



RAPPORT SEMESTRIEL

1^{er} août 2016 – 31 janvier 2017

Résumé

3 955
plaintes de
clients qui ont
été acceptées

3 882
plaintes de
clients qui ont
été traitées

89,9 %
de plaintes
résolues à la satisfaction
mutuelle du client et du
fournisseur de services

52
violations
confirmées
au Code sur les
services sans fil par
fournisseur de services

7
violations
confirmées
au Code sur les politiques
de débranchement et
de dépôt par fournisseur
de services

Statistiques opérationnelles

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES STATISTIQUES CLÉS

 plaintes acceptées	3 955
 plaintes traitées	3 882
TOTAL DES PLAINTES RÉSOLUES	3 488
<i>plaintes résolues lors de la pré-enquête</i>	2 786
<i>plaintes résolues lors de l'enquête</i>	702
TOTAL DES PLAINTES FERMÉES	392
<i>plaintes fermées lors de la pré-enquête</i>	125
<i>plaintes fermées lors de l'enquête</i>	267
recommandations acceptées	1
décisions rendues	1

Le CPRST mesure ses performances en fonction d'un certain nombre d'indicateurs. Nos résultats actuels peuvent être vus sur [notre site web](#).

Plaintes par fournisseur de services

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

fournisseur de services participant	nombre de plaintes acceptées	% de toutes les plaintes acceptées
1. Bell	1 258	31,8 %
2. Rogers	535	13,5 %
3. Virgin	285	7,2 %
4. TELUS	278	7,0 %
5. Fido	204	5,2 %

Rapport basé sur les données du 1^{er} février 2017 qui peuvent être auditées. Voir [l'annexe A](#) pour les plaintes acceptées pour 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	interurbains	nombre de fois où le problème a été soulevé	pourcentage de tous les problèmes
1. non-divulgation des modalités de service/information trompeuse au sujet des modalités de service	470	198	110	17	795	10,7 %
2. frais incorrects	241	254	196	7	698	9,4 %
3. service intermittent/inadéquat	233	316	80	3	632	8,5 %
4. légitimité et montant des frais de résiliation anticipée	151	156	169	1	477	6,4 %
5. politique de résiliation de 30 jours/ frais facturés après la résiliation	126	163	106	3	398	5,4 %
6. crédit/remboursement non reçu	194	89	56	5	344	4,6 %
7. frais de données	283	0	0	0	283	3,8 %
8. évaluation du crédit	147	53	34	1	235	3,2 %
9. rupture de contrat	135	57	37	3	232	3,1 %
10. changement important au contrat sans avis	134	49	34	7	224	3,0 %

TABLEAU 4 : LES 5 PRINCIPAUX PROBLÈMES « HORS MANDAT »

Les clients soulèvent souvent des problèmes qui ne relèvent pas du mandat du CPRST. Ce tableau indique ces 5 principaux problèmes.

problème	rapport semestriel 2016-2017	
	nombre de problèmes « hors mandat »	% de tous les problèmes « hors mandat »
section 3(b) les services de radiodiffusion (télévision)	2 734	38,5 %
section 4.3 les politiques et pratiques générales d'exploitation du fournisseur de services	1 214	17,1 %
section 4.1 le service à la clientèle	1 178	16,6 %
section 3(l) les prix	551	7,8 %
section 3(h) le télémarketing et les messages non sollicités	350	4,9 %

¹ Les plaintes peuvent soulever plus d'un problème. Les plaintes traitées entre le 1^{er} août 2016 et le 31 janvier 2017 ont soulevé 7 430 problèmes.

Rapport sur les codes de conduite

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 pour déterminer si une violation à un code s'est produite.

