



RAPPORT SEMESTRIEL

1^{er} août 2015 – 31 janvier 2016

Résumé

4 562

plaintes de
consommateurs
acceptées

4 327

plaintes de
consommateurs
traitées

90,6 %

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

120

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

13

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 | 4 562 |
|  | plaintes traitées | 4 327 |
|  | TOTAL DES PLAINTES RÉSOLUES | 3 919 |
| | <i>plaintes résolues lors de la pré-enquête</i> | 3 213 |
| | <i>plaintes résolues lors de l'enquête</i> | 706 |
|  | TOTAL DES PLAINTES FERMÉES | 395 |
| | <i>plaintes fermées lors de la pré-enquête</i> | 136 |
| | <i>plaintes fermées lors de l'enquête</i> | 259 |
|  | recommandations acceptées | 11 |
|  | décisions rendues | 2 |

Le CPRST mesure ses performances en fonction d'un certain nombre d'indicateurs. Nous sommes heureux d'annoncer que nous devrions atteindre l'ensemble de nos objectifs annuels. Nos résultats actuels se trouvent sur [notre site web](#).

Plaintes par fournisseurs de services

TABLEAU 2 : LES 5 PRINCIPAUX FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS D'APRÈS LES PLAINTES ACCEPTÉES

| fournisseur de services participant | nombre de plaintes acceptées | pourcentage de plaintes acceptées |
|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Bell | 1 677 | 36,8 % |
| 2. Rogers | 437 | 9,6 % |
| 3. WIND | 341 | 7,5 % |
| 4. TELUS | 310 | 6,8 % |
| 5. Virgin | 257 | 5,6 % |

Rapport basé sur les données du 1^{er} février 2016. Voir l'[annexe A](#) pour les plaintes acceptées de tous les fournisseurs de services.

Problèmes soulevés dans les plaintes

TABLEAU 3 : LES 10 PRINCIPAUX PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LES PLAINTES¹

| problème | téléphonie sans fil | internet | téléphonie locale | service interurbain | assistance annuaire & téléphonistes | annuaire des pages blanches | nombre de fois où le problème a été soulevé | pourcentage de l'ensemble des problèmes |
|---|---------------------|----------|-------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---|---|
| 1. non divulgation des modalités de service/information trompeuse au sujet des modalités de service | 618 | 223 | 141 | 27 | 1 | 0 | 1 010 | 12,3 % |
| 2. frais incorrects | 307 | 264 | 201 | 66 | 0 | 0 | 838 | 10,2 % |
| 3. service intermittent/inadéquat | 288 | 224 | 71 | 8 | 0 | 0 | 591 | 7,2 % |
| 4. légitimité et montant des frais de résiliation anticipée | 318 | 103 | 122 | 1 | 0 | 0 | 544 | 6,6 % |
| 5. politique de résiliation de 30 jours | 150 | 153 | 130 | 2 | 0 | 0 | 435 | 5,3 % |
| 6. crédit/remboursement non reçu | 216 | 87 | 72 | 11 | 0 | 0 | 386 | 4,7 % |
| 7. bris de contrat | 210 | 72 | 39 | 4 | 0 | 0 | 325 | 3,9 % |
| 8. évaluation du crédit | 205 | 50 | 36 | 10 | 0 | 0 | 301 | 3,7 % |
| 9. frais de données | 286 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 286 | 3,5 % |
| 10. non-respect de la date de résiliation du client | 70 | 79 | 64 | 12 | 0 | 0 | 225 | 2,7 % |

TABLEAU 4 : LES 5 PRINCIPAUX PROBLÈMES HORS MANDAT

Les clients soulèvent souvent des problèmes qui n'entrent pas dans le mandat du CPRST. Ce tableau identifie ces 5 principaux problèmes.

| problème | nombre de fois où le problème a été soulevé |
|--|---|
| section 3(b) les services de radiodiffusion (télévision) | 4 651 |
| section 4.3 politiques et pratiques générales d'exploitation | 1 698 |
| section 4.1 service à la clientèle | 1 224 |
| section 3(l) les prix | 648 |
| section 3(h) les messages non sollicités et le télémarketing | 530 |



¹ Les plaintes peuvent soulever plus d'un problème. Les plaintes traitées entre le 1^{er} août 2015 et le 31 janvier 2016 ont soulevé 8 243 problèmes.

