

Bulletin sur la conformité en 2023

Code de procédures

La CPRST surveille tous les fournisseurs de services participants (FSP) afin de s'assurer qu'ils se conforment au processus de traitement des plaintes. Ce rapport présente les cas de non-conformité observés en 2023, notamment :

Problème 1 : Défaut de mise en œuvre des règlements de la CPRST et des conclusions d'enquête.

11

11 FSP n'ont pas donné suite au règlement ou aux conclusions d'enquête.

9 FSP ont réglé le problème

2 FSP n'ont pas pu redresser les manquements parce qu'ils ont fermé leurs portes

Problème 1 : S'abstenir de demander aux clients de retirer leur plainte ou de les menacer après le dépôt de la plainte.

2

2 incidents où, après avoir déposé des plaintes à la CPRST, des clients ou clientes ont reçu des menaces de leur FSP.

1 FSP a dé branché un client à la suite d'une plainte à la CPRST

1 nouveau FSP a demandé le retrait d'une plainte



CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION
Parlons solutions

www.ccts-cprst.ca