



Rapport Semestriel

1^{er} août, 2014 – 31 janvier 2015

Résumé

5 468

plaintes de
consommateurs
acceptées

5 345

plaintes de
consommateurs
traitées

87,4%

des plaintes
résolues à la
satisfaction des
clients et fournisseurs
de services

328

violations
confirmées
au Code sur les
services sans fil
par les fournisseurs
de services

9

violations
confirmées
au Code sur les
politiques de
débranchement et
de dépôt par les
fournisseurs de services

Statistiques opérationnelles

TABLEAU 1: SOMMAIRE DES STATISTIQUES CLÉS

	Plaintes acceptées	5 468
	Plaintes traitées	5 343
	Total des plaintes résolues	4 671
	<i>Plaintes résolues à l'étape de la pré-enquête</i>	3 597
	<i>Plaintes résolues à l'étape de l'enquête</i>	1 074
	Total des plaintes fermées	639
	<i>Plaintes fermées à l'étape de la pré-enquête</i>	194
	<i>Plaintes fermées à l'étape de l'enquête</i>	445
	Recommandations acceptées	30
	Décisions émises	3



Le CPRST mesure ses performances en fonction d'un certain nombre d'indicateurs. Nous sommes heureux d'annoncer que toutes nos normes de rendement **ont été atteintes depuis le début de l'exercice.**

Tous les détails sont disponibles [sur notre site web.](#)

Plaintes par fournisseurs de services

Les cinq fournisseurs de services, au sujet desquels nous avons reçu le plus de plaintes de la part des clients, sont listés ci-dessous. La liste complète du nombre de plaintes acceptées (par fournisseur de services) est disponible [sur notre site web.](#)

TABLEAU 2: LES CINQ PRINCIPAUX FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS, PAR PLAINTES ACCEPTÉES

Fournisseur de services participant	Nombre de plaintes acceptées
1. Bell	1 989
2. Rogers	1 240
3. WIND	361
4. Virgin Mobile	312
5. Fido	306

97,7% des plaintes acceptées ont été traitées



Les données dans ce rapport ne sont pas encore entièrement vérifiées et sont sujettes à changement.

Problèmes soulevés dans les plaintes

TABLEAU 3: LES DIX PRINCIPAUX PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LES PLAINTES¹

Problème	Service téléphonique sans fil	Service internet	Service téléphonique local	Service interurbain	Annuaire des pages blanches	Assistance annuaire & téléphonistes	Nombre de fois où le problème a été soulevé	Pourcentage de l'ensemble des problèmes
1. frais facturés à tort	403	489	318	34	1	1	1 246	12,8%
2. non divulgation des modalités de service/ information trompeuse au sujet des modalités de service	701	283	156	16	1	0	1 157	11,9%
3. service intermittent/ inadéquat	364	236	108	6	0	0	714	7,3%
4. légitimité et montant des frais de résiliation anticipée	409	120	113	7	0	0	649	6,7%
5. politique de résiliation de 30 jours	202	125	115	4	0	0	446	4,6%
6. crédit/remboursement non reçu	208	122	77	15	1	0	423	4,3%
7. frais de données	342	0	0	0	0	0	342	3,5%
8. modification importante au contrat sans préavis	147	122	28	6	0	0	303	3,1%
9. évaluation du crédit	188	54	47	6	0	0	295	3,0%
10. bris de contrat	147	61	32	5	0	0	245	2,5%

¹ Les plaintes peuvent soulever plus d'une question. Conséquemment, le nombre de questions soulevées excède habituellement le nombre de plaintes.