Rapport relatifs aux 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 alléguée 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 CPRST a récemment créé un guide annoté du Code sur les services sans fil, que l'on peut trouver [ici](#).

Le Code sur les services sans fil

TABLEAU 5 : SOMMAIRE DES VIOLATIONS AU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

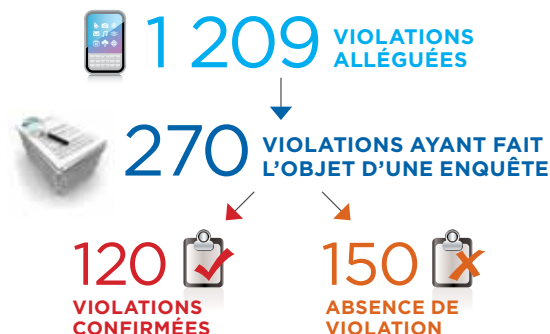
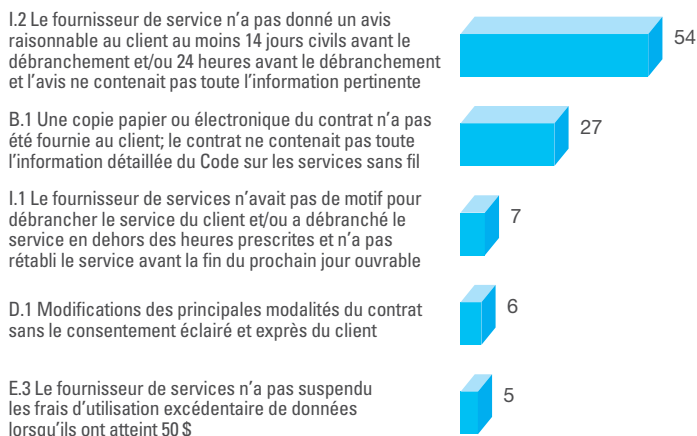


TABLEAU 6 : VENTILATION DÉTAILLÉE DES 5 PRINCIPALES VIOLATIONS CONFIRMÉES AU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL²



Voir l'[annexe B](#) pour la ventilation des violations confirmées au Code sur les services sans fil par section.

Terminologie

Violation alléguée : 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 une section particulière du Code visé. Par conséquent, plus d'une violation alléguée peut être identifiée dans une plainte.

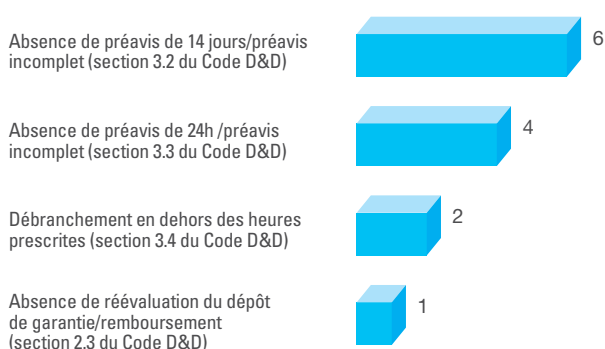
² Voir le [Code sur les services sans fil](#) du CRTC pour le texte complet des sections visées.

Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt

TABLEAU 7 : SOMMAIRE DES VIOLATIONS AU CODE D&D



TABLEAU 8 : 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 alléguée et a conclu que le fournisseur de services n'a pas violé le CSF/D&D.

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

³ Voir le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#) du CRTC pour le texte complet des sections visées.