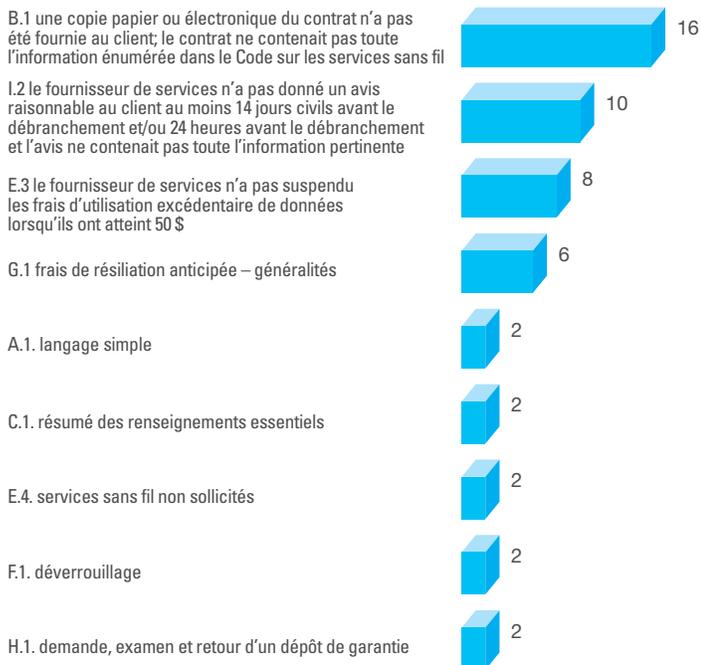
Le CPRST publie des guides annotés sur le [Code sur les services sans fil](#) et sur le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#) qui se trouvent sur notre site web.

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 par section des violations confirmées au Code sur les services sans fil.

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

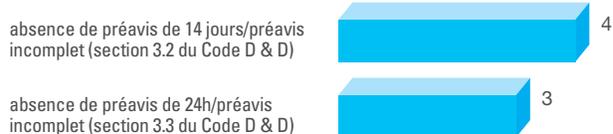
³ Voir le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#) du CRTIC pour le texte complet des sections pertinentes.

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



Terminologie

violation alléguée : lorsqu'un client affirme 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 signale une violation potentielle au 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 signalée dans une plainte.

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 mentionne que les problèmes relatifs aux codes qui ont été signalés dans les plaintes traitées et dont les violations ont été confirmées dans la période sous étude.

Annexe A – fournisseurs de services répertoriés selon les plaintes acceptées 1^{er} août 2016 – 31 janvier 2017

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

fournisseur de services participant	rapport semestriel 2016-2017	proportion de toutes les plaintes acceptées		
		rapport semestriel 2016-2017	rapport annuel 2015-2016	changement
1. Bell Canada	1 258	31,8 %	35,9 %	-4,1 %
2. Rogers Communications	535	13,5 %	10,5 %	3,0 %
3. Virgin Mobile Canada	285	7,2 %	6,1 %	1,1 %
4. TELUS Communications Company	278	7,0 %	7,0 %	0,1 %
5. Fido	204	5,2 %	5,5 %	-0,4 %
6. Vidéotron s.e.n.c. / Videotron GP	165	4,2 %	4,9 %	-0,7 %
7. Freedom Mobile Inc. (formerly Wind Mobile Corp.)	140	3,5 %	6,1 %	-2,5 %
8. Koodo	115	2,9 %	2,5 %	0,4 %
9. Xplornet Internet Services	113	2,9 %	2,3 %	0,6 %
10. Comwave	88	2,2 %	2,0 %	0,3 %
11. Bell Aliant	73	1,8 %	1,0 %	0,8 %
12. Shaw Communications	60	1,5 %	1,0 %	0,5 %
13. Public Mobile	57	1,4 %	0,6 %	0,9 %
14. Primus	49	1,2 %	1,5 %	-0,2 %
15. Chatr Wireless	42	1,1 %	0,3 %	0,8 %
16. Cogeco Connexion (Ontario)	37	0,9 %	0,6 %	0,3 %
17. Vonage Canada Corporation	29	0,7 %	0,5 %	0,2 %
18. Mobilicity	25	0,6 %	0,8 %	-0,2 %
19. ACN Canada	24	0,6 %	0,8 %	-0,2 %
20. Acanac Inc.	23	0,6 %	1,0 %	-0,4 %
21. Eastlink	23	0,6 %	0,5 %	0,1 %
22. MTS Inc.	22	0,6 %	0,8 %	-0,2 %
23. TekSavvy Solutions Inc.	21	0,5 %	0,6 %	-0,1 %
24. PC Mobile	17	0,4 %	0,3 %	0,1 %
25. Sasktel	16	0,4 %	0,3 %	0,1 %
26. Roam Mobility	14	0,4 %	0,1 %	0,2 %
27. Distributel Communications Limited	13	0,3 %	0,3 %	0,0 %
28. Speak Out Wireless (7-11)	13	0,3 %	0,2 %	0,1 %

