

ADRESSER UN PROBLÈME OU FORMULER UNE PLAINTE

Si vous avez une plainte à formuler concernant vos services, y compris le service téléphonique local, service interurbain ou service Internet, vous devez d'abord tenter de régler le problème directement avec Communication Stratford, coop de solidarité en câblodistribution.

Étape 1 – Contactez un représentant de votre coopérative

Pour toute question ou problème relatif à un de vos services, veuillez d'abord communiquer avec Communication Stratford, coop de solidarité en câblodistribution.

Pour joindre la coopérative composer le numéro : 819 416-0644 ou 855 235-4240 ou transmettre un courriel à info@communicationstratford.com.

Normalement, la plupart des questions ou problèmes se règlent au cours de cette première étape. Si vous n'avez pas entière satisfaction, nous vous invitons à passer à l'étape 2.

Étape 2 – Adressez-vous à la direction (conseil d'administration) de la coopérative

Communiquer par écrit avec le responsable des plaintes de Communication Stratford. Il vous répondra et trouvera une solution avec vous. L'adresse est la suivante :

Communication Stratford, Coop de solidarité en câblodistribution
Responsable des plaintes
165, avenue Centrale Nord
Stratford (Québec)
G0Y 1P0

Étape supplémentaire - Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

Si vous n'obtenez pas satisfaction suite aux démarches auprès de votre coopérative, le CPRST pourrait vous aider sans frais.

Le CPRST est un organisme indépendant de l'industrie des télécommunications ayant pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail relatives aux services de télécommunications. Veuillez noter que le CPRST ne s'occupe pas des plaintes relatives aux services de télédistribution et d'hébergement.

Pour en savoir plus long sur le CPRST, consultez son site Web (www.ccts-cprst.ca), ou composer sans frais le 1-888-221-1687.