Annexe A – plaintes par fournisseur de services

1^{er} août 2015 – 31 janvier 2016

Liste des fournisseurs de services participants dont nous avons accepté au moins une plainte durant la période visée.

| fournisseur de services participant | nombre de plaintes acceptées |
|--|------------------------------|
| 1. Bell Canada | 1 677 |
| 2. Rogers Communications Inc. | 437 |
| 3. WIND Mobile Corp. | 341 |
| 4. TELUS Communications Company | 310 |
| 5. Virgin Mobile Canada | 257 |
| 6. Fido | 237 |
| 7. Vidéotron s.e.n.c. / Videotron GP | 226 |
| 8. Koodo | 106 |
| 9. Xplornet Internet Services | 91 |
| 10. Comwave | 75 |
| 11. Primus | 63 |
| 12. Shaw | 52 |
| 13. Bell Aliant Regional Communications LP | 45 |
| 14. Mobilicity | 40 |
| 15. ACN Canada | 37 |
| 16. Brama Telecom Inc. | 37 |
| 17. MTS Inc. | 36 |
| 18. Acanac Inc. | 31 |
| 19. Cogeco | 29 |
| 20. Public Mobile | 29 |
| 21. TekSavvy Solutions Inc. | 23 |
| 22. Pulse Telecom | 19 |
| 23. Vonage Canada Corporation | 19 |
| 24. Eastlink | 18 |
| 25. CIK Telecom Inc. | 17 |
| 26. Distributel Communications Limited | 16 |
| 27. Sasktel | 16 |
| 28. Chatr Wireless | 15 |
| 29. Electronic Box | 13 |
| 30. VMedia | 12 |
| 31. NECC | 11 |
| 32. Solo | 11 |
| 33. Speak Out Wireless (7-11) | 10 |
| 34. Call Select | 9 |
| 35. Altima Telecom | 8 |
| 36. PC Mobile | 8 |
| 37. Phonebox | 7 |
| 38. Yak Communications Corp. | 7 |

| | | |
|-----|------------------------------------|---|
| 39. | Bravo Telecom | 6 |
| 40. | Petro Canada Mobility | 6 |
| 41. | Cogeco Câble Québec | 5 |
| 42. | italkBB | 5 |
| 43. | Télébec | 5 |
| 44. | Worldline | 5 |
| 45. | B2B2C Inc. | 4 |
| 46. | ComparAction | 4 |
| 47. | Oricom Internet | 4 |
| 48. | tbaytel | 4 |
| 49. | Vois Inc. | 4 |
| 50. | Allstream Inc. | 3 |
| 51. | City Wide Communications | 3 |
| 52. | Cityfone | 3 |
| 53. | Epik Networks | 3 |
| 54. | Internet LightSpeed Communications | 3 |
| 55. | Magic Jack Tel | 3 |
| 56. | Northwestel | 3 |
| 57. | NuEra Telecom | 3 |
| 58. | Sears Connect | 3 |
| 59. | Start Communications | 3 |
| 60. | Vianet Internet Solutions | 3 |
| 61. | Xittel Inc. | 3 |
| 62. | Zazeen | 3 |
| 63. | AEI Internet | 2 |
| 64. | Delta Cable | 2 |
| 65. | EasyVoice Telecom | 2 |
| 66. | Execulink | 2 |
| 67. | Gems Telecom | 2 |
| 68. | Horizon Telecom | 2 |
| 69. | NetSet Communications | 2 |
| 70. | Northern Tel | 2 |
| 71. | Platinum | 2 |
| 72. | Startec Global Communications | 2 |
| 73. | Telnet Communications | 2 |
| 74. | Uniserve | 2 |
| 75. | VIF Internet | 2 |
| 76. | Voice Network Inc. | 2 |
| 77. | 1010620 | 1 |
| 78. | 295.ca | 1 |
| 79. | 8COM | 1 |
| 80. | Arrow Technology Group. | 1 |
| 81. | Axsit | 1 |
| 82. | Cable Axion | 1 |
| 83. | Canada Relink | 1 |