Annexe A – fournisseurs de services répertoriés selon les plaintes acceptées 1^{er} août 2016 – 31 janvier 2017

fournisseur de services participant	rapport semestriel 2016-2017	proportion de toutes les plaintes acceptées		
		rapport semestriel 2016-2017	rapport annuel 2015-2016	changement
29. Sears Connect	10	0,3 %	0,1 %	0,1 %
30. tbaytel	10	0,3 %	0,1 %	0,2 %
31. ComparAction	7	0,2 %	0,1 %	0,0 %
32. Execulink	6	0,2 %	0,0 %	0,1 %
33. Frontline	6	0,2 %	0,0 %	0,2 %
34. Ooma	6	0,2 %	0,0 %	0,2 %
35. Petro Canada Mobility	6	0,2 %	0,2 %	0,0 %
36. VMedia	6	0,2 %	0,3 %	-0,1 %
37. Yak Communications Corp.	6	0,2 %	0,2 %	0,0 %
38. CIK Telecom Inc.	5	0,1 %	0,3 %	-0,2 %
39. EBOX Inc.	5	0,1 %	0,2 %	-0,1 %
40. InnSys	5	0,1 %	0,0 %	0,1 %
41. VIF Internet	5	0,1 %	0,0 %	0,1 %
42. Bravo Telecom	4	0,1 %	0,1 %	0,0 %
43. Gems Telecom	4	0,1 %	0,1 %	0,0 %
44. italkBB	4	0,1 %	0,2 %	-0,1 %
45. Maskatel	4	0,1 %	0,0 %	0,1 %
46. Phonebox	4	0,1 %	0,1 %	0,0 %
47. Ringcentral Office	4	0,1 %	0,0 %	0,1 %
48. Solo	4	0,1 %	0,2 %	-0,1 %
49. Télébec	4	0,1 %	0,1 %	0,0 %
50. Telehop	4	0,1 %	0,0 %	0,1 %
51. AEI Internet	3	0,1 %	0,0 %	0,1 %
52. Allstream	3	0,1 %	0,1 %	0,0 %
53. Altima Telecom	3	0,1 %	0,2 %	-0,1 %
54. City Wide Communications	3	0,1 %	0,0 %	0,0 %
55. Netscape	3	0,1 %	0,0 %	0,1 %
56. NetTalk	3	0,1 %	0,0 %	0,1 %
57. Start Communications	3	0,1 %	0,0 %	0,0 %

Annexe A – fournisseurs de services répertoriés selon les plaintes acceptées 1^{er} août 2016 – 31 janvier 2017

fournisseur de services participant	rapport semestriel 2016-2017	proportion de toutes les plaintes acceptées		
		rapport semestriel 2016-2017	rapport annuel 2015-2016	changement
58. Telnet Communications	3	0,1 %	0,1 %	0,0 %
59. Worldline	3	0,1 %	0,1 %	-0,1 %
60. Call Select	2	0,1 %	0,2 %	-0,1 %
61. CCI Wireless	2	0,1 %	0,0 %	0,0 %
62. Cityfone	2	0,1 %	0,0 %	0,0 %
63. Epik Networks	2	0,1 %	0,0 %	0,0 %
64. Lycatalk	2	0,1 %	0,0 %	0,1 %
65. Negotel	2	0,1 %	0,0 %	0,0 %
66. NetSet Communications	2	0,1 %	0,0 %	0,1 %
67. NRTC Communications	2	0,1 %	0,0 %	0,0 %
68. RuralWave	2	0,1 %	0,0 %	0,1 %
69. Sogetel	2	0,1 %	0,0 %	0,0 %
70. Télécommunications Xittel	2	0,1 %	0,0 %	0,0 %
71. Velcom	2	0,1 %	0,0 %	0,1 %
72. Vodalink Telecom	2	0,1 %	0,1 %	0,0 %
73. Voice Network Inc.	2	0,1 %	0,0 %	0,1 %
74. YourLink Inc.	2	0,1 %	0,0 %	0,1 %
75. Achatplus Inc.	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
76. Andrews Wireless	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
77. Axsit	1	0,0 %	0,1 %	0,0 %
78. B2B2C Inc.	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
79. Cable VDN	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
80. Cablevision du nord de Quebec	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
81. Can-net Telecom	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
82. Canada Relink	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
83. Carry Telecom	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
84. CDTel	1	0,0 %	0,1 %	-0,1 %
85. Cogeco Connexion (Quebec)	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
86. Colba.Net	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Annexe A – fournisseurs de services répertoriés selon les plaintes acceptées 1^{er} août 2016 – 31 janvier 2017

