Vous venez d'arriver au Canada et vous avez des problèmes avec votre service de téléphonie cellulaire ou Internet?



Nous pouvons vous aider à passer à l'étape suivante.

La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) est un organisme sans but lucratif qui aide les clients et leurs fournisseurs de services à régler les plaintes concernant les services mobiles, de téléphonie résidentielle, Internet et de télévision.

Que se passe-t-il lorsque vous communiquez avec la CPRST?

- ✓ Nous examinons votre plainte pour déterminer si nous pouvons l'accepter.
- ✓ Si elle est acceptée, nous la transmettons officiellement à votre fournisseur de services afin qu'il l'examine et y réponde.
- ✓ La plupart des plaintes sont réglées à cette étape.
- ✓ Si la plainte n'est pas réglée, la CPRST peut l'examiner plus en détail.

Quand communiquer avec la CPRST

- ✓ Vous avez collaboré directement avec votre fournisseur de services pour tenter de résoudre un souci et lui avez donné l'occasion de le corriger.
- ✓ Vous ne parvenez pas à trouver une solution ou le résultat ne vous satisfait pas.
- ✓ Le problème concerne la facturation, les interruptions de service, les contrats ou l'évaluation de crédit.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer votre plainte de la façon qui vous convient le mieux :

En ligne : remplissez le formulaire de plainte à l'adresse ccts-cprst.ca/plaintes

Par la poste : C.P. 56067 – Place Minto RO, Ottawa, ON K1R 7Z1

Numéro sans frais : 1-888-221-1687

Télécopieur : 1-877-782-2924

Téléimprimeur (ATS) : téléphone texte pour les personnes sourdes et malentendantes, 1-844-713-3010

Service de relais vidéo (SRV) : interprétation en langue des signes — connectez-vous auprès de votre fournisseur de SRV

À propos de la CPRST

La CPRST a été créée en 2007 sur ordre du gouvernement fédéral du Canada. Nous sommes un organisme sans but lucratif indépendant qui aide à résoudre rapidement les différends entre les personnes clientes et leurs fournisseurs de services de manière équitable. Notre service est **entièrement gratuit** pour toutes les personnes au Canada.

Rendez-vous sur ccts-cprst.ca/arrivants ou balayez le code QR pour en savoir plus sur la manière dont nous pouvons vous aider.

Besoin d'aide?

Vous pouvez demander à quelqu'un en qui vous avez confiance de déposer votre plainte en votre nom.