

Bilan de l'année

Aperçu des événements d'importance et des faits saillants de la CPRST entre le 1^{er} août 2023 et le 31 juillet 2024.



Lancement d'un nouveau plan stratégique quinquennal axé sur l'excellence des services, l'efficacité organisationnelle et la création de valeur pour les parties prenantes

Amélioration de l'expérience des clientes et clients grâce à d'importants changements à notre technologie et à notre processus de traitement des plaintes



Poursuite des efforts pour sensibiliser le public à ce que fait la CPRST

Consultation de divers groupes de défense des consommateurs et de promotion de l'accessibilité dans tout le Canada



Accueil de 11 nouveaux fournisseurs de services participants (FSP)

Chiffres clés



Principaux problèmes

Plus de 17 000 problèmes concernaient **la facturation**.

La qualité des services demeure une des principales préoccupations des clientes et clients.



Total des problèmes

L'organisme d'ombudsman du Canada dans le secteur des télécommunications et de la télévision

17 306



Facturation

10 860



Prestation de services

9 285



Différend contractuel

1 373

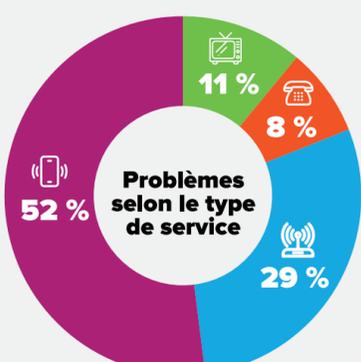


Gestion du crédit

50



Autre

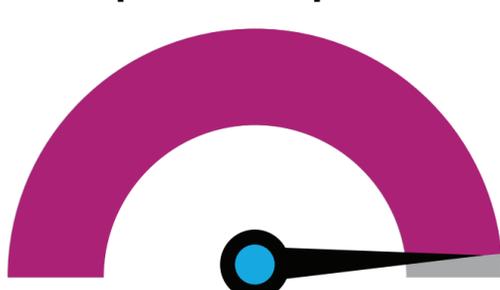


- Télévision**
- Téléphonie locale**
- Internet**
- Services sans fil**



436 marques exploitées par **311** prestataires de services ont participé au CPRST.

Répartition des plaintes



88 % des plaintes ont été déposées à l'encontre de **10** fournisseurs de services

95 marques ont fait l'objet de trois plaintes ou moins

257 marques n'ont fait l'objet d'aucune plainte