« C'était la première fois que je faisais appel au CPRST. J'ai été extrêmement surpris de la rapidité de traitement et de résolution de la plainte. Le processus est très efficace. »



Rapport au sujet des codes de conduite

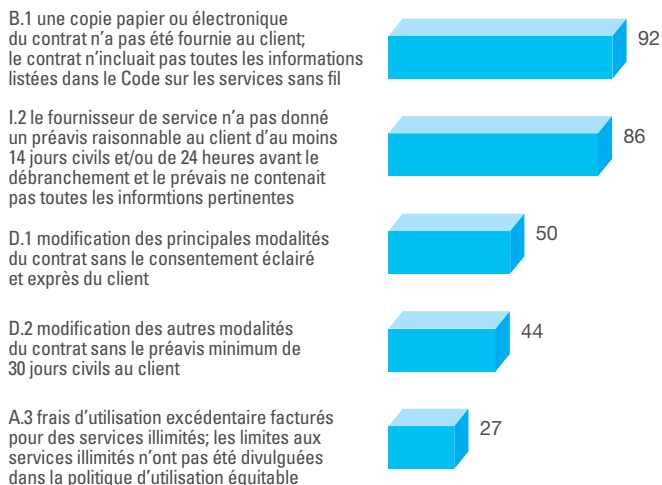
Toutes les plaintes suivent le même processus de traitement décrit [sur notre site web](#). Le CPRST ne fait pas enquête sur chaque violation présumée d'un Code. Les plaintes résolues à la satisfaction mutuelle des clients et fournisseurs de services ne font pas l'objet d'une analyse additionnelle afin de déterminer si une violation à un Code s'est effectivement produite.

Le Code sur les services sans fil

TABLEAU 4: SOMMAIRE DES VIOLATIONS PRÉSUMÉES ET CONFIRMÉES AU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

	violations	nombre de plaintes soulevant des questions de violations
Violations présumées	1 715	901
Enquêtes	553	203
<i>Violations confirmées</i>	328	63
<i>Absence de violation</i>	225	140

TABLEAU 5: VENTILATION DÉTAILLÉE DES CINQ PRINCIPALES VIOLATIONS CONFIRMÉES AU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL²



La ventilation de l'ensemble des statistiques relatives aux violations confirmées au Code sur les services sans fil est disponible [sur notre site web](#).

Terminologie

Violation présumée: lorsqu'un client soutient que le fournisseur de services ne s'est pas acquitté d'une obligation aux termes du Code sur les services sans fil (« CSF ») ou du Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (« D&D ») ou lorsqu'un membre du personnel du CPRST identifie une violation potentielle du Code CSF/D&D fondée sur les détails d'une plainte. Chaque violation renvoie à un article individuel du Code visé. Par conséquent, plus d'une violation présumée peut être identifiée dans une plainte.

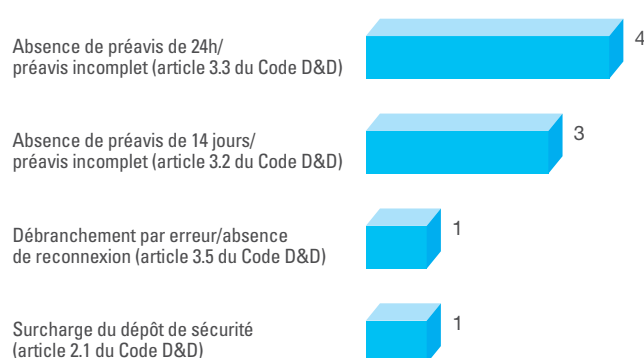
² Veuillez consulter le [Code sur les services sans fil](#) du CRTC pour le texte complet des articles visés.

Code sur les politiques de débranchement et de dépôt

TABLEAU 6: SOMMAIRE DES VIOLATIONS PRÉSUMÉES ET CONFIRMÉES AU CODE D&D

	violations	nombre de plaintes soulevant des questions de violations
Violations présumées	34	17
Enquêtes	17	9
<i>Violations confirmées</i>	9	4
<i>Absence de violation</i>	8	5

TABLEAU 7: VENTILATION DÉTAILLÉE DE L'ENSEMBLE DES VIOLATIONS CONFIRMÉES AU CODE D&D³



Violation confirmée: lorsque le CPRST peut confirmer, en s'appuyant sur son enquête, qu'une disposition du CSF/D&D a été violée.

Absence de violation: lorsque le CPRST a fait enquête sur une violation présumée et a conclu que le fournisseur de services n'a pas violé le CSF/D&D.

Ce rapport ne fait mention que des questions relatives aux Codes qui ont été identifiées dans les plaintes traitées et dont les violations ont été confirmées dans la période sous étude.

³ Veuillez consulter le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#) du CRTC pour le texte complet des articles visés.