| | |
|---|---|
| 84. Caninter.net | 1 |
| 85. Canopco | 1 |
| 86. CCAP Cable | 1 |
| 87. CCI Wireless | 1 |
| 88. Cogeco Data Services Inc. | 1 |
| 89. Convergia Networks Inc. | 1 |
| 90. Cooptel | 1 |
| 91. Fongo Inc. | 1 |
| 92. G3 Telecom | 1 |
| 93. Hook Communications Inc. | 1 |
| 94. HuronTel | 1 |
| 95. Impact Telecom | 1 |
| 96. InnSys | 1 |
| 97. Inter.net Canada | 1 |
| 98. iRoam Mobile Solutions Inc. | 1 |
| 99. ITP/International Telephone Prod. LTD | 1 |
| 100. Lycatalk | 1 |
| 101. Maskatel | 1 |
| 102. My BC Datacom | 1 |
| 103. NECC CA | 1 |
| 104. Nucleus Information Service Inc. | 1 |
| 105. O.N. Tel Inc. | 1 |
| 106. Odyнет | 1 |
| 107. OpenFace | 1 |
| 108. Pathway Communications | 1 |
| 109. QITX Inc. | 1 |
| 110. Quebec internet | 1 |
| 111. RadioActif | 1 |
| 112. Reliant Communications Inc. | 1 |
| 113. Seaside Communications (Seaside Cable) | 1 |
| 114. Silo Wireless | 1 |
| 115. Skydata | 1 |
| 116. Smart Telecom | 1 |
| 117. Talk & Save | 1 |
| 118. Tel-Synergy | 1 |
| 119. Telehop | 1 |
| 120. Telizon | 1 |
| 121. Vbuzzer | 1 |
| 122. Vox Sun | 1 |
| 123. WiMac Tel | 1 |
| 124. World-Link Communications Inc. | 1 |

Annexe B – violations confirmées au Code sur les services sans fil par section 1^{er} août 2015 – 31 janvier 2016

| section | nombre des violations | pourcentage de violations |
|--|-----------------------|---------------------------|
| A. Clarté | 3 | 2,5 % |
| A.1. langage simple | 2 | 1,7 % |
| A.3. services illimités | 1 | 0,8 % |
| B. Contrats et documents connexes | 29 | 24,2 % |
| B.1(i-ii) copie permanente du contrat et des documents connexes | 10 | 8,3 % |
| B.1(iv)(a - e) principales modalités du contrat | 8 | 6,7 % |
| B.1(iv)(f - m) autres aspects du contrat | 9 | 7,5 % |
| B.2. contrats de services prépayés | 2 | 1,7 % |
| C. Résumé des renseignements essentiels | 1 | 0,8 % |
| C.1. résumé des renseignements essentiels | 1 | 0,8 % |
| D. Modification des contrats et des documents connexes | 6 | 5,0 % |
| D.1. modification des principales modalités du contrat | 6 | 5,0 % |
| E. Gestion de la facture | 9 | 7,5 % |
| E.1. avis d'itinérance internationale | 4 | 3,3 % |
| E.3. limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données | 5 | 4,2 % |
| F. Questions relatives aux appareils mobiles | 2 | 1,7 % |
| F.1. déverrouillage | 2 | 1,7 % |
| G. Résiliation et prolongation du contrat | 7 | 5,9 % |
| G.1. frais de résiliation anticipée – généralités | 2 | 1,7 % |
| G.2. frais de résiliation anticipée – appareil subventionné | 3 | 2,5 % |
| G.5. date de résiliation | 2 | 1,7 % |
| H. Dépôt de garantie | 1 | 0,8 % |
| H.1. demande, examen et retour d'un dépôt de garantie | 1 | 0,8 % |
| I. Débranchement | 62 | 51,6 % |
| I.1. quand le débranchement peut se faire | 7 | 5,8 % |
| I.2. avis de débranchement | 54 | 45,0 % |
| I.3. contestation des frais de débranchement | 1 | 0,8 % |
| total | 120 | 100 % |