aux services de téléphonie résidentielle, d'internet et de télévision et il devait payer environ 100 \$ par mois pour son forfait. Il s'est plaint à nous que son fournisseur n'a pas appliqué les crédits promis à la suite du regroupement de ses services. Nous avons constaté que le fournisseur de services avait en effet omis d'appliquer trois mois de crédits. La plainte a été résolue de façon informelle lorsque le fournisseur a convenu de créditer les frais.

étude de cas n° 10 – modalités de service claires

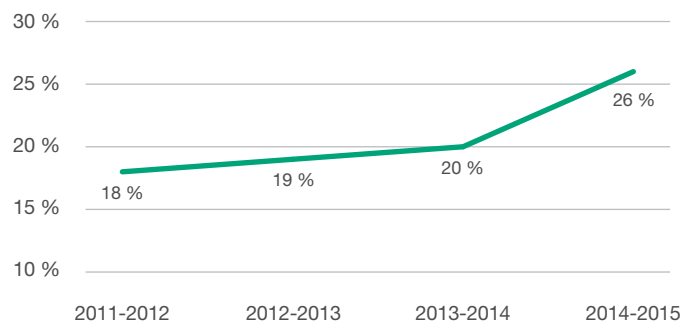
Un autre client s'est abonné aux services de téléphonie résidentielle et d'internet lorsque le fournisseur a promis un crédit mensuel de 8 \$ pour le regroupement de ses services. Quelques mois plus tard, le client a remarqué que son crédit avait été réduit à 6 \$ par mois. Il a déposé une plainte, parce qu'il était insatisfait de la réponse de son fournisseur, selon laquelle ses modalités

de service permettaient d'apporter des modifications aux rabais promotionnels. Nous avons examiné les modalités du fournisseur pour découvrir qu'elles lui permettaient de modifier le montant d'un rabais promotionnel, sans préavis si le client ne disposait pas d'un contrat à durée déterminée et avec préavis de 30 jours si un contrat était en jeu. Or, ce client avait convenu d'un contrat à durée déterminée; par conséquent, nous avons demandé au fournisseur de services de démontrer qu'il avait donné le préavis de 30 jours exigé. Notre enquête nous a permis de conclure que le fournisseur de services avait en effet donné un préavis de 30 jours au client. Nous avons donc fermé le dossier.

augmentation des plaintes liées à internet

Chaque année, les clients communiquent avec nous pour déposer des plaintes relatives à leur service internet. Toutefois, en 2014-2015, les clients ont soulevé des préoccupations à l'égard de leur service internet 52 % plus souvent que l'année précédente. De plus, le pourcentage de tous les problèmes soulevés liés au service internet augmente d'une année à l'autre. Ils représentent maintenant 26 % de la totalité des problèmes soulevés.

TABLEAU 11 : POURCENTAGE DES PROBLÈMES RELATIFS AU SERVICE INTERNET (ANNÉE APRÈS ANNÉE)



Nous avons analysé certaines de ces plaintes afin de mieux comprendre ce qui les a motivées. Nous avons constaté que la plupart d'entre elles concernaient la facturation des forfaits mensuels du service internet. Dans de nombreux cas, les clients se sont plaints d'avoir été surfacturés. D'autres se sont plaints de l'augmentation de leur tarif mensuel sans préavis ou en violation d'une entente.

En 2014-2015, des clients du service internet ont soulevé des préoccupations à l'égard de la facturation mensuelle de leur service plus de 900 fois. De plus, ils ont soulevé des préoccupations concernant la non-divulgaration des modalités ou l'information trompeuse presque 600 fois.

TABLEAU 12 : 10 PRINCIPAUX PROBLÈMES LIÉS À INTERNET

problème	nombre de cas	pourcentage de tous les problèmes liés à internet
frais incorrects	918	18,2 %
non-divulgation des modalités /information trompeuse au sujet des modalités	588	11,7 %
service intermittent/ inadéquat	444	8,8 %
politique de résiliation de 30 jours	258	5,1 %
crédit/remboursement non reçu	249	4,9 %
changement important au contrat sans avis	192	3,8 %
usage de la bande passante	182	3,6 %
impossibilité d'annuler	174	3,4 %
date de résiliation du client non respectée/retardée	171	3,4 %
légitimité des frais de résiliation anticipée	163	3,2 %

Ci-après, nous discutons de certaines des plaintes relatives au service internet que nous avons reçues cette année.



étude de cas n° 11 – surfacturation

Un client du service internet a obtenu ce service avec utilisation illimitée à 66 \$ par mois. Quelques mois plus tard, le client a constaté en examinant sa facture que le fournisseur lui avait facturé un tarif de 140 \$ par mois. Il a contacté son fournisseur, mais la question est demeurée non résolue et il s'est plaint à nous. Nous avons obtenu un enregistrement de l'appel entre le client et le fournisseur, au cours duquel ils ont discuté du forfait tarifaire mensuel. Nous avons constaté que le fournisseur de services avait en effet avisé le client que son service internet coûterait 66 \$ par mois. Par conséquent, nous avons conclu que le fournisseur avait surfacturé le client de 74 \$ par mois pour les trois derniers mois, pour un total de 222 \$. Lorsque nous avons discuté avec le fournisseur, il a offert d'appliquer un crédit de 250 \$ au compte du client, ce que nous avons jugé satisfaisant.



étude de cas n° 12 – huit années rapides

En 2014-2015, nous avons aussi reçu plus de 250 plaintes des clients d'un fournisseur particulier qui avait augmenté le tarif des forfaits mensuels du service internet, en violation présumée de ses modalités et conditions. Ces clients nous ont dit qu'ils s'étaient vu offrir un forfait de service internet à 45 \$ par mois, avec 300 Go de données et une « protection de prix » qui garantissait que le tarif mensuel n'augmenterait pas pendant huit ans. Bon nombre d'entre eux se sont plaints à nous lorsqu'ils ont reçu leur facture mensuelle et remarqué que leur tarif avait augmenté de 3 \$ par mois. Nous avons discuté de ces préoccupations avec le fournisseur de services, qui nous a informés que ce forfait devait comprendre 200 Go de données mais que certains de ses employés avaient plutôt inclus 300 Go de données par erreur. Par conséquent, certains clients ont reçu une facture pour une utilisation de données de plus de 200 Go.

Afin de résoudre ces plaintes, le fournisseur a crédité l'équivalent des frais supplémentaires facturés à ces clients. Les clients qui avaient besoin de plus de 200 Go ont pu annuler leur service sans pénalité.

accent sur le Code sur les services sans fil

Tel que discuté dans le rapport annuel de l'année dernière, nous rencontrons des cas où nous devons interpréter la façon dont les dispositions du Code s'appliquent au contexte d'une plainte particulière. Cette situation s'est poursuivie en 2014-2015, puisque le nombre de scénarios comportant des incidences relatives au Code a augmenté.

QUI EST DONC LE CLIENT?

La section E du Code exige des fournisseurs de services sans fil qu'ils plafonnent les frais d'utilisation excédentaire de données et les frais d'itinérance d'un client à 50 \$ et 100 \$ respectivement, dans tout cycle de facturation. Le Code autorise la facturation de frais d'utilisation excédentaire de données ou de frais d'itinérance si « le client accepte expressément de payer des frais supplémentaires ». Le Code définit les « clients » comme étant des « personnes ou des petites entreprises qui s'abonnent à des services sans fil mobiles de détail ».

L'objectif de cette exigence est d'éviter les « factures-surprises² ». Cela peut préoccuper n'importe quel utilisateur de services sans fil, mais en particulier les clients abonnés à des forfaits permettant à plusieurs utilisateurs de partager les services (en particulier le service de données, qui est le plus coûteux). Il existe de nombreux forfaits semblables sur le marché, en particulier les « forfaits familiaux partagés » et les forfaits pour les petites entreprises. Ces titulaires de compte doivent pouvoir gérer et contrôler le coût de leurs forfaits.

² Politique réglementaire de télécom 2013-271, paragraphe 113 : Le Conseil admet que les factures-surprises sont un sérieux problème pour tous les consommateurs. Lorsqu'un client reçoit de manière inattendue une facture dont le montant dépasse de beaucoup le montant qu'il doit habituellement payer, cela peut entraîner un problème considérable.

Bien entendu, le titulaire de compte ne peut pas savoir ce que fait chaque utilisateur sur son appareil en tout temps. Lorsqu'on considère la façon dont de nombreux fournisseurs de services sans fil demandent le consentement du client pour l'imputation de frais supplémentaires pour les forfaits multiutilisateurs, nous craignons que leur approche ne respecte pas les objectifs du Code.

Supposons qu'une famille comprend deux parents et deux enfants qui partagent une quantité attribuée de données. D'après le Code, il est clair que la ou les personnes qui s'abonnent au service sont les titulaires du compte, et aussi, pour reprendre les propos du CRTC, les clients, c'est-à-dire la ou les personnes qui s'abonnent au service et qui, en définitive, ont la responsabilité de payer la facture. À mesure que les utilisateurs font usage du bassin de données et s'approchent de la limite, la plupart des fournisseurs de services envoient un message texte (« l'avis ») pour informer le destinataire qu'il s'approche du maximum, ou qui l'a atteint, et lui demander s'il accepte d'engager des frais supplémentaires pour le service. Le problème avec cette approche est que l'avis est transmis sur l'appareil utilisant le service au moment où la limite est atteinte, et pas nécessairement sur l'appareil du « client », c'est-à-dire du titulaire de compte que cette disposition est censée protéger. Dans le cas du forfait familial, l'avis peut être reçu par un des enfants, qui peut ne pas être majeur et ne pas avoir autorité sur le compte. Pour ce qui est d'une petite entreprise, l'avis peut être reçu par un des employés qui, comme les enfants, n'a pas autorité pour donner au fournisseur des directives concernant le compte.

Nous avons conclu que nous devons interpréter le Code comme exigeant que l'avis soit donné au titulaire du compte – en d'autres termes au client, la personne qui s'est abonnée au service. À notre avis, c'est la seule façon de donner un sens à l'intention du Code (d'éviter les factures-surprises) dans le contexte des forfaits multiutilisateurs. Nous reconnaissons que cette interprétation peut poser un inconvénient important aux fournisseurs de services sans fil qui ne suivent pas cette pratique, puisqu'ils pourraient devoir apporter des changements à leur système. Toutefois, cette interprétation est nécessaire pour s'assurer que la mise en œuvre de l'exigence du Code satisfait l'intention du CRTC et l'objectif de la politique.

À COMBIEN S'ÉLÈVE LA SUBVENTION DE MON APPAREIL?

De nombreux clients nous contactent parce qu'ils veulent savoir s'ils devront payer des frais de résiliation anticipée (FRA) pour annuler leur service et comprendre pourquoi. Si de tels frais sont applicables, le montant dû dépend d'un certain nombre de facteurs, dont la subvention reçue et son montant. Nous discutons de cela plus en profondeur dans notre communiqué du 27 mai 2015, qui est accessible [ici](#).

Par conséquent, les fournisseurs de services doivent informer leurs clients de l'octroi (le cas échéant) d'une subvention d'appareil et de son montant. Cette exigence du Code est nécessaire pour calculer les FRA que le fournisseur a le droit de récupérer si le client annule son service de manière anticipée.



étude de cas n° 13 – exigence d'un calcul clair et actuel

Le Code exige que la subvention soit divulguée et que cette divulgation soit faite dans un langage clair. Nonobstant cette exigence, nous avons quand même reçu un certain nombre de plaintes de la part de clients d'un fournisseur qui leur avait facturé des FRA même si leurs contrats indiquaient qu'ils avaient reçu un « incitatif économique » de 0 \$ pour leur appareil. Ils ont affirmé que leur fournisseur de services avait insisté pour qu'ils paient ces frais, qui allaient de 275 \$ à 375 \$, parce qu'ils annulaient leur service de manière anticipée. Toutefois, nous avons constaté qu'il était presque impossible pour les clients de déterminer avec exactitude si une subvention d'appareil avait été accordée et, dans l'affirmative, de connaître son montant. Les contrats n'énonçaient pas clairement ces détails. Ils indiquaient qu'un « incitatif économique » de 0\$ avait été accordé mais précisait ailleurs que des « incitatifs économiques supplémentaires » avaient été fournis, qui, jumelés à l'« incitatif économique » de 0 \$, constituaient l'« incitatif économique total ». Les contrats semblaient dire que l'« incitatif économique total » serait ensuite réduit de la « tarification sans entente » afin de calculer les frais liés au matériel. Nous avons essayé de comprendre ce que cela signifiait pour le calcul des FRA. L'utilisation d'un si grand nombre de termes et leur interaction portait à confusion et était difficile à comprendre. Le fait qu'aucun de ces termes ne semblait être défini contribuait à la confusion.

Par conséquent il était impossible pour les clients de déterminer les FRA puisqu'ils n'étaient pas énoncés clairement dans leur contrat, contrairement aux dispositions du Code à ce sujet. À la suite de notre intervention, le fournisseur a offert de créditer les frais. Les clients étaient satisfaits et les plaintes ont été résolues.

Le manque de clarté ne permettait pas de savoir si des FRA seraient facturables et dans l'affirmative, de connaître leur montant. Du fait que le Code exige que les contrats soient rédigés en langage clair, ce manque de clarté mettait le fournisseur de services à risque de manquer à ses obligations aux termes du Code. Après notre intervention auprès du fournisseur de services, ce dernier a amélioré le langage de ses contrats.

considérations additionnelles pour l'examen futur du Code sur les services sans fil

Au cours de l'année, nous avons traité un grand nombre de plaintes concernant des problèmes liés au Code. Nous avons souligné certains des problèmes les plus importants ailleurs dans le présent rapport. Ici, nous aimerions attirer l'attention sur certaines préoccupations émergentes dont les intervenants pourraient vouloir prendre note.

COMPTES PRÉPAYÉS PAR RAPPORT AUX CARTES PRÉPAYÉES

Au moment de la publication initiale du Code, l'accent a été mis sur la protection des clients des services postpayés, parce que ceux-ci étaient les plus susceptibles de recevoir des factures-surprises. Toutefois, certaines dispositions s'appliquent aux services prépayés, et le CRTC a expliqué sa logique et son analyse dans la [Politique réglementaire de télécom 2013-271](#).

Nous avons constaté que certains fournisseurs de services offrent deux types de services prépayés : les *comptes* prépayés et les *cartes* prépayées. En ce qui concerne les cartes prépayées, le client connaît le montant imputé à la carte et le temps dont il dispose pour l'utiliser.

Cependant, nous avons commencé à recevoir des plaintes au sujet des *comptes* prépayés. Les comptes prépayés sont différents dans la mesure où les clients ne sont pas tenus d'ajouter des minutes à leurs cartes; ils prépayent plutôt pour les services de façon automatique sur une base mensuelle. Nous n'avons pas reçu beaucoup de plaintes à ce sujet, mais il semble que certains clients ne reçoivent pas la divulgation des détails convenus au point de vente.

