Conseils et liste de vérification pour le dépôt d'une plainte



La CPRST pourrait vous aider.

La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) est un organisme canadien indépendant et sans but lucratif qui aide les clients et les fournisseurs de services à tenter de régler les plaintes concernant les services de téléphonie, Internet et de télévision. Voici quoi faire si vous avez un problème avec votre fournisseur.

Communiquez avec votre fournisseur de services

Avant que la CPRST puisse accepter votre plainte, vous devez donner à votre fournisseur la possibilité de régler le problème.

Lorsque vous communiquez avec votre fournisseur :

- ☑ Expliquez le problème et ce que vous voulez.
- ☑ Définissez avec votre fournisseur les prochaines étapes raisonnables.
- ☑ Conservez vos notes et des copies de vos messages.
- ☑ Notez les dates et le nom des employés à qui vous avez parlé.

Si vous ne parvenez pas à régler le problème avec votre fournisseur, vous pouvez déposer une plainte auprès de nous.

Recueillez les renseignements dont vous avez besoin pour déposer une plainte

Assurez-vous d'avoir ces renseignements à portée de main pour remplir le formulaire de plainte.

- ☑ **Les renseignements sur votre compte :** nom et prénom, adresse de service et numéro de téléphone. Si possible, indiquez également le numéro de compte attribué par votre fournisseur.
- ☑ **Nom de votre fournisseur et type de service :** l'entreprise qui fournit le service et le type de service : cellulaire, Internet, téléphonie résidentielle et/ou télévision.
- ☑ **Détails de votre plainte :** ce qui s'est passé, quand, comment cela vous a touché et ce que votre fournisseur de services a fait lorsque vous avez essayé de résoudre le problème.
- ☑ **Comment souhaitez-vous résoudre le problème :** par exemple, une explication, des excuses, un remboursement ou un crédit.
- ☑ **Renseignements à l'appui (facultatifs, mais encouragés) :** par exemple, des copies de factures, courriels, clavardages, saisies d'écran, contrats. Cela nous aide à mieux comprendre votre situation.

Déposez votre plainte

Lorsque tout est prêt, déposez votre plainte de la façon qui vous convient le mieux. Remplir le formulaire de plainte en ligne est le moyen le plus rapide de déposer une plainte.

Comment déposer une plainte :

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

Besoin d'aide?

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

CPRST

Rendez-vous sur **www.ccts-cprst.ca/arrivants** pour plus de détails.