



CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION
Parlons solutions
ccts-cprst.ca

Formulaire de plainte

Instructions: Veuillez remplir le formulaire et prendre note des symboles d'avertissement. Veuillez écrire en caractères d'imprimerie afin d'assurer la lisibilité et le traitement de votre plainte.

Nom du client ou de l'entreprise		
Votre nom (s'il est différent du nom du client ou de l'entreprise)		
Adresse de service (celle où le service est fourni) Rue, appartement		
Ville, municipalité	Province	Code postal
Adresse de facturation (seulement si elle est différente de l'adresse de service) Rue, appartement		
Ville, municipalité	Province	Code postal
Numéros de contact où nous pouvons vous joindre du lundi au vendredi entre 9h-20h Heure Normale de l'Est		
Au travail :		
À domicile :		
Cellulaire :		
Courrier électronique		
Information sur le compte	Nom du service :	
	Numéro de compte :	
	Code ou nom d'utilisateur :	

1. **S'agit-il d'une plainte existante?** Oui Non

Si OUI, veuillez inscrire le numéro d'incident de la CPRST _____

2. **Quel est l'objet de la plainte? Veuillez choisir toutes les options qui s'appliquent.***

Facturation - Entrez le montant contesté _____ \$

Contrat Prestation du service Gestion du crédit Transfert du service

autre*: _____



(notre mandat ne comprend pas les plaintes incluses dans la liste ci-dessous)

Accessibilité des services de télévision	Annuaire Pages Jaunes ou répertoire commercial (service résidentiel ou sans fil)	Appels de télémarketing ou non sollicités
Application ou contenu sur Internet	Barrières linguistiques	Contenu d'émissions de télévision
Délai de réponse du service à la clientèle	Déontologie journalistique à la télévision	Droits de passage



CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION

Parlons solutions
ccts-cprst.ca

Impartition à l'étranger du service à la clientèle	Information imprécise ou incomplète fournie au consommateur (services de télévision seulement)	Installations des fournisseurs de services
Médias numériques	Pratiques frauduleuses de tierces parties	Protection des renseignements personnels
Service déplorable reçu d'un représentant du fournisseur de services	Services 900 et 976 payables à l'utilisation (service résidentiel ou sans fil)	Services d'urgence (comme le service 9-1-1)
Services de réseautage	Services de sécurité	Substitution simultanée des signaux de télévision
Téléphone public		

3. Veuillez nous indiquer les services visés. Seuls les services indiqués ci-dessous sont inclus dans notre mandat.

- Services téléphoniques (y compris les fonctions téléphoniques et VoIP)
- Services interurbains (y compris les cartes d'appel prépayées)
- Services téléphoniques sans fil
- Service de télévision
- Services d'accès à Internet
- Annuaire pages blanches Assistance-annuaire/Services de téléphonistes

4. À quand remontent les faits à l'origine de votre plainte? _____
jj / mm / aaaa

5. Le fournisseur de services participant (FSP) concerné par la plainte :

6. Quel type de compte avez-vous avec votre fournisseur de services?

- Résidentiel Petite entreprise*



Notre mandat ne comprend malheureusement pas les plaintes de petites entreprises à l'égard de services de télévision

7. Avez-vous tenté de résoudre cette plainte directement avec l'entreprise? Oui Non*



Aux termes de notre Code de procédures, vous devez donner à votre fournisseur de services une occasion raisonnable de régler votre différend avant que la CPRST puisse accepter votre plainte. Nous vous invitons à tenter de régler le différend directement avec votre fournisseur de services. Vous pouvez déposer une autre plainte auprès de la CPRST si le différend n'est toujours pas réglé après discussion avec votre fournisseur de services. Nous vous conseillons de noter les démarches faites et de conserver une copie de tous les documents pertinents.

8. Recevez-vous l'aide d'une autre organisation habilitée à indemniser un client à l'égard des pertes subies afin de régler ce différend? Oui* Non



Aux termes de notre Code de procédures, nous ne pouvons accepter des plaintes qui ont été étudiées ou sont en cours d'étude par un autre tribunal, une autre cour ou un autre organisme qui a le pouvoir de verser des indemnités au client.



CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION

Parlons solutions

ccts-cprst.ca

10. Veuillez examiner la politique de confidentialité de la CPRST aux pages 5 et suivantes. Cochez toutes les cas applicables ci-dessous, puis signez et datez le formulaire de plainte. La CPRST NE traitera PAS la plainte en l'absence de signature.

- Je comprends et j'accepte la politique de confidentialité de la CPRST.
- J'ai lu et j'accepte d'être lié(e) par le Code de procédures de la CPRST que je peux trouver à <https://www.ccts-cprst.ca/fr/codes-statistiques-et-rapports/code-de-procedures/>
- Je suis la personne/entreprise qui porte plainte ou son représentant.

Signature

Date (jj/mm/aaaa)

11. Veuillez soumettre le formulaire de plainte rempli et signé par:

FAX: 1-877-782-2924

POSTE: Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision
C.P. 56067 Minto Place RO
Ottawa (Ontario) K1R 7Z1



Dès la réception de la plainte, la CPRST l'examinera et vous fournira un numéro de suivi. Le traitement débute le jour ouvrable suivant la réception de la plainte.