Comme discuté plus haut dans le présent rapport, certains clients se sont plaints de ne pas avoir reçu la divulgation des modalités et conditions relatives à leur solde prépayé. Dans une autre plainte, un client a affirmé que le fournisseur ne lui a pas facturé le forfait tarifaire mensuel convenu. Le fournisseur n'a pu fournir la preuve de ce que le client avait convenu, expliquant qu'il n'offre pas de contrat écrit aux clients des comptes prépayés, qui ne reçoivent que les modalités et conditions. Le problème est que ces modalités et conditions ne décrivent pas expressément le montant que le client doit payer sur une base mensuelle.

Nous ne croyons pas que l'intention du CRTC était d'exclure les clients des comptes prépayés de l'avantage d'une pleine divulgation. Toutefois, puisque le Code n'indique pas de façon explicite que les clients des comptes prépayés doivent obtenir un contrat ou un document écrit décrivant les modalités de l'entente, certains fournisseurs ne donnent pas cette information à leurs clients. Nous croyons que cette question devrait être étudiée dans le cadre de l'examen du Code sur les services sans fil qui sera effectué par le CRTC en 2016.

RAPPEL AUX CONSOMMATEURS CONCERNANT LES PÉRIODES D'ESSAI

Le Code exige des fournisseurs qu'ils divulguent aux clients les limites et la quantité d'utilisation permise pendant leur période d'essai (parfois appelée « politique relative aux remords de l'acheteur »). Toutefois, les fournisseurs sont libres de déterminer les détails de leurs politiques, la plupart desquelles restreignent l'utilisation pendant la période d'essai à entre 15 et 30 minutes, ou sept et 15 jours, selon la première de ces éventualités. Notre conseil aux clients est de s'assurer qu'ils connaissent et comprennent les limites de la politique relative aux remords de l'acheteur de leur fournisseur et qu'ils testent minutieusement leurs nouveaux appareils à l'intérieur de ces limites.



RAPPORTS RELATIFS AUX CODES DE CONDUITE



CONTENU DE CETTE SECTION

contexte	22	comment nous utilisons le Code et le Code D&D	22	le Code sur les services sans fil	23	terminologie	23	le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt	26
----------	----	---	----	-----------------------------------	----	--------------	----	---	----

contexte

Nous sommes responsables de l'administration de deux Codes de conduite créés par le CRTC :

- Le Code, qui s'applique aux services sans fil des particuliers et des petites entreprises; et
- Le Code D&D, qui ne s'applique qu'au service de téléphonie résidentielle. Notre principal mandat est de faciliter la résolution des plaintes entre les consommateurs, dont les petites entreprises, et leur fournisseur de services. Lors des tentatives de résolution des plaintes et dans le cadre des enquêtes, nous cherchons à déterminer si le fournisseur de services s'est raisonnablement acquitté de ses responsabilités envers son client. Nous utilisons les Codes comme outils de mesure de la conduite des fournisseurs de services dans le contexte de nos activités de résolution de plaintes. Nous avons aussi la tâche de faire rapport de nos activités d'administration de ces deux Codes. Vous trouverez nos rapports ci-dessous.

comment nous utilisons le Code et le Code D&D

Toutes les plaintes suivent le même processus de traitement des plaintes qui est expliqué ici. Notre personnel examine les plaintes dans lesquelles le client allègue, ou dans lesquelles nous suspectons, des cas de non-conformité relativement à l'un des Codes (« violations alléguées »), et nous faisons le suivi de ces cas en fonction de la section qui a pu faire l'objet d'une violation. Nous ne faisons pas enquête sur chaque violation alléguée aux Codes. Les plaintes qui sont résolues à la satisfaction mutuelle du client et du fournisseur de services ne font pas l'objet d'une analyse additionnelle afin de déterminer si une violation s'est produite. Cela s'explique par le fait que dans la plupart des cas, la preuve requise pour faire une telle détermination n'a pas été obtenue et analysée car cela n'était pas nécessaire à la résolution de la plainte. Seules les plaintes nécessitant une enquête complète font l'objet d'une analyse afin de déterminer si une violation à l'un des Codes s'est produite. Lorsque notre enquête nous laisse croire qu'une violation a pu se produire, nous informons le fournisseur de services pour lui donner l'opportunité de présenter une réponse avant de procéder à la confirmation de la violation.

« J'ai été extrêmement surpris de la rapidité de traitement et de résolution de la plainte. Le processus est très efficace. »

- L.H., un client du service sans fil

le Code sur les services sans fil

Lors de la création du Code, le CRTC a cherché à s'assurer que les consommateurs de services au détail de voix et de données soient mieux informés des droits et obligations de leur contrat avec les fournisseurs de services sans fil. Le Code s'applique aux consommateurs (particuliers et petites entreprises) et tous les fournisseurs de services sans fil doivent suivre ses directives. Lorsqu'il a créé le Code, le CRTC nous a demandé de l'administrer et de faire rapport de nos résultats.

Le rapport ci-dessous indique le nombre de fois où nous avons eu à traiter des plaintes qui soulevaient des violations potentielles au Code, ainsi que le nombre de fois où nous avons pu confirmer si une violation au Code s'est, ou ne s'est pas, produite. Nous avons identifié les sections du Code qui ont fait l'objet de violations ainsi que les fournisseurs de services sans fil visés. Les résultats doivent être lus à la lumière du processus décrit plus haut et de la terminologie décrite à droite.



terminologie

VIOLATION PRÉSUMÉE :

lorsqu'un client soutient que le fournisseur de services ne s'est pas acquitté d'une obligation aux termes du Code ou lorsqu'un membre du personnel du CPRST repère une violation potentielle de ce Code en se fondant sur les détails d'une plainte. Chaque violation renvoie à un article individuel du Code. Par conséquent, plus d'une violation présumée peut être enregistrée dans une plainte.

VIOLATION CONFIRMÉE :

lorsque le CPRST peut confirmer, en s'appuyant sur son enquête, qu'une disposition du Code a été violée.

ABSENCE DE VIOLATION :

lorsque le CPRST a fait enquête sur une violation présumée et conclu que le fournisseur de services n'a pas violé le Code.

TABLEAU 13 : SOMMAIRE DES VIOLATIONS AU CODE

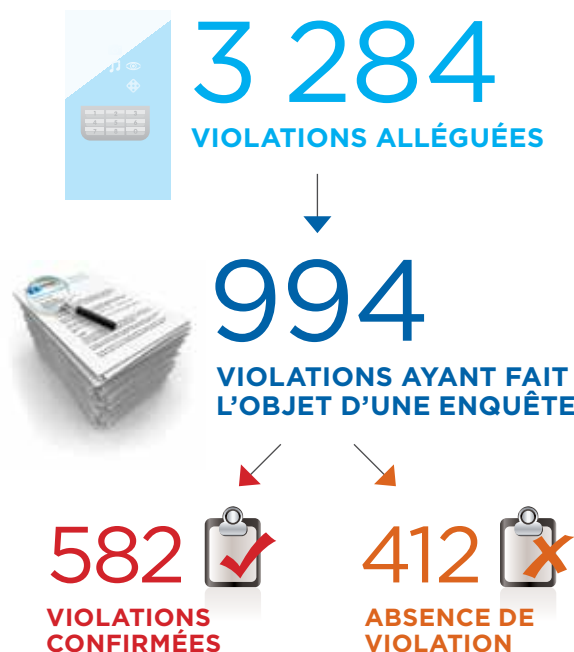


TABLEAU 14 : VIOLATIONS CONFIRMÉES AU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL PAR SECTION

section	total des violations confirmées	% total des violations confirmées ³
A. clarté	51	8,8 %
A.1. langage simple	3	0,5 %
A.2. prix	1	0,2 %
A.3. services illimités	47	8,1 %
B. contrats et documents connexes	148	25,4 %
B.1(i-ii) copie permanente du contrat et documents connexes	22	3,8 %
B.1(iv) a-e principales modalités du contrat	63	10,8 %
B.1(iv) f-m autres aspects du contrat	63	10,8 %
C. résumé des renseignements essentiels	11	1,9 %
C.1. résumé des renseignements essentiels	11	1,9 %
D. modification des contrats et des documents connexes	162	27,8 %
D.1. modification des principales modalités du contrat	72	12,4 %
D.2. modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes	90	15,5 %
E. gestion de la facture	14	2,4 %
E.1. avis d'itinérance internationale	5	0,9 %
E.2. limite associée aux frais d'itinérance	2	0,3 %
E.3. limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données	5	0,9 %
E.4. services sans fil non sollicités	2	0,3 %
F. questions relatives aux appareils mobiles	4	0,7 %
F.1. déverrouillage	4	0,7 %
G. résiliation et prolongation du contrat	9	1,5 %
G.1. frais de résiliation anticipée – généralités	2	0,3 %
G.4. période d'essai	3	0,5 %
G.5. date de résiliation	4	0,7 %
H. dépôts de garantie	1	0,2 %
H.1. demande, examen et retour d'un dépôt de garantie	1	0,2 %
I. débranchement	182	31,3 %
I.1. quand le débranchement peut se faire	7	1,2 %
I.2. avis de débranchement	173	29,7 %
I.3. contestation des frais de débranchement	2	0,3 %
TOTAL	582	

³ Notez que les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 % en raison des arrondissements.

rappports relatifs aux Codes de conduite

**TABLEAU 15 : VIOLATIONS CONFIRMÉES AU CODE SUR
LES SERVICES SANS FIL PAR FOURNISSEUR DE SERVICES**

fournisseur	violations confirmées	pourcentage des violations confirmées	section A. clarté	section B. contrats et documents connexes	section C. résumé des renseignements essentiels	section D. modification des contrats et des documents connexes	section E. gestion de la facture	section F. questions relatives aux appareils mobiles	section G. résiliation et prolongation du contrat	section H. dépôts de garantie	section I. débranchement	total
Wind	422	72,5 %	11,4 %	19,2 %	0,0 %	37,2 %	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,0 %	30,8 %	100 %
Bell	64	11,0 %	0,0 %	39,1 %	9,4 %	6,3 %	14,1 %	0,0 %	6,3 %	0,0 %	25,0 %	100 %
Virgin	51	8,8 %	0,0 %	47,1 %	3,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,0 %	2,0 %	45,1 %	100 %
Fido	13	2,2 %	7,7 %	53,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	7,7 %	0,0 %	30,8 %	100 %
8com	11	1,9 %	9,1 %	63,6 %	18,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	9,1 %	0,0 %	0,0 %	100 %
Rogers	10	1,7 %	10,0 %	20,0 %	10,0 %	10,0 %	20,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	30,0 %	100 %
Telus	7	1,2 %	0,0 %	28,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	71,4 %	100 %
Tbaytel	3	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	33,3 %	33,3 %	0,0 %	0,0 %	33,3 %	100 %
Petro Canada Mobilité	1	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100 %
TOTAL	582	100 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



rappports relatifs aux Codes de conduite

le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt

Le Code D&D a été élaboré par l'industrie et approuvé par le CRTC. Il est entré en vigueur en mai 2012. Il s'agit d'un code de conduite obligatoire qui fournit aux clients des services de téléphonie résidentielle certaines protections dans les cas où ils doivent verser un dépôt comme condition d'obtention du service de téléphonie résidentielle, ou lorsqu'un fournisseur de services a l'intention de débrancher leur service de téléphonie résidentielle.

**TABLEAU 16 : VIOLATIONS CONFIRMÉES
AU CODE D&D PAR SECTION**

section	violations confirmées	% total des violations confirmées
2.1 trop-perçu sur le dépôt de garantie	1	5,3 %
3.2 avis au moins 14 jours avant	7	36,8 %
3.3 aviser le client 24 heures avant	8	42,1 %
3.5 débranchement injustifié	2	10,5 %
3.6 débranchement durant le différend	1	5,3 %
TOTAL	19	100 %

TABLEAU 17 : SOMMAIRE DES VIOLATIONS AU CODE D&D



« Excellent service, très courtois et très professionnel. Impeccable. »

- J.H., un client du service de téléphonie locale

TABLEAU 18 : VIOLATIONS CONFIRMÉES AU CODE D&D PAR FOURNISSEUR DE SERVICES

fournisseur de services	violations confirmées	pourcentage des violations confirmées	section 2.1 trop-perçu sur le dépôt de garantie	section 3.2 avis au moins 14 jours avant	section 3.3 aviser le client 24 heures avant	section 3.5 débranchement injustifié	section 3.6 débranchement durant le différend	total
Bell Canada	10	52,6 %	10,0 %	30,0 %	40,0 %	10,0 %	10,0 %	100 %
Vonage	3	15,8 %	0,0 %	33,3 %	33,3 %	33,3 %	0,0 %	100 %
Bell Aliant	2	10,5 %	0,0 %	50,0 %	50,0 %	0,0 %	0,0 %	100 %
Telus	2	10,5 %	0,0 %	50,0 %	50,0 %	0,0 %	0,0 %	100 %
VBuzzer	2	10,5 %	0,0 %	50,0 %	50,0 %	0,0 %	0,0 %	100 %
TOTAL	19	100 %	-	-	-	-	-	-

TRAVAILLER AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS

transferts vers l'enquête

Dans notre processus, les plaintes sont transférées au personnel d'enquête seulement lorsque le client et le fournisseur de services sont incapables de résoudre leur conflit, directement ou avec notre aide. Tel qu'expliqué dans notre rapport annuel 2012-2013, un grand nombre de plaintes ont été transférées à nos enquêteurs parce que les fournisseurs de services n'ont pas fourni de réponse appropriée à une plainte, éliminant ainsi la possibilité de résolution informelle à un stade plus précoce. En 2012-2013, 41 % des transferts au stade de l'enquête découlaient du défaut d'observer cette procédure de base. Nous avons beaucoup travaillé avec les fournisseurs de services pour résoudre cette question parce qu'elle cause des retards inutiles dans la résolution des plaintes et qu'elle entraîne des coûts additionnels pour les fournisseurs de services. L'année dernière, les fournisseurs ont travaillé avec diligence pour réduire le nombre de ces dossiers à 19 % de la totalité des transferts.

