



Contact média seulement :
Youann Blouin
Conseiller
Communications corporatives
Téléphone : 514 380-7069
Mobile : 438 491-0825

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

Rapport annuel 2014-2015
du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

Respect des codes de l'industrie : un sans faute pour Vidéotron!

Montréal, le 2 décembre 2015 — Vidéotron se démarque de ses principaux concurrents en s'étant acquittée de toutes ses obligations à l'égard des deux codes de conduite instaurés par le CRTC pour protéger les consommateurs, soit le Code sur les services sans fil et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (Code D&D). C'est du moins ce que révèle le rapport annuel 2014-2015 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) publié aujourd'hui.

En ce qui concerne le Code sur les services sans fil, le CPRST a répertorié pas moins de 584 violations. Ce code énonce des directives pour s'assurer que les consommateurs sont mieux informés des droits et obligations liés à leur contrat avec les fournisseurs de services sans fil. Vidéotron fait figure d'exception en n'ayant commis aucune violation à ce code, contrairement aux autres opérateurs de télécommunications. Les infractions reprochées ont trait à divers sujets tels que les principales modalités du contrat de service et la gestion de la facture.

Le CPRST a également recensé 19 violations au Code sur les politiques de débranchement et de dépôt. Ce code fournit aux consommateurs certaines protections dans les cas où ils doivent verser un dépôt ou débrancher leur service. Là encore, Vidéotron montre l'exemple en n'ayant commis aucune faute.

« Ce rapport du CPRST démontre la relation empreinte de respect et de confiance qui s'est établie entre notre entreprise et sa clientèle, a déclaré la présidente et chef de la direction de Vidéotron, Manon Brouillette. À la lecture de ces chiffres, on comprend mieux pourquoi nous détenons, pour une dixième année consécutive, le titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois. »

Par ailleurs, il ressort de ce rapport que les plaintes générées par Vidéotron en 2014-2015 ne représentent que 3,1 % du total des plaintes enregistrées pour l'ensemble des fournisseurs de services au Canada. Vidéotron affiche également un taux de résolution des plaintes de 88,7 %, un résultat supérieur à la moyenne de l'industrie.

Le CPRST est un organisme indépendant ayant pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail relatives aux services déréglementés de téléphonie locale et d'interurbains, ainsi qu'aux services sans fil et d'accès Internet. Cela inclut les questions d'erreurs de facturation, de conformité aux modalités du contrat et aux engagements, de prestation de services, de gestion des crédits et de recouvrement. En vertu d'un mandat qui lui a été confié par le Conseil de la radiodiffusion et des

télécommunications canadiennes (CRTC), l'organisme assure également la gestion du Code sur les services sans fil et du Code D&D.

Vidéotron (www.videotron.com), filiale à part entière de Québecor Média inc., est une société intégrée de communications œuvrant dans les domaines de la télédistribution, du développement multimédia interactif, des services d'accès Internet, de la téléphonie par câble et de la téléphonie mobile. Vidéotron est un chef de file en nouvelles technologies, grâce notamment à son système de télévision interactive illico et à son réseau à large bande lui permettant d'offrir, entre autres services, l'accès Internet haute vitesse par modem câble et la télévision en modes analogique et numérique. Au 30 septembre 2015, Vidéotron comptait 1 745 900 clients à son service de télédistribution, dont 1 564 600 clients à la télé numérique. Vidéotron est également le numéro un d'Internet haute vitesse au Québec avec 1 559 500 clients à ses services par modem câble au 30 septembre 2015. À cette date, Vidéotron avait activé 742 500 lignes de son service de téléphonie mobile et assurait le service de téléphonie par câble à 1 329 500 foyers et organisations du Québec. Vidéotron a également obtenu, et ce, pour une dixième année consécutive, le prestigieux titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois, selon un sondage Léger.

Suivez-nous sur le Web | facebook.com/videotron
Suivez-nous sur Twitter | twitter.com/videotron