fournisseur de services participant	rapport semestriel 2016-2017	proportion de toutes les plaintes acceptées		
		rapport semestriel 2016-2017	rapport annuel 2015-2016	changement
87. Compuxellence	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
88. Convergja Networks Inc.	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
89. Fibernetics	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
90. G3 Telecom	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
91. Impact Telecom	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
92. IP4B	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
93. iTel Networks Inc.	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
94. Leaf Telecommunications (LeafTel)	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
95. Nexicom	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
96. Nor-Del Cablevision	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
97. Northwestel	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
98. NuEra Telecom	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
99. On Call Centre	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
100. Porchlight.ca	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
101. Pulse Telecom	1	0,0 %	0,2 %	-0,2 %
102. Quebec internet	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
103. Reliant Communications Inc.	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
104. Seaside Communications (Seaside Cable)	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
105. Selectcom Telecom	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
106. Sunsonic	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
107. Syban Systems Ltd.	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
108. Talkit.ca Inc.	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
109. Tel-Synergy	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
110. Telephone Corp	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
111. ThinkTel	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
112. WiMac Tel	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
113. Xinflix	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %
114. Zazeen	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Annexe B – violations confirmées au Code sur les services sans fil par section 1^{er} août 2016 – 31 janvier 2017

section	violations confirmées rapport semestriel 2016-2017	proportion de toutes les violations confirmées		
		rapport semestriel 2016-2017	rapport annuel 2015-2016	changement
A. clarté	2	3,8 %	4,5 %	-0,7 %
A,1. langage simple	2	3,8 %	3,3 %	0,5 %
A,2. prix	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
A,3. services illimités	0	0,0 %	1,2 %	-1,2 %
B. contrats et documents connexes	16	30,8 %	29,7 %	1,1 %
B,1(i-ii). copie permanente du contrat et des documents connexes	11	21,2 %	6,1 %	15,1 %
B,1(iv). a-e principales modalités du contrat	2	3,8 %	12,6 %	-8,8 %
B,1(iv). f-m autres aspects du contrat	3	5,8 %	9,8 %	-4,0 %
B,2 contrats de services prépayés	0	0,0 %	1,2 %	-1,2 %
C. résumé des renseignements essentiels	2	3,8 %	0,8 %	3,0 %
C,1. résumé des renseignements essentiels	2	3,8 %	0,8 %	3,0 %
D. modification des contrats et des documents connexes	1	1,9 %	4,5 %	-2,6 %
D,1. modification des principales modalités du contrat	1	1,9 %	3,7 %	-1,8 %
D,2. modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes	0	0,0 %	0,8 %	-0,8 %
E. gestion de la facture	10	19,2 %	8,5 %	10,7 %
E,1. avis d'itinérance internationale	0	0,0 %	3,3 %	-3,3 %
E,2. limite des frais d'itinérance de données	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
E,3. limite des frais d'utilisation excédentaire de données	8	15,4 %	5,3 %	10,1 %
E,4. services sans fil non sollicités	2	3,8 %	0,0 %	3,8 %
F. questions relatives aux appareils mobiles	2	3,8 %	1,2 %	2,6 %
F,1. déverrouillage	2	3,8 %	1,2 %	2,6 %
G. résiliation et prolongation du contrat	7	13,5 %	4,1 %	9,4 %
G,1. frais de résiliation anticipée – généralités	6	11,5 %	2,0 %	9,5 %
G,2. frais de résiliation anticipée- calcul- appareil subventionné	1	1,9 %	1,6 %	0,3 %
G,4. période d'essai	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
G,5. date de résiliation	0	0,0 %	0,4 %	-0,4 %
H. dépôts de garantie	2	3,8 %	1,6 %	2,2 %
H,1. demande, examen et retour d'un dépôt de garantie	2	3,8 %	1,6 %	2,2 %
I. débranchement	10	19,2 %	45,1 %	-25,9 %
I,1. quand le débranchement peut se faire	0	0,0 %	4,5 %	-4,5 %
I,2. avis avant le débranchement	10	19,2 %	40,2 %	-21,0 %
I,3. contestation des frais de débranchement	0	0,0 %	0,4 %	-0,4 %
TOTAL	52	100 %*	100 %	

* pourcentage total arrondi