Toutefois, il y avait encore matière à amélioration et nous avons maintenu ces efforts cette année. Nous sommes heureux d'annoncer qu'en 2014-2015, ce chiffre a poursuivi sa tendance à la baisse – seulement 11 % des cas ont exigé une enquête uniquement parce que le fournisseur n'avait pas répondu à une plainte. Il semble malgré tout excessif que dans plus d'un cas sur 10, le fournisseur soit toujours incapable de fournir une réponse appropriée dans

les 30 jours qui suivent la réception de la plainte. Néanmoins, nous sommes heureux que les fournisseurs aient reconnu qu'il n'est pas rentable de ne pas répondre, et qu'ils aient pris conscience des conséquences pour l'ensemble des parties.

bons résultats de plusieurs fournisseurs de services de plus petite taille

Notre rapport annuel semble souvent se concentrer sur les résultats enregistrés par les plus importants fournisseurs de services. Cela est peut-être compréhensible, étant donné que cette année les dix principaux fournisseurs de services représentent presque 86 % de la totalité des plaintes. Nous avons toutefois remarqué cette année une importante réduction du nombre de plaintes des clients de nos plus petits fournisseurs. Chaque année, nous publions un [tableau](#) détaillant l'ensemble des activités liées aux plaintes de l'année pour chaque FSP et ses marques. Cette année, leur nombre s'élève à 262. Nous sommes heureux de noter que 150 d'entre eux n'ont enregistré aucune plainte de leurs clients. Trente-deux autres n'ont enregistré qu'une seule plainte. Ces résultats sont très bons et nous croyons que ces fournisseurs doivent être félicités.



**« Merci et bravo pour le merveilleux
travail que vous fournissez.
Merci pour la patience et le
professionnalisme de vos agents. »**

– P.D., une cliente du service sans fil

travailler avec les fournisseurs de services participants

les 25 principaux fournisseurs de services participants

Depuis le 31 juillet 2015, il y a approximativement 262 fournisseurs de services et marques qui participent au CPRST. Une analyse complète du nombre de plaintes traitées en 2014-2015 pour chaque fournisseur de services et marques est disponible [ici](#). Dans cette section, vous trouverez les 25 fournisseurs de services qui ont généré le plus grand nombre de plaintes en 2014-2015.

TABLEAU 19 : LES 25 PRINCIPAUX FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS PAR PLAINTES ACCEPTÉES

fournisseur de services	pourcentage de toutes les plaintes en 2014-2015	plaintes acceptées en 2014-2015	plaintes acceptées en 2013-2014	pourcentage de changement des plaintes acceptées/année	taux de résolution (% de toutes les plaintes résolues c. toutes les plaintes traitées; 87 % dans l'ensemble)	taux d'escalade (% de toutes les plaintes escaladées c. toutes les plaintes traitées; 27 % dans l'ensemble)
Bell Canada	36,0 %	3 599	3 651	-1,4 %	84,0 %	29,3 %
Rogers	18,2 %	1 814	2 379	-23,7 %	93,9 %	12,7 %
Wind	7,0 %	702	510	37,6 %	87,8 %	53,9 %
Virgin	6,1 %	608	815	-25,4 %	84,5 %	34,2 %
Fido	6,1 %	607	905	-32,9 %	91,8 %	8,2 %
Telus	4,7 %	466	653	-28,6 %	75,7 %	28,4 %
Vidéotron	3,1 %	313	294	6,5 %	88,7 %	23,9 %
Koodo	1,8 %	175	172	1,7 %	83,0 %	19,3 %
Comwave	1,4 %	143	179	-20,1 %	90,3 %	10,3 %
Bell Aliant	1,4 %	142	160	-11,3 %	84,1 %	27,6 %
Primus	1,3 %	125	95	31,6 %	96,1 %	17,2 %
Xplornet	1,0 %	101	97	4,1 %	84,5 %	27,2 %
ACN Canada	0,8 %	82	75	9,3 %	93,8 %	30,9 %
Cogeco	0,8 %	80	79	1,3 %	90,1 %	11,1 %
Mobilicity	0,8 %	78	58	34,5 %	89,3 %	38,7 %
Shaw	0,7 %	74	96	-22,9 %	92,2 %	20,8 %
Acanac	0,6 %	64	77	-16,9 %	92,2 %	40,6 %
MTS	0,6 %	60	120	-50,0 %	85,9 %	17,2 %
Public Mobile	0,6 %	55	128	-57,0 %	89,3 %	36,0 %
Vonage	0,5 %	50	45	11,1 %	91,7 %	33,3 %
Sasktel	0,5 %	48	91	-47,3 %	89,3 %	23,2 %
Brama Telecom	0,5 %	45	8	462,5 %	91,7 %	63,9 %
Pulse Telecom	0,4 %	44	1	4 300,0 %	71,4 %	71,4 %
TekSavvy	0,4 %	40	53	-24,5 %	91,4 %	22,9 %
Distributel	0,3 %	32	76	-57,9 %	77,1 %	37,1 %

travailler avec les fournisseurs de services participants

les profils des 10 principaux fournisseurs de services participants

Dans les pages qui suivent, nous traçons le profil des 10 fournisseurs de services qui ont généré le plus de plaintes. Dans chaque profil, nous indiquons le nombre de plaintes acceptées et le pourcentage que cela représente par rapport à l'ensemble des plaintes acceptées. Nous mentionnons aussi d'autres indicateurs d'importance, tel le pourcentage de plaintes résolues par le fournisseur (taux de résolution) ou celui lié à l'escalade au stade de l'enquête (taux d'escalade). De plus, nous indiquons les types de problèmes les plus fréquemment soulevés dans les plaintes liées à ces fournisseurs de services et le nombre de violations confirmées au Code et au Code D&D identifiées dans les plaintes des clients de ces fournisseurs.

1. Bell Canada

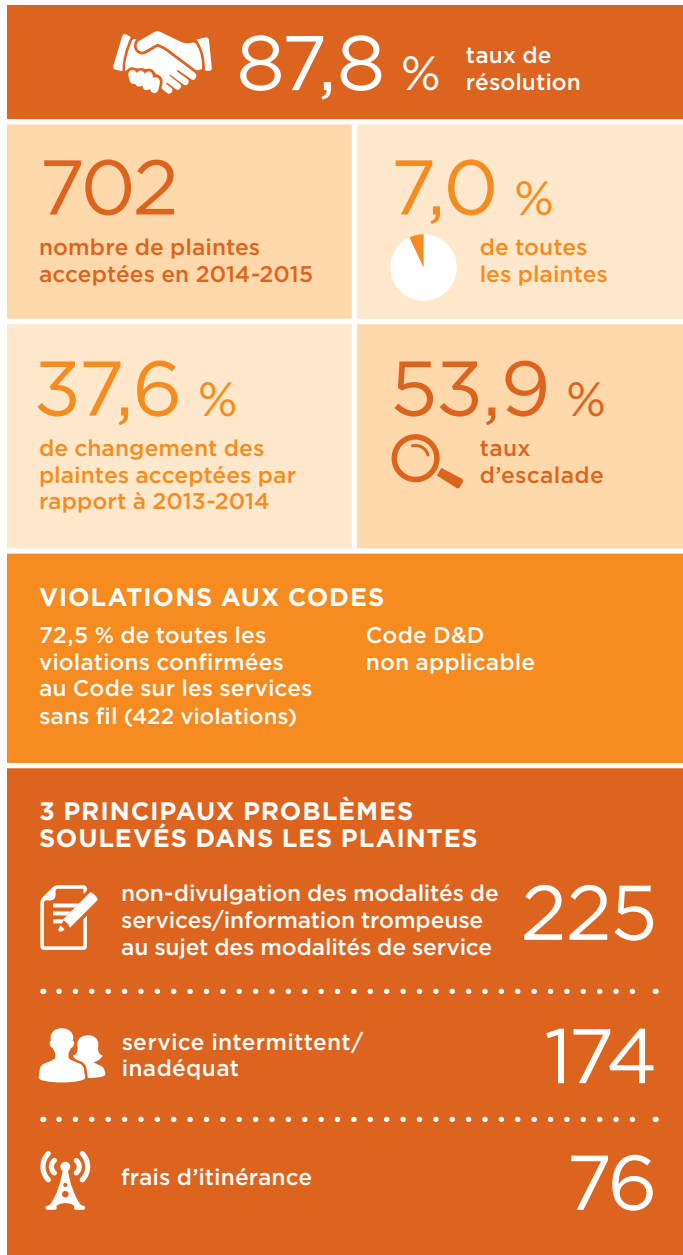


2. Rogers

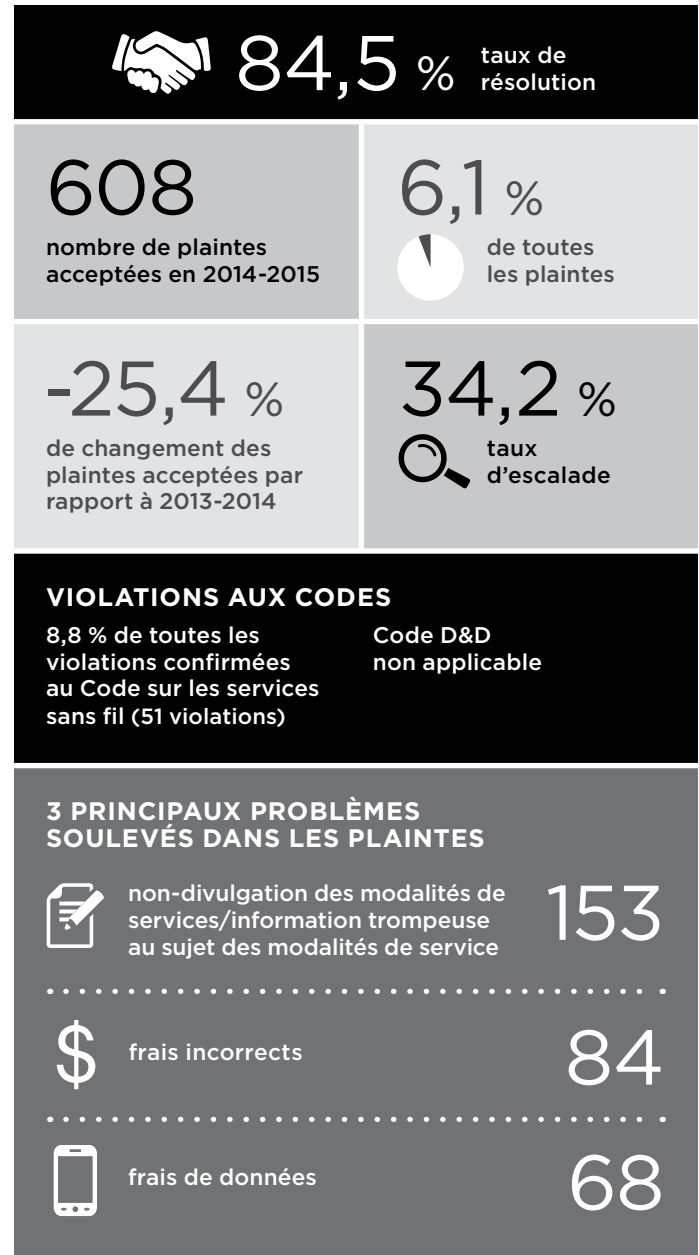


travailler avec les fournisseurs de services participants

3. Wind



4. Virgin

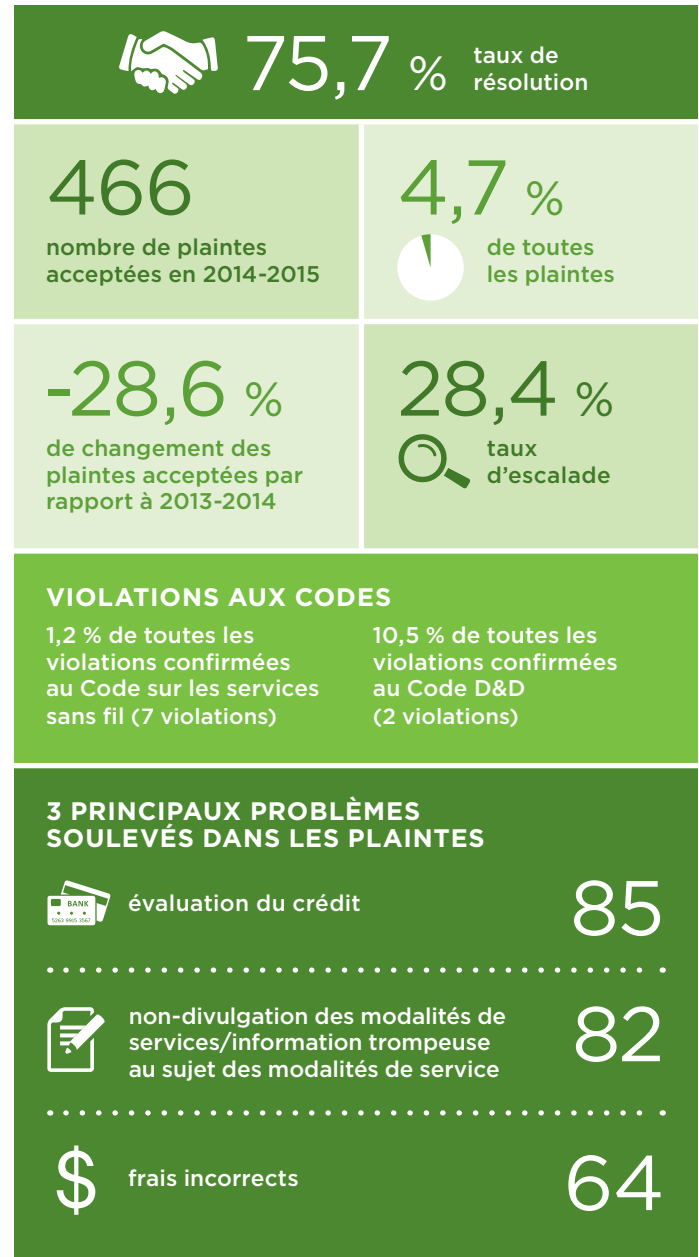


travailler avec les fournisseurs de services participants

5. Fido



6. Telus

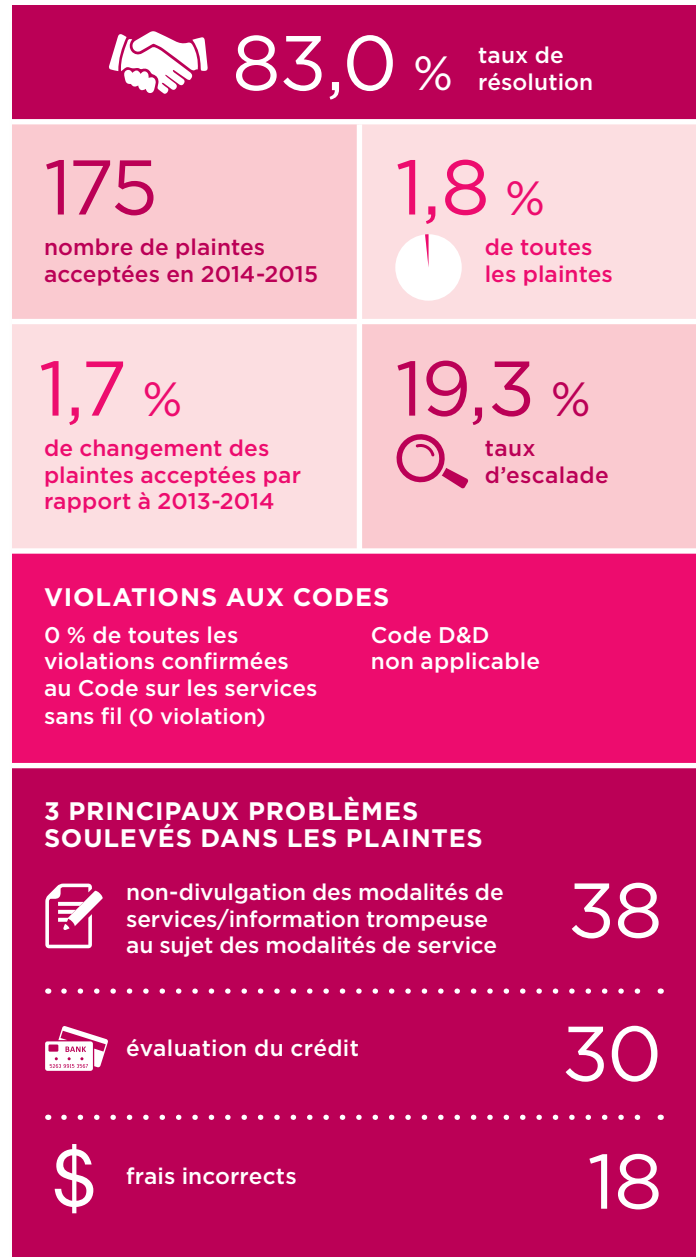


travailler avec les fournisseurs de services participants

7. Vidéotron



8. Koodo

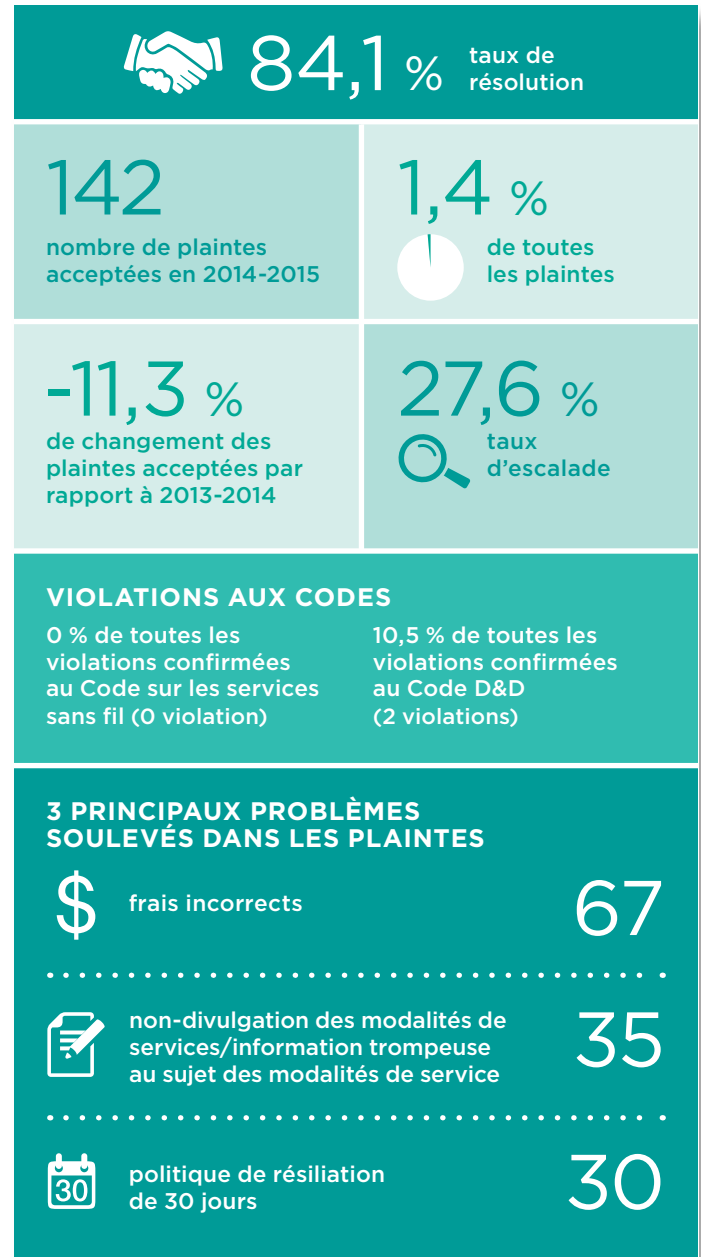


travailler avec les fournisseurs de services participants

9. Comwave



10. Bell Aliant



travailler avec les fournisseurs de services participants

liste des fournisseurs de services participants

Le document qui suit présente la liste alphabétique de nos FSP et des différentes marques sous lesquelles ils fournissent leurs services. Les services fournis en vertu de l'un de ces noms permettent l'accès à nos services de résolution de plaintes. L'astérisque qui suit le nom d'une compagnie indique que ce fournisseur de services s'est joint au CPRST entre le 1^{er} août 2014 et le 31 juillet 2015.

#100	CCAP (Coopérative de câblodistribution de l'arrière-pays)	Globalive Communications Corp.	Ontera	Talk Canada
1010100	CCAP Cable	Globalstar	Opcom Hospitality Solutions Inc.	Talk Wireless
1010580	CCI Wireless	Gold Leaf Telecom Ltd.	Orbitel	Talkit.ca Inc.
1010620	CDTel	Group of Gold Line	Oricom Internet	Targo Communications Inc.
1010738	Cellfone	Hook Communications Inc.	Owtel	Tata Communications
1011295.com	Chatr Wireless	Horizon Telecom	PageNet	tbaytel
295.ca	Cheepnet	HuronTel	Pannu Phone Inc. (SSTV)	TekSavvy Solutions Inc.
3Web	Cheetah	I-NetLink Wireless	Parlez rabais	Tel-Synergy
450Tel	Choice Tel	*Ilink Communications	Pathway Communications	Tele-Page
768812 Ontario Inc.	CIK Telecom Inc.	InfoFortin Telecom	PC Mobile	Telehop
8COM	Cityfone	InfoSat Communications	People's Tel GP Inc.	Telephone Corp
A dimension humaine	Coast Cable	InnSys	Persona	Telizon
Acanac Inc.	Cogeco	Inter.net Canada	Communications Corp.	Telnet Communications
Achatplus Inc.	Cogeco Câble Québec	Interhop	Petro Canada Mobilité	TELUS Communications Company
ACN Canada	Cogeco Data Services Inc.	Internet LightSpeed Communications	Phone Factory	TeraGo Networks Inc.
AEBC Internet Corporation	Cogent Canada	iRoam Mobile Solutions Inc.	Phone Power	ThinkTel
AEI Internet	Colba.Net	italkBB	Phonebox	Tough Country Communications
AIC Global Communications	ComparAction	Juno	Platinum	Transvision Cookshire
Alberta High Speed	Compton Communications	K-Right Communications Inc.	*Porchlight.ca	Télébec
Allstream inc.	Compuxellence	Kokanee Phone	PortalOne	Uniserve
Altima Telecom	Comwave	Koodo	Premiere Conferencing Canada Ltd.	Vancouver Telephone Company
Americatel	Contact Internet	Le pigeon voyageur	Premiere Global Services	Vbuzzer
Amtelecom Telco GP Inc.	Convergia Networks Inc.	LooneyCall	Primus	Velcom
*Arrow Technology Group.	Cooptel	LuckyCall	Public Mobile	Velocity Networks Inc.
Avenue	Cybersurf Internet Access (CIA)	Magic Jack Tel	Pulse Telecom	Verizon
Axess Communications	DCI Telecom	Mastercall	PWHR Solutions	Vianet Internet Solutions
Axsit	Dell Voice	MCI Canada	Questzones	Vidéotron s.e.n.c./Vidéotron GP
B2B2C Inc.	Delta Cable	Mobilicity	Quinte Long Distance	VIF Internet
Bell Aliant Regional Communications LP	Distributel Communications Limited	Mountain Cablevision Limited	RadioActif	Virgin Mobile Canada
Bell Canada	DolphinTel	MTS Inc.	Redden.on.ca	*VMedia
BlueTone Canada	DSLExtreme	Mustang Technologies Inc.	RevTel	Voice Network Inc.
BMI Internet	Eastlink	MyConnexion	Rogers Communications Inc.	Vois Inc.
Bragg Communications Inc.	Easy Office Phone	National Capital FreeNet	Sasktel	Vonage Canada Corporation
Brama Telecom Inc.	EasyVoice Telecom	National Teleconnect	Sears Connect	Westman Communications Group
Bravo Phone Cards	eFirehose	Navataik	Seaside Communications (Seaside Cable)	WestNet Wireless
Bravo Telecom	Electronic Box	NCIC Operator Services	SecureNet Information Services Inc.	Wightman Telecom
Brightroam	Enhanced VOIP Communications	*NECC	Selectcom Inc.	WiMac Tel
Bruce Municipal Telephone System	Enter-net	*NECC CA	Selectcom Telecom	Win-tel
Bruce Telecom	ExaTEL Inc.	Neighborhood Wireless	Sens-net Canada Inc.	WIND Mobile Corp.
Bud Light Lime Phone	Execulink	Net For Less	Shaw	World-Link Communications Inc.
Bud Light Phone	Falcon Internet Services	Net Reach	Simcoe County Long Distance	Worldline
Bud Phone	Fibernetics	*NetAccess Systems Inc.	Simple Connection	*WTC Communications
Cable Axion	Fido	Netfone	*Skydata	Xittel Inc.
Cable VDN	Fongo Inc.	NetRevolution	Sogetel	Xplornet Internet Services
Cablevision du Nord de Québec inc.	Freedom Phone Lines	NetZero	Solo	Yak Communications Corp.
Call Select	FreePhoneLine.ca	NEWT Business Services	Source Cable Ltd.	Yesup
Can-net Telecom	G3 Telecom	Nobel Canada Telecom	Speak Out Wireless (7-11)	Yesupnet
Canada Payphone Corporation	Galilee	Northern Tel	Speak Telecom	Youmano
Canada Relink	Gems Telecom	Nucleus Information Service Inc.	Spectravoice	*YourLink Inc.
Canopco	Giantel	NuEra Telecom	Startec	Zid Internet
CaspianWave	Global Crossing Telecommunications Canada Ltd	OneConnect Services Inc.	SureNet	Zoomer
Caztel		OnlineTel	Switchworks	
		Ontarioeast.net	Talk & Save	

RAPPORTS STATISTIQUES

Cette section contient des rapports statistiques détaillés sur nos activités.



CONTENU DE CETTE SECTION

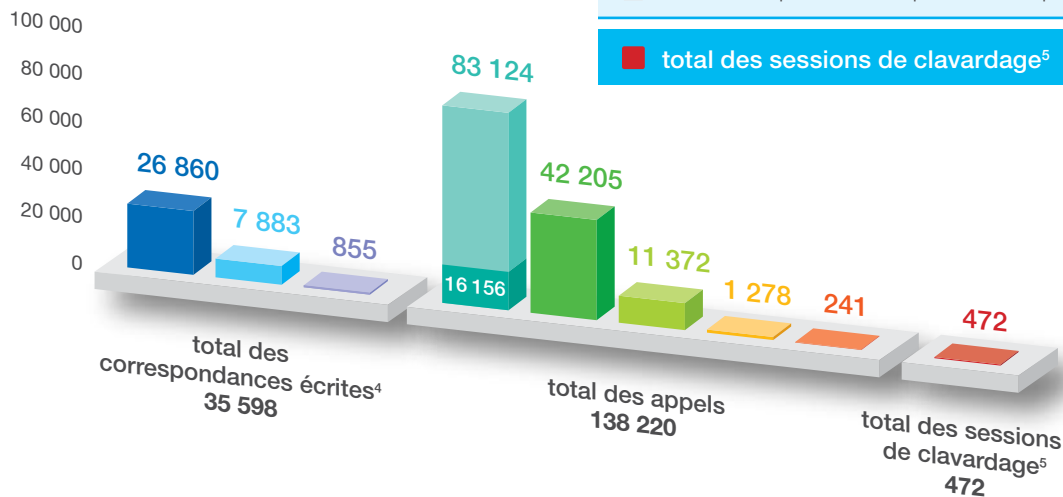
activités du centre d'appels	35	analyse des plaintes fermées	37	plaintes des petites entreprises	39	normes de rendement	40
problèmes hors mandat	36	analyse des compensations	38			analyse régionale	41

activités du centre d'appels

Notre centre d'appels a reçu plus de 174 000 communications par téléphone, par écrit et par clavardage.

total des correspondances écrites⁴	35 598
■ correspondance écrite de clients au sujet de plaintes nouvelles ou existantes	26 860
■ correspondance écrite des fournisseurs de services au sujet des plaintes	7 883
■ correspondance écrite de clients au sujet du CPRST ou de leurs services de télécommunications	855

total des appels	138 220
■ nombre de demandes générales de renseignements	83 124
■ <i>demandes générées par les avis sur les factures des FSP</i>	16 156
■ nombre de consultations au sujet des plaintes	42 205
■ nombre de consultations au sujet de plaintes hors mandat	11 372
■ demandes de renseignements au sujet du Code sur les services sans fil du CRTC	1 278
■ nombre de plaintes acceptées au téléphone	241
■ total des sessions de clavardage⁵	472



⁴ Cette année, la correspondance écrite traitée a diminué de plus de 14 000 éléments. Cela est attribuable en grande partie à l'introduction du portail destiné aux fournisseurs de services. Cette application informatique permet aux fournisseurs de services de répondre aux plaintes en ligne. Les réponses sont traitées automatiquement par notre système de gestion des dossiers, ce qui permet d'éviter le traitement manuel par nos agents.

⁵ Le service de clavardage est devenu disponible en novembre 2014.

problèmes hors mandat

Ce tableau indique le nombre de problèmes soulevés par les clients, par écrit ou au téléphone, que nous n'avons pu examiner en 2014-2015 ainsi que les raisons de cette absence d'examen.

article 3 du Code de procédures	
article 3(a) les applications ou le contenu internet	333
article 3(b) les services de radiodiffusion (télévision)	7 294
article 3(b) les services de radiodiffusion (radio)	26
article 3(c) les services d'urgence	30
article 3(d) les téléphones payants	50
article 3(e) l'équipement du client	232
article 3(f) le câblage intérieur	35
article 3(g) les annuaires des pages jaunes et d'entreprises	55
article 3(h) les messages non sollicités et le télémarketing	913
article 3(i) les services de sécurité	48
article 3(j) les services de réseaux	25
article 3(k) les appels 900/976	42
article 3(l) les prix	1 121
article 3(m) les droits de passage	44
article 3(n) l'équipement/les poteaux/les tours	277
article 3(o) la publicité fausse ou mensongère	193
article 3(p) les questions de protection des renseignements personnels	390
article 3 autre – services réglementés	181
les fraudes téléphoniques/internet	269
TOTAL	11 558

article 4 du Code de procédures	
article 4.1 service à la clientèle	
<i>barrière linguistique</i>	57
<i>sous-traitance</i>	138
<i>représentant impoli</i>	673
<i>transferts/RVI</i>	134
<i>temps d'attente</i>	484
total	1 486
article 4.3 politiques et pratiques générales d'exploitation	3 103
TOTAL	4 589

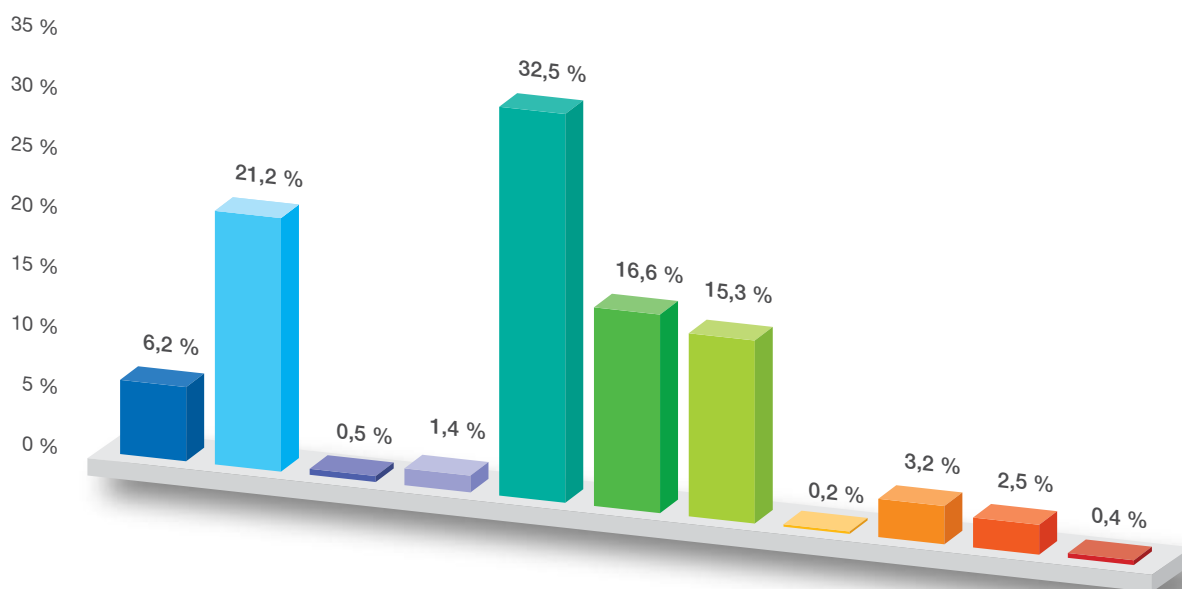
article 8 du Code de procédures : obligation de refuser de donner suite à une plainte	
Certaines plaintes n'ont pu être acceptées en raison des dispositions du Code de procédures.	
La ventilation des raisons s'établit comme suit :	
article 8.1 fournisseur de services n'a pas eu l'opportunité de résoudre	137
article 8.2 affaire antérieurement ou présentement examinée par un autre organisme	166
article 8.3(a) plainte déposée en dehors des délais prescrits	387
article 8.3(b) faits survenus avant la date d'entrée en vigueur	12
TOTAL	702

analyse des plaintes fermées

Nos statistiques opérationnelles démontrent que nous avons fermé 1 300 plaintes en 2014-2015. Ce tableau fournit la ventilation des raisons expliquant ces fermetures et la référence à l'article pertinent du Code de procédures.

raison de la fermeture	nombre de plaintes fermées	pourcentage de plaintes fermées
client retire sa plainte	80	6,2 %
plainte réputée hors mandat après obtention de plus d'informations	276	21,2 %
article 7.1(b) client n'a pas d'intérêt suffisant	6	0,5 %
article 7.1(c) plus adéquat de faire examiner la plainte par un autre organisme	18	1,4 %
article 7.1(d) enquête plus approfondie non justifiée	423	32,5 %
article 7.1(e) client non coopératif	216	16,6 %
article 7.1(f) offre raisonnable du fournisseur de services	199	15,3 %
article 8.1 fournisseur de services n'a pas eu l'opportunité de résoudre	3	0,2 %
article 8.2 affaire antérieurement ou présentement examinée par un autre organisme	41	3,2 %
article 8.3(a) plainte déposée en dehors des délais prescrits	33	2,5 %
article 8.3(b) faits survenus avant la date d'entrée en vigueur	5	0,4 %
TOTAL	1 300	100 %

PLAINTES FERMÉES



analyse des compensations

Dans plusieurs dossiers, les clients ont reçu des compensations. Ces compensations peuvent prendre plusieurs formes, dont :

- des crédits au compte;
- des ajustements au compte;
- des produits et services gratuits ou à prix réduits; et
- des paiements en argent

Nous tentons d'enregistrer la valeur de toutes les compensations obtenues par les clients grâce à notre processus. Cela présente un défi car dans un nombre important de cas (notamment lorsqu'une résolution intervient lors de la pré-enquête), les détails de l'entente conclue par le client et le fournisseur de services ne nous sont pas dévoilés. Dans d'autres cas, ils doivent être estimés.

Ce rapport dévoile la pleine valeur communiquée des compensations reçues par les clients.

En 2014-2015, les clients ont reçu une compensation dans 73 % des plaintes traitées, ce qui représente une augmentation de 3 % par rapport à l'an dernier.

échelle compensatoire	nombre de plaintes	pourcentage
< 100 \$	2 956	39,6 %
100 \$ – 499 \$	3 497	46,8 %
500 \$ – 999 \$	694	9,3 %
1 000 \$ – 4 999 \$	302	4,0 %
5 000 \$+	22	0,3 %
TOTAL	7 471	100 %
COMPENSATION TOTALE	2 144 171,69 \$	

« Je suis reconnaissant au CPRST pour le professionnalisme de son personnel et l'assistance fournie. »

- P.T., un client du service de téléphonie locale



plaintes des petites entreprises

Lorsque nous faisons état de nos statistiques opérationnelles, nous incluons les données de toutes les plaintes que nous traitons au cours de l'année. Toutefois, toutes les plaintes ne sont pas pareilles. En particulier, nous savons que les plaintes provenant des petites entreprises peuvent être très différentes de celles des consommateurs.

En 2014-2015, nous avons reçu 761 plaintes provenant de petites entreprises, soit 7,4 % de toutes les plaintes traitées.

Une analyse de ces plaintes révèle certaines différences importantes par rapport aux plaintes déposées par les consommateurs.

PAR CATÉGORIE

sujet	consommateurs	petite entreprise
facturation	44,5 %	30,1 %
dispute contractuelle	29,9 %	43,9 %
prestation de services	21,2 %	22,7 %
gestion du crédit	4,4 %	3,3 %
TOTAL	100 %	100 %

Alors que les consommateurs portent surtout plainte pour des problèmes de facturation, les petites entreprises se concentrent davantage sur les différends contractuels avec leur fournisseur de services.

PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

secteur d'activité	consommateurs ⁶	petite entreprise
sans fil	55,0 %	27,9 %
internet	25,6 %	31,5 %
téléphonie locale	16,6 %	37,4 %
interurbains	2,7 %	3,2 %
assistance-annuaire	< 0,1 %	0,0 %
annuaire des pages blanches	< 0,1 %	0,0 %
service des téléphonistes	< 0,1 %	0,0 %
TOTAL	100 %	100 %

⁶ Notez qu'en raison des arrondissements, certains pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 %.

Les problèmes liés au service sans fil représentent plus de la moitié de notre charge de travail. Cependant, les problèmes des petites entreprises portent davantage sur leurs services de téléphonie locale et d'internet.

CINQ PRINCIPAUX PROBLÈMES RELIÉS AUX PLAINTES

cinq principaux problèmes des consommateurs	pourcentage
1 non-divulgence des modalités/information trompeuse au sujet des modalités	13,1 %
2 frais incorrects	12,2 %
3 service intermittent/inadéquat	6,5 %
4 légitimité et montant des frais de résiliation anticipée	6,0 %
5 politique de résiliation de 30 jours	5,3 %

cinq principaux problèmes des petites entreprises	pourcentage
1 légitimité et montant des frais de résiliation anticipée	14,0 %
2 non-divulgence des modalités/information trompeuse au sujet des modalités	9,9 %
3 frais incorrects	8,7 %
4 renouvellement automatique	8,4 %
5 service intermittent/inadéquat	7,3 %

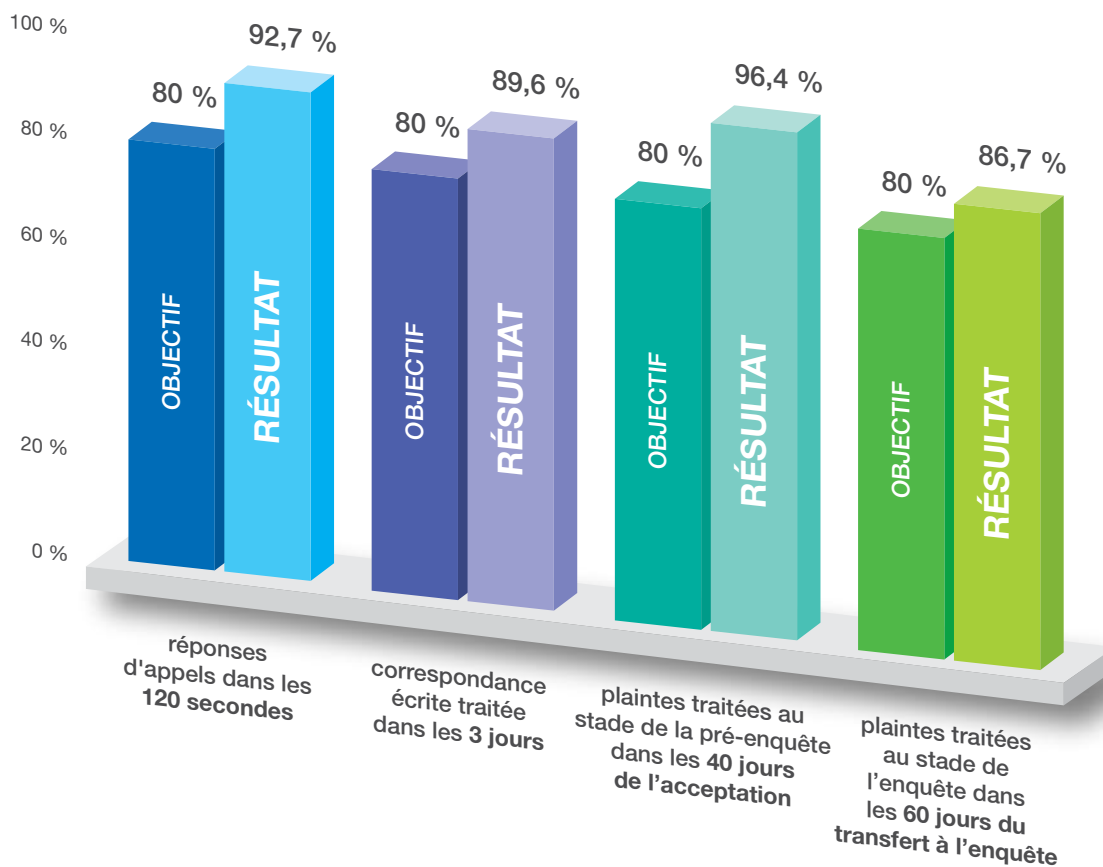
Les cinq principaux problèmes des consommateurs et des petites entreprises sont très similaires, bien que soulevés dans des proportions légèrement différentes par chaque groupe. La préoccupation distincte fréquemment soulevée par les petites entreprises est le « renouvellement automatique », le processus selon lequel certains fournisseurs renouvellent automatiquement le contrat d'un client, sauf si le client l'annule expressément.



normes de rendement

Chaque année, nous nous fixons comme objectif de fournir un très bon service à la clientèle. Afin d'atteindre cet objectif, nous mesurons notre rendement par le biais de divers indices de référence. En 2014-2015, comme l'année précédente, nous avons dépassé l'ensemble de nos normes de rendement, et souvent de manière marquée. Le tableau ci-dessous détaille ces résultats.

NORMES DE RENDEMENT



« J'ai été plus que satisfaite. C'était plus que j'espérais. Merci beaucoup. »

- F.M., une cliente du service internet

analyse régionale

Nous recevons des plaintes de clients d'un bout à l'autre du pays. Dans cette section, nous indiquons le nombre de plaintes et les principaux motifs de plaintes par province/territoire.

PLAINTES PAR PROVINCE/TERRITOIRE

	plaintes		population ⁷	
	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage
Alberta	623	6,1 %	4 121,7	11,6 %
Colombie-Britannique	965	9,4 %	4 631,3	13,0 %
Manitoba	180	1,8 %	1 282,0	3,6 %
Nouveau-Brunswick	156	1,5 %	753,9	2,1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	72	0,7 %	527,0	1,5 %
Territoires du Nord-Ouest	5	0,0 %	43,6	0,1 %
Nouvelle-Écosse	191	1,9 %	942,7	2,7 %
Nunavut	11	0,1 %	36,6	0,1 %
Ontario	5 493	53,7 %	13 678,7	38,5 %
Île-du-Prince-Édouard	27	0,3 %	146,3	0,4 %
Québec	2 381	23,3 %	8 214,7	23,1 %
Saskatchewan	126	1,2 %	1 125,4	3,2 %
Yukon	8	0,1 %	36,5	0,1 %
TOTAL	10 238	100 %	35 540,4	100 %

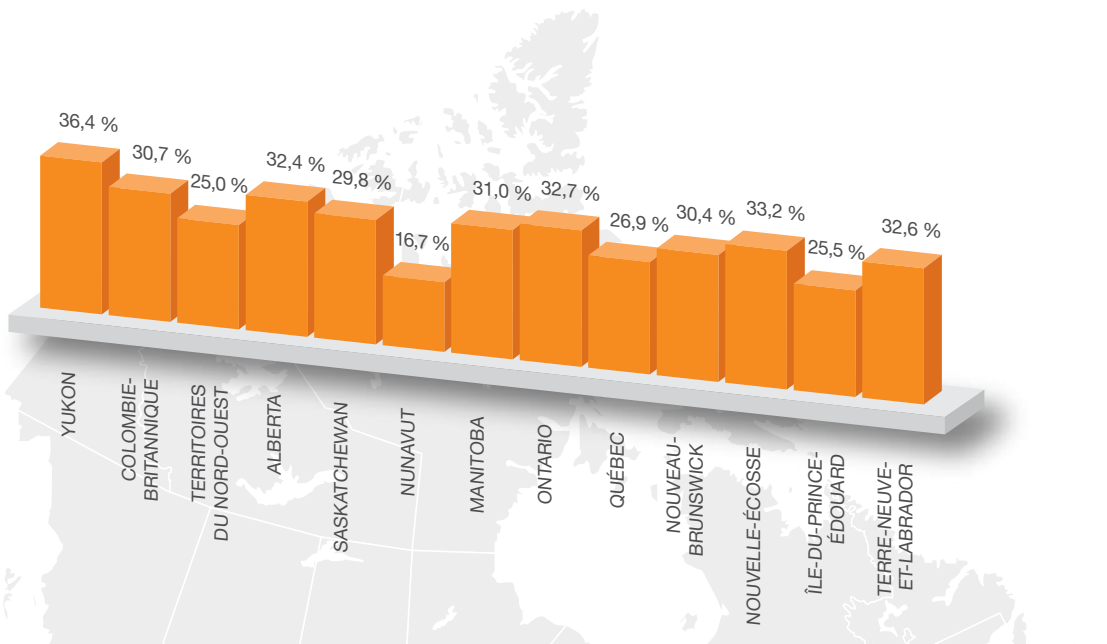


⁷ Population canadienne au 1^{er} juillet 2014, selon Statistique Canada. Le nombre de personnes se mesure par milliers.

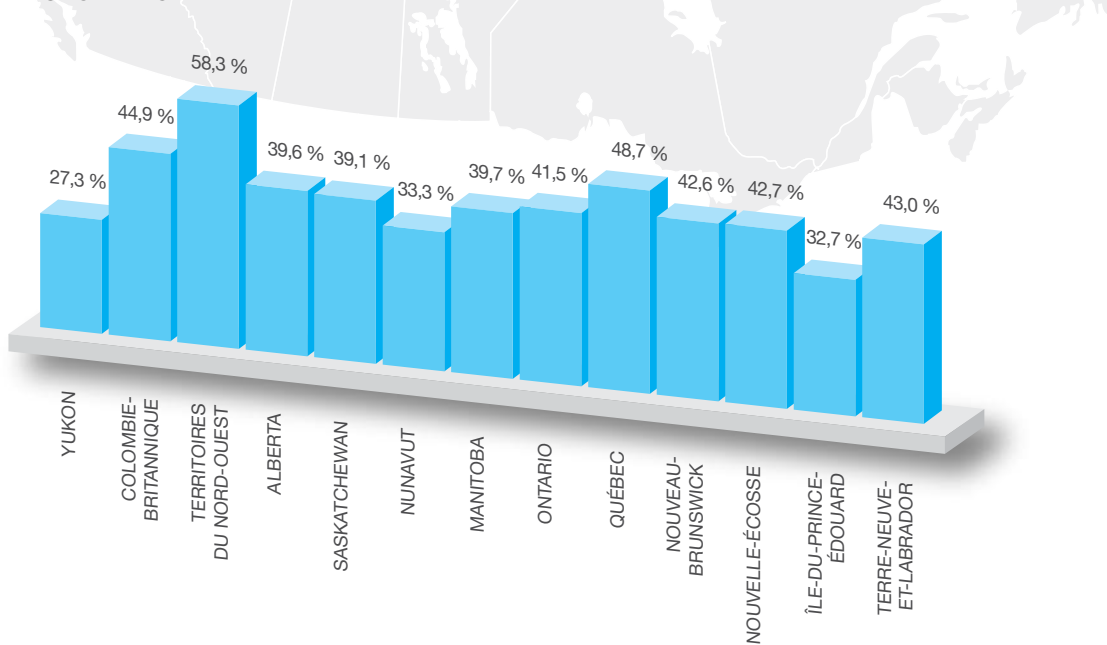
Canada, Statistique Canada, population par année, par province et territoire (Ottawa, CANSIM, 2014)
<http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/demo02a-fra.htm>

catégories de plaintes par province/territoire

DISPUTE CONTRACTUELLE

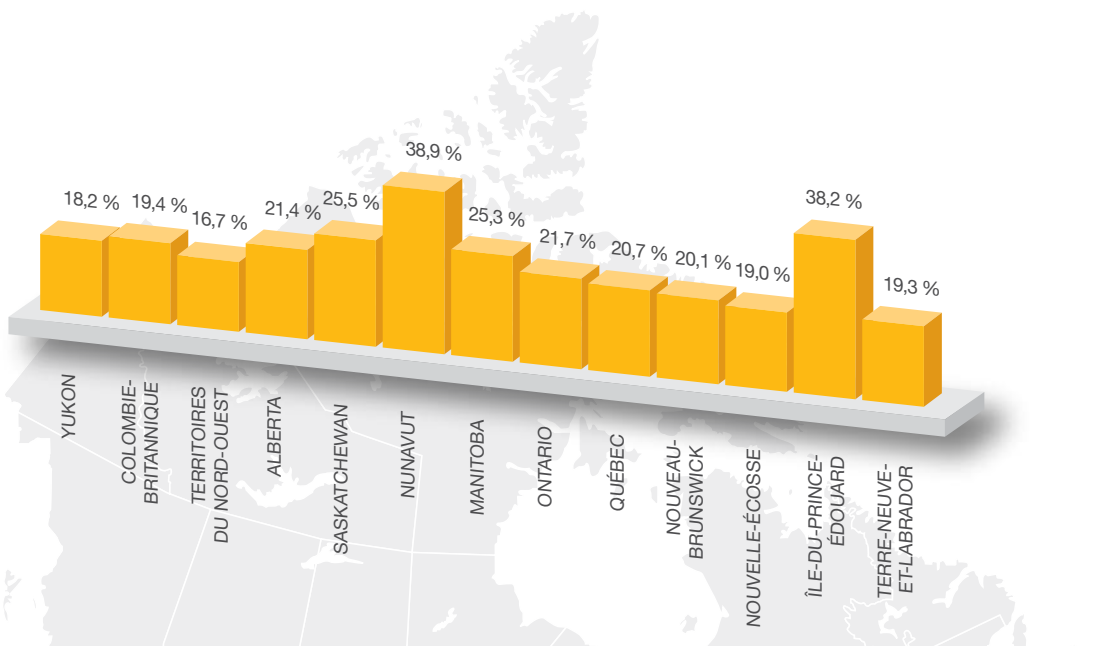


FACTURATION

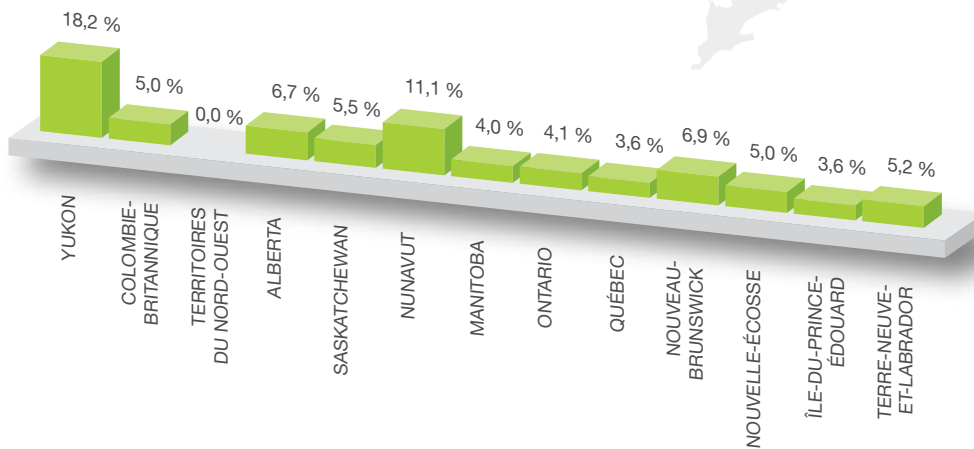


En raison des arrondissements, les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 %.

PRESTATION DE SERVICES



GESTION DU CRÉDIT



En raison des arrondissements, les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 %.

RÉSULTATS DU SONDAGE DES CLIENTS



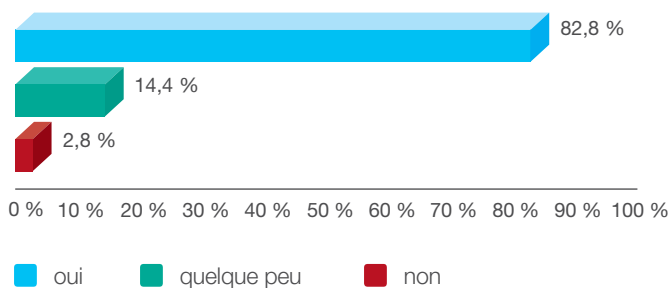
Nous avons sondé les clients qui ont utilisé nos services, avec deux objectifs en tête :

1. obtenir leurs impressions au sujet du travail effectué, afin que nos efforts d'améliorations puissent être dirigés là où il faut ; et
2. tenter de mesurer le succès des initiatives de sensibilisation publique entreprises avec nos FSP.

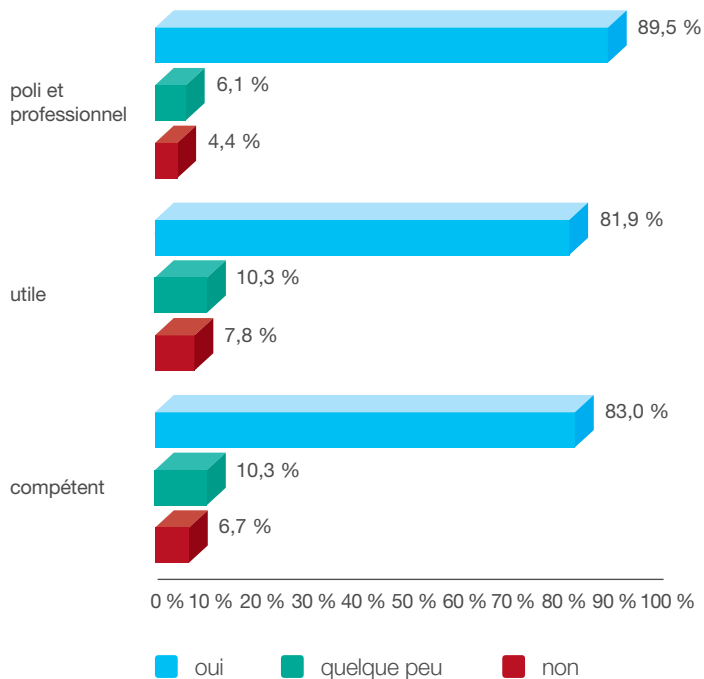
Ces résultats sont basés sur environ 1800 réponses. Nous remercions les clients qui ont pris le temps de participer à notre sondage pour partager leur opinion.

ce que les clients ont dit du CPRST

1. Nous avons demandé à nos clients : a-t-il été facile de déposer votre plainte au CPRST?

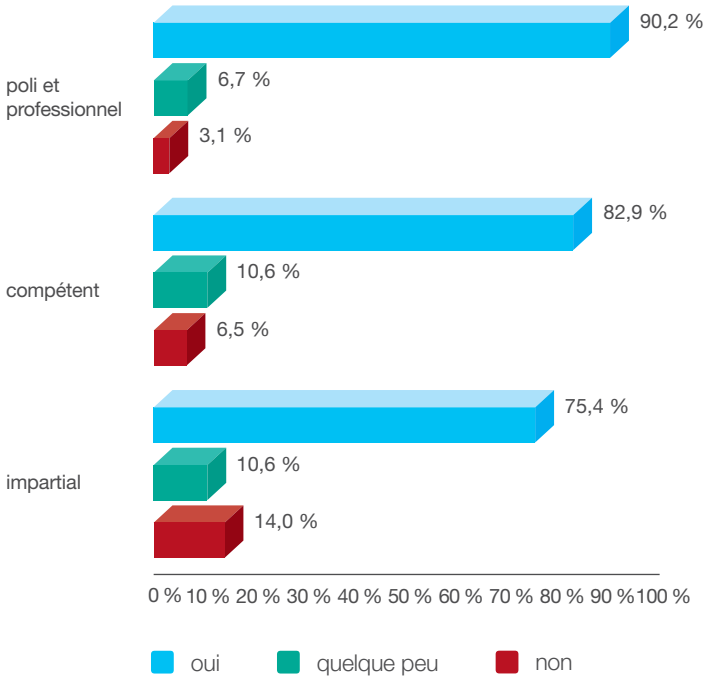


2. Nous avons demandé à nos clients de nous indiquer si le service reçu de la part des agents de notre centre d'appels avait répondu à leurs attentes à l'égard de certains aspects importants.

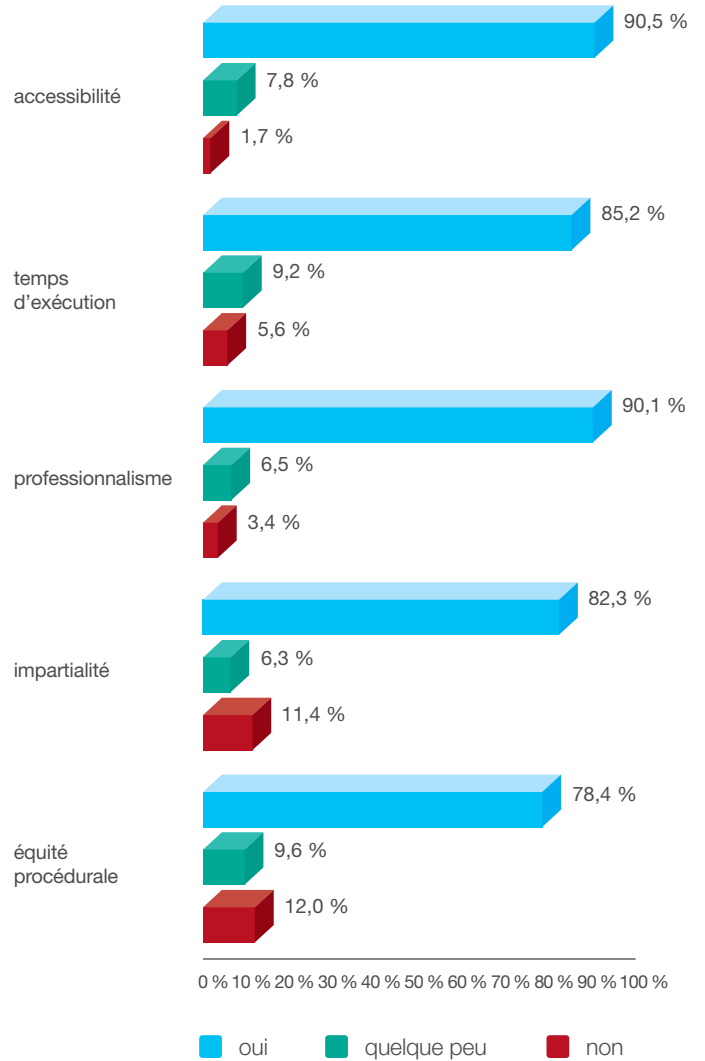


résultats du sondage des clients

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



4. Finalement, nous avons aussi interrogé nos clients au sujet de leur sentiment de satisfaction global à l'égard de divers aspects de notre processus.

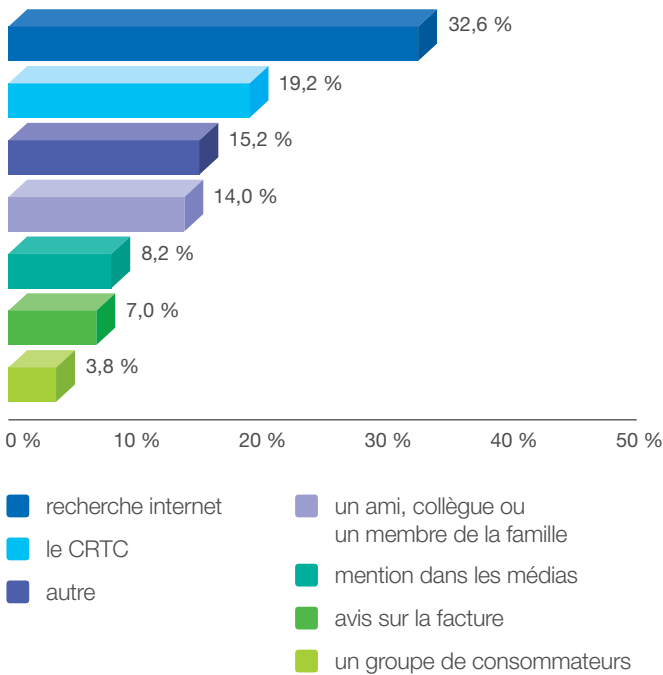


La rétroaction reçue de nos clients a été, cette année encore, extrêmement positive. Cela s'applique à la qualité du service fourni par notre personnel et à la facilité d'utilisation de notre processus. Ces hauts taux de satisfaction sont très gratifiants.

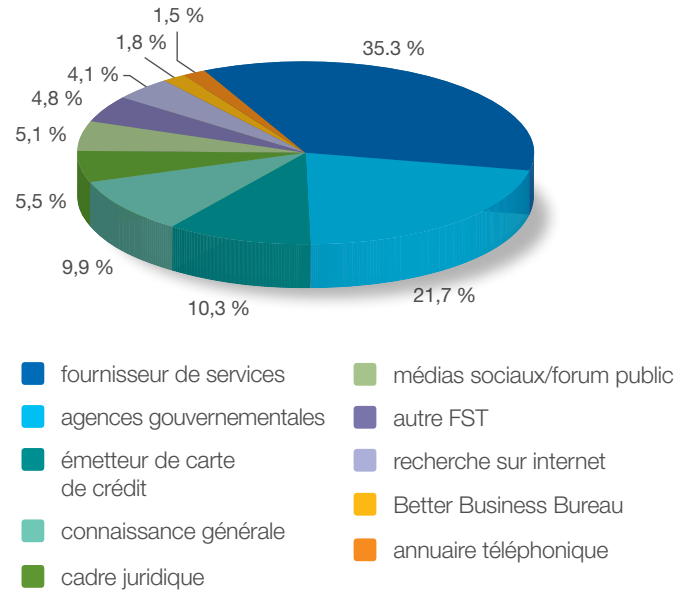
ce que les clients ont dit des activités de sensibilisation publique des fournisseurs de services

1. Nous avons demandé à nos clients comment ils avaient d'abord entendu parler du CPRST.

Nos clients ont répondu :



VENTILATION DE « AUTRE »



« C'était la deuxième fois que j'avais recours à votre organisme pour solutionner un différend. À chaque fois j'ai été très satisfait de votre aide et du service reçu. »

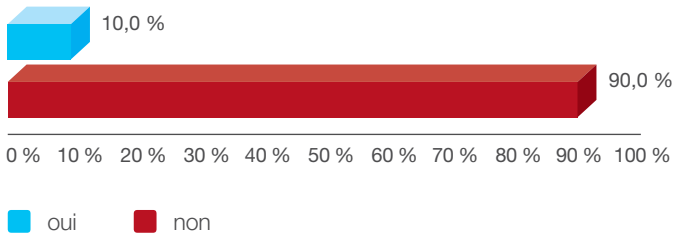
- S.B., un client du service sans fil



résultats du sondage des clients

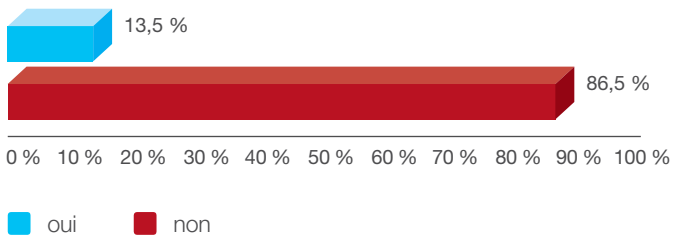
2. Les FSP se sont engagés à notifier leurs clients de l'existence du CPRST durant leur processus interne de traitement des plaintes. Nous avons demandé à nos clients si leur fournisseur de services les a informés de l'existence du CPRST durant ce processus.

Nos clients ont répondu :



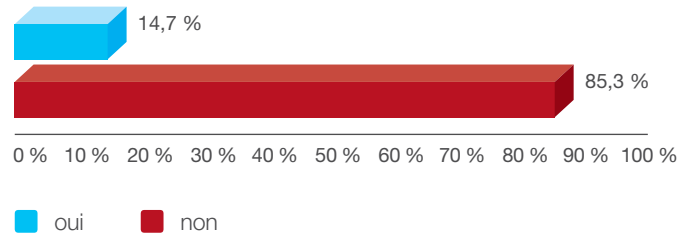
3. Les FSP sont tenus d'imprimer un message prescrit au sujet du CPRST sur les factures de leurs clients quatre fois par année. Nous avons demandé à nos clients s'ils avaient vu cet avis sur l'une de leurs factures.

Nos clients ont répondu :



4. Les FSP se sont engagés à placer un avis prescrit au sujet du CPRST à un endroit raisonnablement visible de leur site web et à y inclure un lien vers notre site web. Nous avons demandé à nos clients s'ils l'ont vu.

Nos clients ont répondu :



Nos clients continuent de prendre connaissance du CPRST principalement par le biais de recherches sur internet, du CRTC, de leurs amis ou membres de la famille. Environ sept pour cent des clients indiquent avoir initialement pris connaissance de notre existence par le biais du message sur la facture de leur fournisseur de services et environ cinq pour cent ont été initialement informés de notre existence par leur fournisseur de services.

Les réponses des clients aux autres questions de cette section sont essentiellement les mêmes que celles données au sondage de l'an dernier.



QUI NOUS SOMMES



CONSEIL D'ADMINISTRATION

La structure de notre conseil assure la participation de tous les intervenants tout en préservant son indépendance de l'industrie des télécommunications. Le conseil est composé de sept administrateurs :

- quatre administrateurs indépendants de l'industrie, parmi lesquels deux sont désignés par les groupes de consommateurs et
- trois administrateurs de l'industrie, un pour représenter les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), un pour les câblodistributeurs et un pour les autres FSP.

BIOGRAPHIES DES ADMINISTRATEURS

Administrateurs indépendants de l'industrie des télécommunications

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

Marie Bernard-Meunier

Diplomate de carrière, Marie a travaillé à Ottawa à titre de sous-ministre adjointe, Enjeux mondiaux, et à l'étranger comme ambassadrice du Canada à l'UNESCO, aux Pays-Bas et en Allemagne. Elle a quitté le Service extérieur en 2005 et depuis, elle a beaucoup publié sur diverses questions de politique publique. Elle est présentement administratrice de nombreux organismes publics, dont le Comité de vérification de l'Agence spatiale canadienne. Elle est titulaire d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal.

Marina Pavlović

Marina est professeure adjointe à la Faculté de droit, section Common Law, de l'Université d'Ottawa. Elle est membre du Centre de recherche en droit, technologie et société, et du Groupe de droit international de l'Université d'Ottawa. Elle possède une expérience en enseignement et en recherche dans les domaines de la protection des consommateurs, du droit des télécommunications, des politiques et du droit des technologies, et du règlement des différends. Diplômée de la Faculté de droit de l'Université de Belgrade (Serbie), elle possède également une maîtrise en droit des technologies de l'Université d'Ottawa.

Jacques C.P. Bellemare

Jacques est diplômé en génie physique de l'École Polytechnique de Montréal (1961) et a ensuite obtenu sa maîtrise en administration des affaires de l'Université Laval de Québec (1973).

Dans le secteur privé, il a travaillé dans le domaine de la téléphonie chez Bell Canada, en câblodistribution chez Cablevision Nationale (acquis par Vidéotron), en consultation chez Raymond, Chabot, Martin, Paré et en réglementation chez Téléglobe Canada après sa privatisation. Depuis 1994, avec sa firme (STEM Consultants Inc.), il offre une expertise indépendante dans le domaine de la réglementation économique des entreprises de services publics, principalement dans le secteur énergétique.

Dans le secteur public, de 1982 à 1988, Jacques a siégé au conseil d'administration de la Régie des services publics du Québec, qui assumait à ce moment la responsabilité du cadre réglementaire de certaines compagnies de téléphone du Québec, dont Québec-Téléphone et Télébec.



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

Dennis est vice-président, 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.

Marten Burns

Marten, qui est basé à Ottawa, est premier conseiller juridique aux affaires réglementaires chez TELUS. 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.

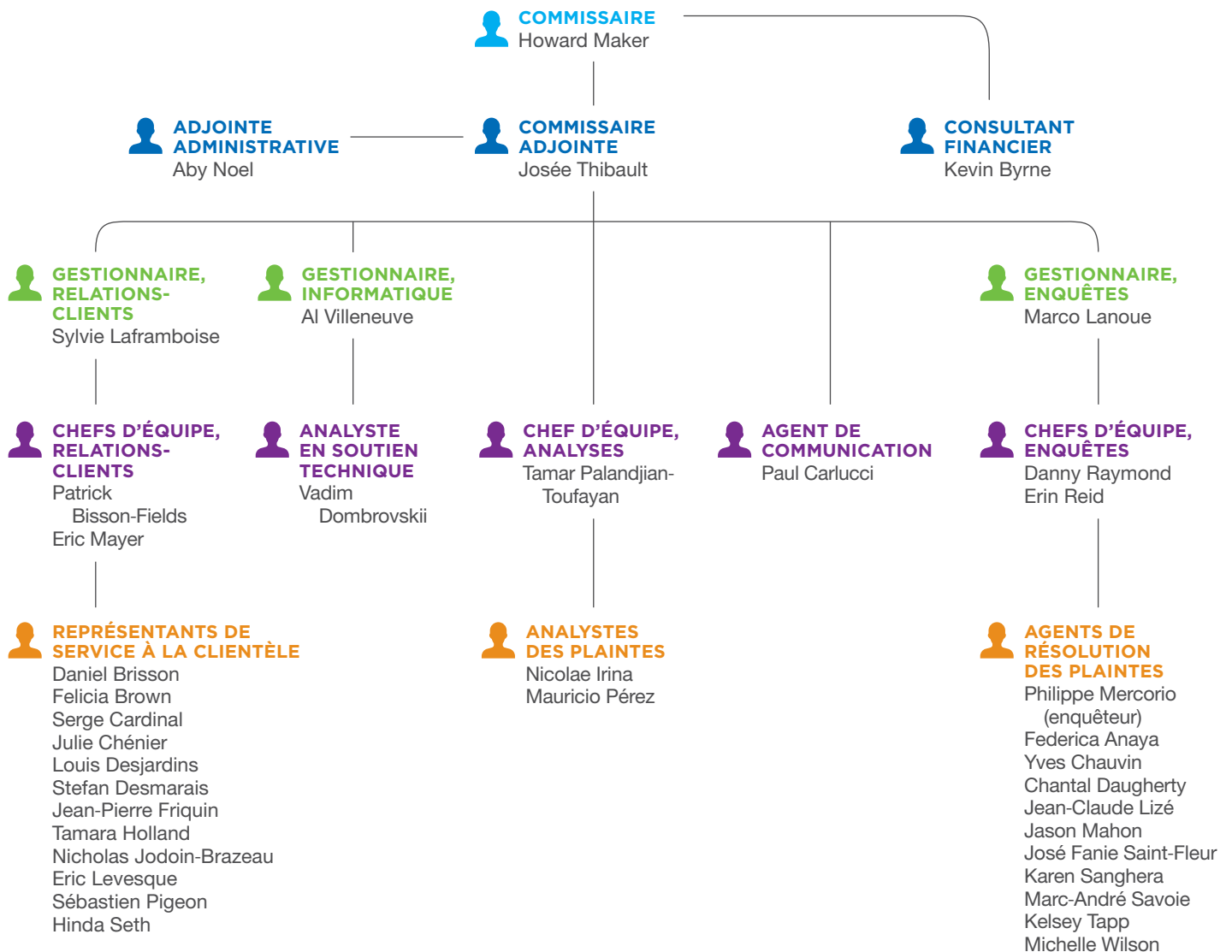
Jill Schatz

Jill 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.

Jill 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.

organigramme du CPRST

Nos employés apportent différents antécédents et expériences à leur travail. Ils ont travaillé dans l'industrie des télécommunications, pour des associations de consommateurs, des organismes de réglementation et comme avocats. L'organigramme ci-dessous indique la structure de notre organisation et le nom des employés affectés à chaque poste.



C'est avec fierté que nous avons noué des relations avec [LiveWorkPlay](#) et que nous accueillons cette année Frances Laube au sein de notre équipe.

fournisseur	% de toutes les plaintes			traitées	pré-enquête		enquête		recommandation	décision		
	acceptées	% de changement année après année			résolues	fermées	résolues	fermées		rendues	acceptées	rejetées
Bravo Telecom	0,0 %	1	-	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Brightroom	0,0 %	1	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bruce Municipal Telephone System	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bruce Telecom	0,0 %	3	0,0 %	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Bud Light Lime Phone	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bud Light Phone	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bud Phone	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cable Axion	0,0 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cable VDN	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cablevision du Nord de Québec Inc.	0,0 %	2	0,0 %	3	2	0	0	1	0	0	0	0
Call Select	0,2 %	16	700,0 %	15	13	1	1	0	0	0	0	0
Can-net Telecom	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canada Payphone Corporation	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canada Relink	0,0 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Canopco	0,1 %	5	-61,5 %	6	2	0	4	0	0	0	0	0
CaspianWave	0,0 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Caztel	0,0 %	1	-66,7 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
CCAP (Coopérative de câblodistribution de l'arrière-pays)	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CCAP Cable	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CCI Wireless	0,1 %	6	200,0 %	4	0	0	3	1	0	0	0	0
CDTel	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cellfone	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chatr Wireless	0,1 %	8	-38,5 %	8	5	0	3	0	0	0	0	0
Cheepnet	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cheetah	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Choice Tel	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIK Telecom Inc.	0,3 %	25	38,9 %	22	10	7	4	1	0	0	0	0
Cityfone	0,0 %	3	-40,0 %	2	1	0	0	1	0	0	0	0
Coast Cable	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cogeco	0,8 %	80	1,3 %	81	65	7	8	1	0	0	0	0
Cogeco Câble Québec	0,1 %	9	-10,0 %	11	6	3	2	0	0	0	0	0
Cogeco Data Services Inc.	0,0 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cogent Canada	0,0 %	0	-100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colba.Net	0,0 %	1	-50,0 %	2	1	0	1	0	0	0	0	0
ComparAction	0,0 %	4	100,0 %	3	3	0	0	0	0	0	0	0
Compton Communications	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compuxellence	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comwave	1,4 %	143	-20,1 %	145	118	12	13	2	0	0	0	0
Contact Internet	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Convergia Networks Inc.	0,0 %	3	-40,0 %	3	1	0	1	0	0	1	0	1

fournisseur	plaintes acceptées et traitées				pré-enquête		enquête		recommandation	décision		
	% de toutes les plaintes acceptées	% de changement année après année	traitées	résolues	fermées	résolues	fermées	acceptées	rendues	acceptées	rejetées	
OnlineTel	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontarioeast.net	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontera	0,0 %	2	0,0 %	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Opcom Hospitality Solutions Inc.	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Orbitel	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oricom Internet	0,0 %	1	- 50,0 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Owritel	0,0 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PageNet	0,0 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pannu Phone Inc. (SSTV)	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Parlez rabais	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pathway Communications	0,0 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
PC Mobile	0,1 %	12	- 20,0 %	15	8	1	6	0	0	0	0	0
People's Tel GP Inc.	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Communications Corp.	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Petro Canada Mobility	0,0 %	4	- 69,2 %	5	3	0	2	0	0	0	0	0
Phone Factory	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Phone Power	0,0 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Phonebox	0,1 %	5	400,0 %	3	1	0	2	0	0	0	0	0
Platinum	0,0 %	4	100,0 %	4	2	0	2	0	0	0	0	0
Porchlight.ca	0,0 %	1	-	1	0	0	0	1	0	0	0	0
PortalOne	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Premiere Conferencing Canada Ltd.	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Premiere Global Services	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primus	1,3 %	125	31,6 %	128	105	1	18	4	0	0	0	0
Public Mobile	0,6 %	55	- 57,0 %	75	46	2	21	6	0	0	0	0
Pulse Telecom	0,4 %	44	4 300,0 %	7	0	2	5	0	0	0	0	0
PWHR Solutions	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Questzones	0,0 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quinte Long Distance	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RadioActif	0,0 %	3	- 25,0 %	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Redden.on.ca	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RevTel	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rocler Technologies	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rogers Communications Inc.	18,2 %	1 814	- 23,7 %	1 903	1 612	50	175	66	0	0	0	0
Sasktel	0,5 %	48	- 47,3 %	56	42	1	8	5	0	0	0	0
Sears Connect	0,1 %	6	200,0 %	6	0	0	6	0	0	0	0	0
Seaside Communications (Seaside Cable)	0,0 %	0	- 100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SecureNet Information Services Inc.	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Selectcom Inc.	0,0 %	0	- 100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Selectcom Telecom	0,0 %	4	33,3 %	4	1	0	2	1	0	0	0	0

fournisseur	% de toutes les plaintes		% de changement année après année	traitées	pré-enquête		enquête		recommandation	décision		
	acceptées				résolues	fermées	résolues	fermées		acceptées	rendues	acceptées
	plaintes acceptées et traitées				pré-enquête		enquête		recommandation	décision		
Vianet Internet Solutions	0,0 %	3	200,0 %	4	1	0	2	1	0	0	0	0
Vidéotron s.e.n.c. / Videotron GP	3,1 %	313	6,5 %	293	217	6	43	27	0	0	0	0
VIF Internet	0,0 %	2	0,0 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Virgin Mobile Canada	6,1 %	608	- 25,4 %	614	381	23	138	71	1	0	0	0
VMedia	0,0 %	1	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Voice Network Inc.	0,0 %	0	- 100,0 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Vois Inc.	0,0 %	2	- 71,4 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vonage Canada Corporation	0,5 %	50	11,1 %	48	32	0	12	4	0	0	0	0
Westman Communications Group	0,0 %	1	0,0 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0
WestNet Wireless	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wightman Telecom	0,0 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WiMac Tel	0,0 %	1	- 85,7 %	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Win-tel	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WIND Mobile Corp.	7,0 %	702	37,6 %	722	329	4	305	57	27	0	0	0
World-Link Communications Inc.	0,0 %	4	0,0 %	3	1	0	2	0	0	0	0	0
Worldline	0,1 %	7	600,0 %	4	1	0	3	0	0	0	0	0
WTC Communications	0,0 %	1	-	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Xittel Inc.	0,0 %	3	50,0 %	2	0	0	1	0	1	0	0	0
Xplornet Internet Services	1,0 %	101	4,1 %	103	67	8	20	8	0	0	0	0
Yak Communications Corp.	0,1 %	11	37,5 %	11	4	2	3	2	0	0	0	0
Yesup	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yesupnet	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Youmano	0,0 %	0	0,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
YourLink Inc.	0,0 %	1	-	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Zid Internet	0,0 %	0	- 100,0 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zoomer	0,0 %	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100,0 %	9 988	-	10 238	6 952	534	1 942	766	36	8	5	2

CCTS

COMMISSIONER FOR COMPLAINTS
FOR TELECOMMUNICATIONS SERVICES



CPRST

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Annexe B: analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2014 et le 31 juillet 2015

Ce tableau détaille les problèmes soulevés dans les plaintes traitées entre le 1er août 2014 et le 31 juillet 2015. Le nombre total de problèmes excède le nombre de plaintes traitées car certaines plaintes soulevaient plus d'un problème.

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
facturation	1 510	311	4 345	2 203	3	6	1	8 379
appels interurbains frauduleux	0	26	0	0	0	0	0	26
cartes d'appels	0	4	0	0	0	0	0	4
<i>frais non divulgués</i>	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>mauvais tarif</i>	0	2	0	0	0	0	0	2
<i>solde effacé</i>	0	1	0	0	0	0	0	1
crédit/remboursement non reçu	161	24	497	249	1	0	0	932
différend au sujet d'un arrangement de paiement	23	2	66	19	0	0	0	110
équipement loué	1	0	0	14	0	0	0	15
<i>adaptateur téléphonique <<VoIP>></i>	1	0	0	0	0	0	0	1
<i>modem</i>	0	0	0	14	0	0	0	14
frais d'itinérance	0	0	322	0	0	0	0	322
frais de données	0	0	679	0	0	0	0	679

Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2014 et le 31 juillet 2015

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
facturation	1 510	311	4 345	2 203	3	6	1	8 379
frais de messages textes (pas ceux à tarification supplémentaire)	0	0	87	0	0	0	0	87
frais de messages textes à tarification supplémentaire	0	0	14	0	0	0	0	14
frais de réparation	5	0	0	13	0	0	0	18
<i>câblage intérieur</i>	2	0	0	1	0	0	0	3
<i>frais incorrects</i>	1	0	0	5	0	0	0	6
<i>frais non divulgués</i>	2	0	0	7	0	0	0	9
frais facturés par un tiers	20	16	60	0	0	0	0	96
frais non récurrents	132	6	419	207	0	0	0	764
<i>frais d'activation/réactivation</i>	51	2	96	69	0	0	0	218
<i>frais d'équipement</i>	32	0	195	93	0	0	0	320
<i>frais de mise hors service</i>	30	0	54	17	0	0	0	101
<i>pénalité de retard</i>	19	4	74	28	0	0	0	125
messages tarifés	0	118	154	0	0	0	0	272
paiements mal crédités	36	3	126	45	0	0	0	210
paiements préautorisés	81	13	134	74	0	0	0	302
<i>absence d'autorisation</i>	56	12	84	57	0	0	0	209
<i>mauvais(e) compte bancaire/carte de crédit</i>	3	0	7	2	0	0	0	12
<i>montant incorrect</i>	22	1	43	15	0	0	0	81
politique de résiliation de 30 jours	248	6	451	258	0	0	0	963
prix du forfait mensuel	613	82	708	919	2	0	0	2 324
<i>frais incorrects</i>	612	82	700	918	2	0	0	2 314
<i>frais réglementaires et gouvernementaux</i>	1	0	8	1	0	0	0	10
réception de factures	57	9	216	89	0	0	0	371
<i>factures non reçues</i>	50	6	204	79	0	0	0	339
<i>frais pour factures papier</i>	7	3	12	10	0	0	0	32
réductions appliquées aux services groupés	94	1	28	109	0	0	0	232
service prépayé	0	0	90	0	0	0	0	90
<i>aucune facture</i>	0	0	1	0	0	0	0	1

Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2014 et le 31 juillet 2015

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
facturation	1 510	311	4 345	2 203	3	6	1	8 379
service prépayé	0	0	90	0	0	0	0	90
<i>frais non divulgués</i>	0	0	8	0	0	0	0	8
<i>mauvais tarif</i>	0	0	10	0	0	0	0	10
<i>réapprovisionnement</i>	0	0	36	0	0	0	0	36
<i>solde effacé</i>	0	0	35	0	0	0	0	35
services à valeur ajoutée	18	0	82	13	0	0	0	113
services payables à l'utilisation	11	0	24	0	0	6	1	42
temps d'antenne	0	0	147	0	0	0	0	147
transfert de responsabilité	10	1	41	12	0	0	0	64
utilisation de bande passante	0	0	0	182	0	0	0	182

Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2014 et le 31 juillet 2015

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
dispute contractuelle	947	97	3 557	1 385	2	0	0	5 988
absence de consentement	74	12	165	82	0	0	0	333
conformité aux modalités de service/contrat	152	21	630	421	0	0	0	1 224
<i>bris de contrat</i>	73	6	302	134	0	0	0	515
<i>modification importante au contrat</i>	24	2	101	95	0	0	0	222
<i>modification importante au contrat sans préavis</i>	55	13	227	192	0	0	0	487
durée du contrat	21	1	76	14	0	0	0	112
frais de résiliation anticipée	230	10	832	212	0	0	0	1 284
<i>légitimité des frais de résiliation anticipée</i>	173	7	523	163	0	0	0	866
<i>montant des frais de résiliation anticipée</i>	57	3	309	49	0	0	0	418
garanties	1	0	312	1	0	0	0	314
<i>garantie du manufacturier</i>	1	0	217	1	0	0	0	219
<i>garantie prolongée achetée auprès du fournisseur de services</i>	0	0	95	0	0	0	0	95
incitatif/plan d'acquisition de matériel	0	0	21	4	0	0	0	25
non-divulgateion/information trompeuse au sujet des modalités de service	352	48	1 485	588	2	0	0	2 475
renouvellement de contrat	117	5	36	63	0	0	0	221
<i>absence de consentement</i>	33	1	28	10	0	0	0	72
<i>renouvellement automatique</i>	84	4	8	53	0	0	0	149

Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2014 et le 31 juillet 2015

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
prestation de services	938	107	1 756	1 323	0	0	0	4 124
appareil ajouté à la liste noire	0	0	5	0	0	0	0	5
débranchement/suspension du service	100	11	425	118	0	0	0	654
<i>défait de paiement/recouvrement</i>	71	9	266	82	0	0	0	428
<i>fraude</i>	2	1	10	5	0	0	0	18
<i>paiement partiel</i>	9	0	16	8	0	0	0	33
<i>politique d'utilisation acceptable</i>	3	1	79	4	0	0	0	87
<i>surconsommation de bande passante/données</i>	0	0	15	3	0	0	0	18
<i>suspension saisonnière</i>	15	0	39	16	0	0	0	70
installation/activation	137	4	86	216	0	0	0	443
<i>dommage à la propriété</i>	7	0	1	8	0	0	0	16
<i>erreur d'installation</i>	44	1	41	52	0	0	0	138
<i>non-respect de la date prévue/délai</i>	86	3	44	156	0	0	0	289
réparation/perte de service	368	22	856	634	0	0	0	1 880
<i>câblage extérieur</i>	5	0	0	7	0	0	0	12
<i>câblage intérieur</i>	0	0	0	2	0	0	0	2
<i>dommage à la propriété</i>	1	0	0	4	0	0	0	5
<i>non-respect de la date prévue/délai</i>	49	0	48	57	0	0	0	154
<i>perte complète du service</i>	124	10	180	120	0	0	0	434
<i>service intermittent ou de qualité insuffisante</i>	189	12	628	444	0	0	0	1 273
résiliation à l'initiative du client	292	47	340	345	0	0	0	1 024
<i>non-respect de la date prévue/délai</i>	120	16	130	171	0	0	0	437
<i>résiliation impossible</i>	101	29	165	174	0	0	0	469
<i>transférabilité impossible</i>	71	2	45	0	0	0	0	118
transfert du mauvais numéro ou service	12	1	13	1	0	0	0	27
transfert non autorisé du service	26	20	28	8	0	0	0	82
<i>suite à une demande de renseignements</i>	18	11	21	5	0	0	0	55
<i>suite une sollicitation</i>	8	9	7	3	0	0	0	27
vente du fournisseur de services de télécommunication	3	2	3	1	0	0	0	9

Analyse détaillée des problèmes soulevés dans les plaintes entre le 1er août 2014 et le 31 juillet 2015

	services locaux et voix sur IP	interurbains	sans fil	internet	annuaires des pages blanches	assistance-annuaire	services de téléphonistes	TOTAL
gestion du crédit	126	19	556	134	0	0	0	835
dépôt de sécurité	16	6	66	10	0	0	0	98
<i>différend sur l'exigence de dépôt</i>	3	0	10	2	0	0	0	15
<i>différend sur le montant du dépôt</i>	1	0	6	0	0	0	0	7
<i>intérêts</i>	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>non-remboursement</i>	12	6	49	8	0	0	0	75
évaluation du crédit	109	12	460	123	0	0	0	704
limite de crédit	1	1	30	1	0	0	0	33
<i>dépassement de la limite</i>	1	1	17	1	0	0	0	20
<i>différend sur le montant de la limite de crédit</i>	0	0	4	0	0	0	0	4
<i>limite de dépense/autres détails non divulgués</i>	0	0	9	0	0	0	0	9
TOTAL	3 521	534	10 214	5 045	5	6	1	19 326